



¿Cómo presentar Descargos de Reclamo?

Objetivo

Este instructivo tiene como finalidad guiar a las instituciones supervisadas en el proceso de presentación de los descargos derivados de los reclamos presentados por los usuarios financieros ante la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), a través del Sistema de Gestión Electrónica (SGE), de Atención de Reclamos.

1. RECEPCIÓN DEL EMPLAZAMIENTO

Una vez que se admita el reclamo interpuesto por el usuario financiero a través del SGE, la CNBS realizará el emplazamiento electrónico al Representante Legal de la institución con copia al Oficial de Atención al Usuario Financiero, adjuntando el documento de emplazamiento en el correo, más la información del reclamo tal y como se muestra.

Notificaciones

[GPUEX-RE-73-2026] Responder



CNBS SGE <noreply@cnbs.gob.hn>
para mí

15:17 (hace 16 minutos)

CNBS SGE Reclamos - Tarea

Adjunto al presente el Emplazamiento Electrónico **GTISI-PV-30-2026** del Reclamo interpuesto por **Usuario Box Externo**, contra su representada, los documentos del reclamo se encuentran el Expediente.

Tarea

Responder

Fecha Inicio

03/08/2026

Fecha de Vencimiento

17/08/2026

Asignado A

iempsuazo@gmail.com

Días Habiles

10

Descripción

Adjunto al presente el Emplazamiento Electrónico **GTISI-PV-30-2026** del Reclamo interpuesto por **Usuario Box Externo**, contra su representada, los documentos del reclamo se encuentran el Expediente.

Instancia

Presentación descargos

Información del Reclamo





Expediente

GPUX-RE-73-2026

Institución

Banco Digital (demo)

Tipo de Reclamo

Tarjeta de Crédito - Consumos no reconocidos por internet

Solicitante

Usuario Box Externo

Fecha de Recibido

03/08/2026 01:59

Usuario

usuariobox_externo@gmail.com

Descripción

Compras no reconocidas por internet.

Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Gerencia de Tecnología de Información y Comunicación

Si tiene duda o consulta favor escribir al correo consultasGPUF@cnbs.gob.hn

Un archivo adjunto • Analizados por Gmail • Añadir a Drive



2. INGRESO AL SISTEMA

Para ingresar directamente al expediente del reclamo en el sistema, puede hacerlo por medio del link vinculado al número de **Expediente**, en el correo recibido.

También puede hacerlo ingresando al portal SGE mediante el siguiente enlace: <https://sge.cnbs.gob.hn/>; seguidamente busque el número de expediente.

Pasos para ingresar/registrarse en el SGE.

1. Si ya posee su cuenta de usuario de la CNBS, ingrese su correo electrónico en <https://sge.cnbs.gob.hn/>.

Si aún no posee una cuenta CNBS, seleccione la opción **Register - CNBS** y siga las instrucciones que aparecen en pantalla. ([Ver video de como registrarse](#))

2. Escriba la contraseña que creó para el sitio.
3. Ingrese el código captcha o de seguridad mostrado en pantalla y haga clic en **Ingresar**.
4. Revise su bandeja de entrada del correo electrónico registrado e identifique el código de verificación/seguridad, enviado por CNBS Login (Doble factor de autenticación).
5. Copie el código recibido, péguelo en el campo correspondiente en la pantalla CNBS Verificación y seleccione **Enviar**, para completar su acceso.



3. INFORMACIÓN DEL EXPEDIENTE

Al ingresar al Expediente podrá visualizar la información general del reclamo, incluyendo el número de expediente, tipología del reclamo, usuario financiero, fecha de recepción e institución supervisada reclamada.

Número Expediente:
GPUEX-RE-73-2026

Tipo Reclamo:
Tarjeta de Crédito

Usuario Financiero:
 Usuario Box Externo
Banco Digital (demo)

Fecha Recibido
03 agosto 2026 01:59 p.m.

Institución Supervisada


Descripción:
Compras no reconocidas por internet.

En Proceso

Sección de actividad

Podrá observar el historial de actividades realizadas dentro del expediente, tales como la creación del caso, notificaciones emitidas y emplazamientos electrónicos efectuados por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).

