



HOJA DE RECLAMACIÓN DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS

PERSONAS NATURALES:

Nombre y Apellidos: _____ No. Identidad/Pasaporte: _____
Dirección: _____ Municipio: _____ Departamento: _____
Teléfono: _____ Correo electrónico: _____

En caso de representación:

Nombre y apellidos del Representante Legal: _____
No. de Identidad/Pasaporte: _____

PERSONAS JURÍDICAS

Razón Social: _____ RTN: _____
Domicilio Legal: _____ Municipio: _____ Departamento: _____
Teléfono: _____ Correo electrónico: _____

Nombre y apellidos del Representante Legal: _____
No. de Identidad/Pasaporte: _____

INSTITUCIÓN SUPERVISADA A LA QUE SE REFIERE EL RECLAMO: Banco Comercial () Aseguradora () Sociedad Financiera () Otros () Indique _____
Nombre: _____ Área de Servicio _____ Dirección: _____ Municipio _____ Departamento _____

FECHA QUE INTERPUSO FORMALMENTE RECLAMO EN LA INSTITUCIÓN SUPERVISADA: _____

RECLAMACIÓN ANTE LA INSTITUCIÓN SUPERVISADA:

Describe los hechos, motivos y la petición que presenta:

PETICIÓN QUE REALIZA ANTE LA CNBS:

Describe la petición que realiza a la DPUF en relación a los hechos anteriormente descritos:

En caso que dicha reclamación se esté ventilando de manera paralela en otra instancia administrativa, judicial o arbitral, sería de enorme provecho para la investigación que usted solicita, que conozcamos 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:

HOJA DE RECLAMACIÓN DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS

Una de las herramientas más importantes para la defensa de los derechos de los Usuarios Financieros es la Hoja de Reclamación de las Instituciones Supervisadas. Con ella, usted dispondrá desde ahora de un eficaz instrumento con el que podrá proteger, defender sus intereses, en los casos en que considere que un servicio o producto financiero no reúne las condiciones pactadas. Asimismo, al no ser informado oportunamente de las obligaciones contraídas o de las características del servicio o producto.

La Hoja de Reclamación es un documento oficial en el que usted puede expresar sus reclamos, con la seguridad de que estas serán correctamente atendidas tanto por la institución supervisada, como por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS). La Hoja de Reclamación de las Instituciones Supervisadas solamente tendrá validez ante instituciones del sistema financiero que la CNBS supervisa, según la legislación aplicable. Para mayor información de las instituciones financieras supervisadas por la CNBS, la normativa que regula la Hoja de Reclamación de las Instituciones Supervisadas y el proceso de investigación de un reclamo, visite: www.cnbs.gov.hn

¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN?

La Hoja de Reclamación de las Instituciones Supervisadas, es el medio por el cual el usuario financiero puede expresar ante la CNBS su disconformidad con un producto financiero adquirido o con el servicio recibido por parte de una institución financiera supervisada por la CNBS. En ella el usuario financiero puede DENUNCIAR una posible infracción o irregularidad en el producto o servicio. O bien, puede RECLAMAR a la institución financiera prestadora del servicio la restauración del producto o servicio en las condiciones pactadas.

Al ser admitida su reclamación, la CNBS dará trámite a la petición presentada, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos por la CNBS.

¿DÓNDE ESTÁN LAS HOJAS DE RECLAMACION DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS?

Conforme a lo establecido en las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas, las Hojas de Reclamación de las Instituciones

Supervisadas, estarán disponibles en las instituciones del sistema financiero, sociedades emisoras y procesadoras de tarjetas de crédito, aseguradoras, institutos de previsión, administradoras privadas de pensiones, organizaciones privadas de desarrollo financiero.

Eso quiere decir que en cualquier momento que Ud. lo desee puede solicitar una Hoja de Reclamación de las Instituciones Supervisadas y estás tiene la obligación de facilitársela.

¿CÓMO LLENAR LAS HOJAS DE RECLAMACIONES?

Las Hojas de Reclamación de las Instituciones Supervisadas se presentan conforme al formato adjunto con tres hojas por cada reclamación, una original para el Usuario Financiero, una copia para la Institución Supervisada y una tercera para la División de Protección al Usuario Financiero de la CNBS. Además de una expresión sencilla y clara de los hechos reclamados, no olvide consignar correctamente sus datos personales, especialmente su domicilio, para poder recibir por parte de la institución supervisada una contestación por escrito a su reclamación, así como los propios datos

HOJA DE RECLAMACIÓN DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS

de la institución supervisada, para que la División de Protección al Usuario Financiero pueda identificar correctamente a la institución supervisada al momento de llevar a cabo la investigación o el levantamiento de datos estadísticos.

Para dejar constancia en la institución supervisada de la reclamación, la hoja debe ser completada en el propio establecimiento y hacerle entrega de una copia a la institución supervisada. Llévase consigo las otras dos (original y copia para la División de Protección al Usuario Financiero).

¿CÓMO SE TRAMITAN LAS HOJAS DE RECLAMACION DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS?

El usuario financiero, una vez llena la hoja de reclamación y recibido el respectivo acuse de recibo, deberá esperar quince (15) días hábiles para que la institución supervisada conteste por escrito a su reclamación, prorrogable a diez (10) días adicionales en caso de aquellos productos ofrecidos, de acuerdo a licencias internacionales, cuyos usos, términos y demás condiciones están regulados por las normas y reglamentos de las franquicias, de las marcas del producto en cuestión; o cuando se trate de reclamos cuya solución

o investigación dependan de instituciones que se encuentran en el extranjero. Lo anteriormente descrito, no exime a la institución supervisada de informar por escrito al usuario financiero las razones que ameritan la extensión al plazo.

Si pasado dicho plazo, la contestación de la institución supervisada no cumple con lo solicitado, o no se produce contestación alguna, el usuario financiero o su representante legal deberán avocarse a las oficinas de la División de Protección al Usuario Financiero de la CNBS en el Centro Comercial Plaza Miraflores, Local 267 en Tegucigalpa, M.D.C.

Para cursar la reclamación, entregue una copia de la Hoja de Reclamación de las Instituciones Supervisadas, juntando la documentación de soporte pertinente. Conserve en su poder la original, a la espera de notificación de la resolución de la misma.

EXHIBICIÓN DEL CARTEL ANUNCIADOR

Todas las instituciones supervisadas, están obligadas a exhibir al público, de forma perfectamente visible en sus áreas de atención o servicio, la siguiente leyenda: *“Esta institución financiera tiene hojas de reclamación a*

disposición del Usuario Financiero que las solicite”.