

Plazos y contactos para interponer un reclamo

En cumplimiento con la Norma sobre transparencia en las operaciones financieras, el cliente podrá presentar su reclamo en un período no mayor de 30 días calendarios, contados a partir del momento en que se produce el hecho que lo genera. El banco responderá el reclamo dentro del plazo máximo de 30 días calendarios, contados a partir de la fecha de recepción del mismo.

Este plazo será aumentado en razón de 15 días calendarios adicionales, cuando se trate de reclamos cuya solución o investigación dependan de instituciones financieras que se encuentren en el extranjero.

El reclamo intentado fuera del plazo anterior se considerará inadmisibles.

Transcurridos estos plazos sin que el banco haya respondido o si la respuesta no le satisface, dispondrá de 30 días calendarios, para presentar de manera escrita su queja ante la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras no Bancarias.

En el caso de reclamos de tarjeta de crédito, el tarjetahabiente podrá presentar su reclamo en un período no mayor a 30 días hábiles contados a partir de la fecha de corte del respectivo estado de cuenta o desde el momento en que se produce el hecho que genera el reclamo.

El emisor, dispondrá un plazo no mayor de seis (6) meses, para dar respuesta a la misma, salvo que el cargo impugnado fuere originado y efectuado directamente por el emisor, en cuyo caso, el plazo para resolver la impugnación no será mayor de treinta (30) días calendario.

Se exceptúan de este procedimiento los reclamos de seguros que se tramitan conforme a lo establecido en el respectivo contrato.

Cuando se trata de la cancelación o suspensión unilateral de los productos o servicios financieros, el usuario afectado podrá presentar su reclamo directamente ante la Superintendencia de Bancos y de otras Instituciones Financieras no Bancarias.

Contacto para reclamo ante Banco Avanz:

Especialista de atención al cliente, avanz@avanzbanc.com o número de teléfono: **22237676** opción 4.

Contacto para reclamo ante Superintendencia de Bancos:

Dirección de atención de usuarios de servicios financieros, atencionausuarios@siboif.gob.ni o número de teléfono: **22982100, 78262900.**