



Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras

OFICINA DEL SUPERINTENDENTE DE BANCOS Y DE OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS. MANAGUA, DOCE DE JULIO DEL AÑO DOS MIL DIEZ. LAS DOS DE LA TARDE.

CONSIDERANDO

I

Que el artículo 3 numeral 16 de la Ley N° 316, "*Ley de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras*", establece expresamente la competencia exclusiva de la Superintendencia de Bancos para realizar la supervisión, inspección, vigilancia y fiscalización de las entidades autorizadas para operar como instituciones financieras.

II

Que el artículo 19 de la referida Ley 316, otorga al Superintendente de Bancos la atribución de examinar todas las operaciones financieras y de servicio de las instituciones sujetas a su supervisión y vigilancia.

III

Que en virtud de la atribución señalada en el Considerando anterior, deviene necesario e indispensable responder a los clientes usuarios de los servicios financieros que prestan las entidades bajo su regulación, respecto a las quejas que presenten contra las mismas; así como, responder las aclaraciones relacionadas a los servicios prestados por las entidades supervisadas.

IV

Que el artículo 32, Título VIII, "*Reclamos ante la Superintendencia*", de la "*Norma para las Operaciones de Tarjetas de Crédito*", emitida por el Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos, a través de Resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, establece que el Superintendente podrá conformar un equipo de trabajo encargado de darle trámite a los reclamos o quejas de los tarjetahabientes, respecto a las operaciones que éstos celebren con los emisores.

POR TANTO

Conforme a lo considerado anteriormente, y en base a lo establecido en los artículos 12, 3 numeral 16, y 19, todos de la Ley N° 316 *Ley de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras*; y el artículo 32 de la Resolución CD-SIBOIF-629-4-MAY26-2010, emitida por el Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos, "*Norma para las Operaciones de Tarjetas de Crédito*", el suscrito Superintendente de Bancos,




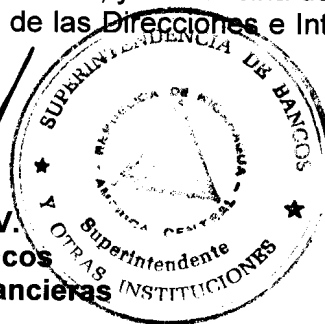


Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras

RESUELVE SIB-OIF-XVIII-143-2010

- PRIMERA:** Créase la Oficina de Atención a los Usuarios de los Servicios Financieros, encargada de recepcionar, tramitar y dar seguimiento a los reclamos o quejas presentados a la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras, por los clientes del servicio de tarjetas de crédito, y de las operaciones vinculadas al microcrédito.
- SEGUNDA:** Esta Unidad será la encargada de atender a los usuarios, proponer las resoluciones para firma del Superintendente de Bancos, mediante las cuales resolverá de forma razonada, notificar por escrito a las partes interesadas, llevar el control y estadísticas de los mismos.
- TERCERA:** Esta Unidad estará adscrita a la Dirección Legal de la Superintendencia de Bancos, y bajo la responsabilidad de un Coordinador que se nombrará a través de resolución que se dicte para tales efectos.
- CUARTA:** Esta Resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de su elaboración.
- QUINTA:** Notifíquese a la Dirección Administrativa Financiera, y a la Oficina de Recursos Humanos para que hagan del conocimiento de las Direcciones e Intendencias la presente resolución.


VÍCTOR M. URCUYO V.
**Superintendente de Bancos
y de Otras Instituciones Financieras**





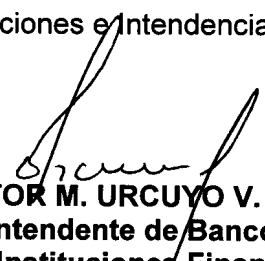
*Superintendencia de Bancos
y de Otras Instituciones Financieras*

OFICINA DEL SUPERINTENDENTE DE BANCOS Y DE OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS. MANAGUA, DOCE DE JULIO DEL AÑO DOS MIL DIEZ. LAS CUATRO DE LA TARDE.

El suscrito Superintendente de Bancos y de Otras Instituciones Financieras, en base a las facultades que le concede la *Ley N° 316 Ley de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras*,

**RESUELVE
SIB-OIF-XVIII-144-2010**

- PRIMERA:** Nombrar a la Licenciada Breyssiz Sebastiana Gómez Mercado, en el cargo de coordinador de la Oficina de Atención a los Usuarios de los Servicios Financieros, creada mediante Resolución SIB-OIF-XVIII-143-2010 de las dos de la tarde, del día doce de Julio del año dos mil diez.
- SEGUNDA:** Esta Resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de su elaboración.
- TERCERA:** Certifíquese la presente resolución, y remítase a la Dirección Administrativa Financiera, y a la Oficina de Recursos Humanos para que la hagan del conocimiento de las Direcciones e Intendencias.


VÍCTOR M. URCUYO V.
**Superintendente de Bancos
y de Otras Instituciones Financieras**

