



Contamos con Hojas de Reclamación

a disposición del Usuario Financiero
que lo solicite

ANEXO No.1.- HOJA DE RECLAMACIÓN
(Anverso ó primera página)



No. de Identificación del Reclamo: ____/____/____

PERSONAS NATURALES

Nombres y Apellidos: _____		No. Identidad/Pasaporte: _____
Dirección: _____		Municipio: _____
Teléfono: _____	Correo electrónico: _____	Departamento: _____
En caso de representación: Nombre y apellidos del Representante o apoderado Legal: _____		
No. Identidad/Pasaporte o No. de colegiación: _____		

PERSONAS JURIDICAS

Razón Social: _____	RTN: _____
Domicilio Legal: _____	Departamento: _____
Teléfono: _____	Correo Electrónico: _____
Nombre y apellidos del Representante Legal: _____	
No. Identidad/Pasaporte: _____	

FECHA: ____/____/____ TIPOLOGÍA DEL RECLAMO: _____

RECLAMACIÓN. Describa los hechos, motivos y la petición que presenta.

¿Provee documentación que respalde el reclamo del reclamo? Sí ☐ No ☐
En caso afirmativo, favor describir la misma: _____

¿El reclamo es reiteración de un reclamo anterior? Sí ☐ No ☐
En caso afirmativo, por favor indicar No. De Identificación del Reclamo: _____

PETICIÓN QUE REALIZA ANTE LA CNBS:
Describa la petición que realiza a la DPUF en relación a los hechos anteriormente descritos.

En caso que el usuario financiero haya presentado su reclamo de manera paralela en otra instancia administrativa o judicial, sería de enorme provecho para la investigación que usted solicita, que la CNBS conozca de tal acción.
En caso de ser afirmativo, por favor indicar la instancia y la fecha que la interpuso.

En ____ a ____ de ____ de 20__ Firma del reclamante: _____

Utilizamos la Hoja de Reclamación creada por la Comisión Nacional de Banco y Seguros.

Documento Oficial en que tu describes y presentas un Reclamo ante las Instituciones Supervisadas o bien ante la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).

Para más información visite <https://www.cnbs.gob.hn/>

PASOS PARA PRESENTAR UN RECLAMO ANTE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS

- ① Visitar las oficinas de la Institución Supervisada a presentar tu Reclamo.
- ② Consultar al personal de Servicio al Cliente o al Oficial de Atención al Usuario Financiero, por la "Hoja de Reclamación de las Instituciones Supervisadas"
- ③ Completa la HOJA DE RECLAMACIÓN sobre tu queja, entregala, y verifica que te devuelvan una Copia que contenga fecha y sello de recibido por parte de la Institución reclamada.
- ④ En caso que tengas alguna dificultad para completar la hoja de reclamación, solicita apoyo al personal de Atención al Cliente.

La respuesta se entregará en diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de tu reclamo, este plazo podrá ser ampliado hasta diez (10) días hábiles más, debiendo informar por escrito al Usuario Financiero.

PASOS PARA PRESENTAR UN RECLAMO ANTE LA CNBS

Si transcurridos los 10 días hábiles en que presentaste tu Reclamo ante la Institución Supervisada, ésta no respondió por escrito a tu Reclamo, o la respuesta obtenida no te es satisfactoria, puedes presentar un Reclamo ante la Gerencia de Protección al Usuario Financiero (GPUF) de la CNBS, con dos fotocopias de la documentación siguiente:

- ① Hoja de Reclamación.
- ② Respuesta de la Institución Supervisada (si la hubiere).
- ③ Documentación que soporte el Reclamo.
- ④ Tarjeta de Identidad.

Nota: Tú puedes presentar tu reclamo de manera personal, pero en caso de preferir ser representado por un Apoderado Legal, éste debe presentarnos Poder de Representación original y fotocopia del mismo.

PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LOS USUARIOS FINANCIEROS EN EL EJERCICIO DE SUS DERECHOS Y CUMPLIMIENTO DE DEBERES

Constituyen buenas prácticas de los usuarios financieros, en el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus deberes, las siguientes:

- ① Informarse sobre las instituciones que se encuentran debidamente autorizadas y supervisadas por la CNBS.
- ② Elegir con plena libertad los productos y servicios financieros que mejor respondan a sus necesidades particulares.
- ③ Informarse sobre las condiciones generales de los productos y servicios que ofrecen las instituciones supervisadas.
- ④ Tomar en cuenta las instrucciones y recomendaciones que imparta la institución supervisada o la CNBS, sobre los productos o servicios financieros a través de los diferentes canales físicos o digitales..
- ⑤ Conocer las condiciones en las que se contrata el servicio o producto financiero, requerir y conservar las copias del contrato y todo documento en el que se establezcan las condiciones pactadas. Solicitar, en su caso, información adicional al personal de la institución supervisada.

PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LOS USUARIOS FINANCIEROS EN EL EJERCICIO DE SUS DERECHOS Y CUMPLIMIENTO DE DEBERES

- ⑥ Informarse sobre las instancias y procedimientos para la presentación de reclamos, quejas y consultas.
- ⑦ Requerir que los productos o servicios, así como los reclamos sean atendidos oportunamente.
- ⑧ Evitar sobre endeudarse con las instituciones supervisadas y con particulares, velando por la economía y bienestar financiero del hogar.
- ⑨ Suministrar información verdadera, suficiente y oportuna a las instituciones supervisadas y a las autoridades competentes de los eventos en que estas lo soliciten, para el debido cumplimiento de sus funciones y actualización de datos
- ⑩ El no ejercicio de las prácticas de protección por parte de los usuarios financieros no implica la pérdida o desconocimiento de los derechos que le son propios ante las entidades supervisadas y las autoridades competentes

PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LOS USUARIOS FINANCIEROS EN EL EJERCICIO DE SUS DERECHOS Y CUMPLIMIENTO DE DEBERES

Las instituciones supervisadas tendrán las siguientes obligaciones, comprometiéndose a su fiel observancia:

- ① Informar debidamente al usuario sobre las condiciones específicas sobre los servicios y productos financieros que ofrecen
- ② Promover los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en la oficina principal, sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna al usuario financiero, que maximice la calidad de los servicios y productos financieros.
- ③ Permitir al usuario la consulta gratuita y por los canales que la institución supervisada establezca, en relación a: Estado de sus cuentas, créditos, servicios y productos, incluyendo la información que la institución supervisada reporta a la Central de Información Crediticia (CIC).
- ④ Contar con una Página Web con información de interés para el usuario, incluyendo los derechos y deberes de estos.

DECÁLOGO DE OBLIGACIONES Y COMPROMISOS QUE ASUMEN LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS POR LA COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS (CNBS)

- ⑤ Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los usuarios financieros y a las redes que la contenga.
- ⑥ Colaborar oportuna y diligentemente con la CNBS y otras autoridades judiciales y administrativas en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran.
- ⑦ No requerir nuevamente al usuario financiero, información que previamente fue entregada a la institución supervisada, sin perjuicio de la información del usuario financiero que deba mantenerse actualizada.
- ⑧ Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los usuarios financieros, siguiendo los procedimientos establecidos.
- ⑨ Cumplir con lo dispuesto en las normas y procedimientos específicos emitidos por la CNBS, en materia de transparencia y protección al usuario financiero.
- ⑩ Las demás provistas en la Constitución de la República de Honduras, Leyes, reglamentos, normas y las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado por los servicios o productos prestados con los usuarios financieros.

**Primero el Cliente y
Siempre el Cliente**