



HOJA DE RECLAMACIÓN

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 FINANCIERA 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 FINANCIERA: _____

RECLAMACIÓN ANTE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA:

Describa los hechos y motivos de la reclamación:

PETICIÓN QUE REALIZA ANTE LA CNBS:

Describa 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 la CNBS conozca de tal acción. En caso de ser afirmativo, por favor indicar la instancia y la fecha que la interpuso _____.

Acepto expresamente la inclusión de los datos proporcionados en este formulario, así como los derivados de la propia tramitación de mi expediente, en el fichero automatizado de datos de carácter personal. La inclusión de mis datos en dicho fichero tendrá como única finalidad tramitar mi reclamación ante la CNBS y la generación de datos estadísticos, en todo momento podré ejercitar mi derecho de acceso, rectificación o cancelación de datos y oposición, siempre que resultase pertinente, así como el de revocación del consentimiento para la cesión de mis datos o para cualquiera de los usos antes señalados.

En _____ a _____ de _____ de 20__

Firma del reclamante:



HOJA DE RECLAMACIÓN

Una de las herramientas más importantes para la defensa de los derechos de los Usuarios Financieros es la Hoja de Reclamación. 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 financiera, como por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS). La Hoja de Reclamación 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 las hojas de reclamaciones 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, es el medio por el que 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 abrirá diligencias para comprobar las posibles infracciones o dará trámite a las reclamaciones efectuadas a través de las normas y procedimientos establecidos por la CNBS.

¿DÓNDE ESTÁN LAS HOJAS DE RECLAMACIONES?

Conforme lo dispuesto en la Resolución XXXXX de la CNBS, de XX de diciembre de 2009, las Hojas de Reclamación, estarán disponibles en todas las instituciones que presten servicios de índole financiero en

Honduras, debidamente numeradas y selladas por la institución financiera correspondiente.

Eso quiere decir que en cualquier momento que Ud., lo desee puede solicitar una hoja de reclamación y la institución financiera tiene la obligación de facilitársela.

¿CÓMO LLENAR LAS HOJAS DE RECLAMACIONES?

Las Hojas de Reclamación se presentan conforme al formato adjunto con tres hojas por cada reclamación, una original para el Usuario Financiero, una copia para la Institución Financiera y una tercera para 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 financiera reclamada una contestación por escrito a su reclamación, así como los propios datos de la institución financiera, que deben facilitárselos el establecimiento financiero, para que la CNBS pueda identificar correctamente a la institución financiera al momento de llevar a cabo la investigación o el levantamiento de datos estadísticos.



HOJA DE RECLAMACIÓN

Para dejar constancia en el establecimiento de la reclamación, la hoja debe ser completada en el propio establecimiento y hacerle entrega de una copia a la Institución Financiera. Llévase consigo las otras dos (original y copia para la CNBS). La institución financiera tendrá el plazo de diez (10) días hábiles para contestar su reclamación.

¿CÓMO SE TRAMITAN LAS HOJAS DE RECLAMACION?

El usuario reclamante, una vez llena la hoja de reclamación en la institución financiera, deberá esperar un máximo de 10 días hábiles para que la ésta conteste por escrito a su reclamación. Si pasado dicho plazo la contestación de la Institución Financiera no cumple con lo solicitado por el Usuario Financiero, o no se produce contestación alguna, el Usuario Financiero deberá avocarse a las oficinas de la División de Protección al Usuario Financiero (DPUF) de la CNBS en el Centro Comercial Plaza Miraflores, Local 267 en Tegucigalpa.

Para cursar la reclamación, entregue una copia de la Hoja de Reclamación, juntando la documentación de soporte pertinente. Conserve en su poder la

original, a la espera de notificación de la resolución de la misma. Usando su número de identidad o pasaporte (aplicable a extranjeros), Ud. podrá conocer el estado de su reclamación a través de la página www.cnbs.gov.hn

EXHIBICIÓN DEL CARTEL ANUNCIADOR

Todas las instituciones supervisadas, están obligadas a exhibir al público, de forma perfectamente visible, la siguiente leyenda: *“Esta institución financiera tiene hojas de reclamación a disposición del Usuario Financiero que las solicite”*.