ACTIVIDAD

Emplazamiento Elec

Adjunto al presente el Emplazamiento Electrónico GTISI-PV-30-2026 del Reclamo interpuesto por su representada, los documentos del reclamo se encuentran el Expediente.

hace 35 minutos

Emplazamiento Electrónico GTISI-PV-30-2026

Adjunto al presente el Emplazamiento Electrónico GTISI-PV-30-2026 del Reclamo interpuesto por Usuario Box Externo, contra su representada, los documentos del reclamo se encuentran el Expediente.

hace 1 horas

Se ha creado el expediente GPUEX-RE-73-2026

se ha creado el expediente GPUEX-RE-73-2026

Actualizar

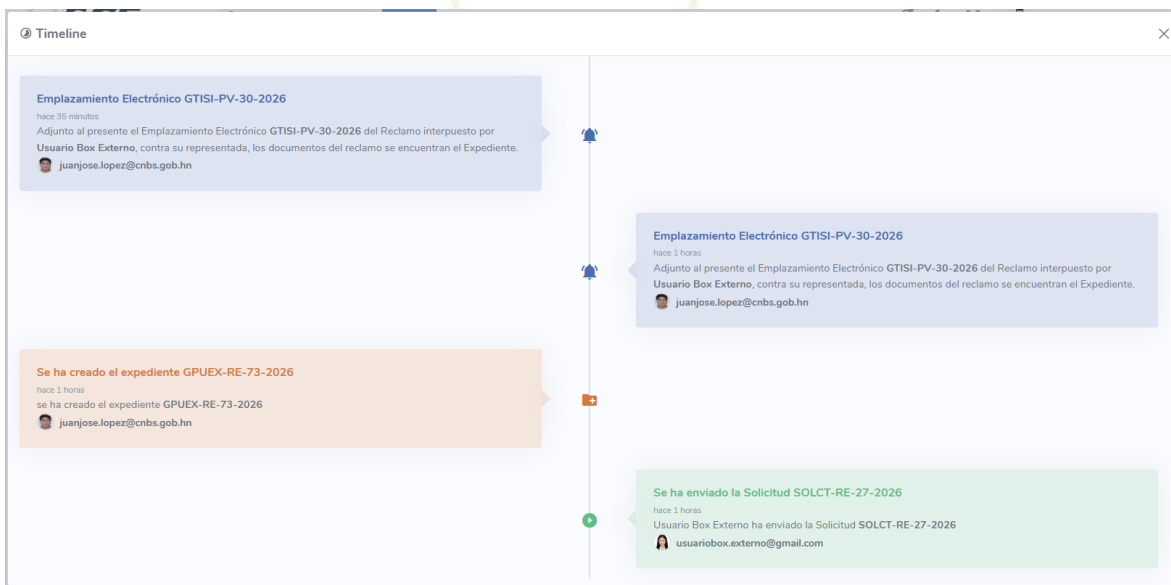
Timeline

Agregar Comentario



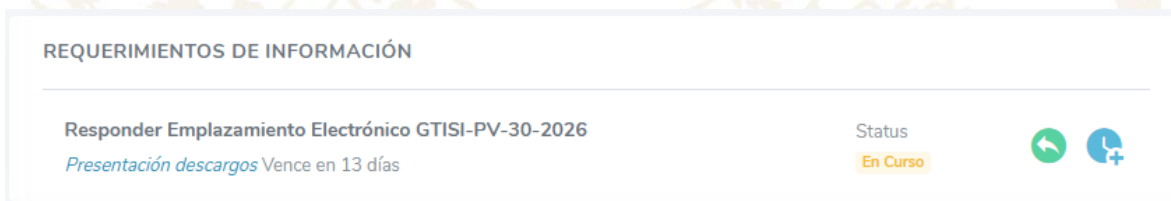
Para visualizar la **línea de tiempo** completa del expediente, seleccione los tres puntitos verticales, ubicados en la esquina superior derecha de la sección, y haga clic en la opción Timeline.

Esta funcionalidad le permite consultar de forma cronológica todas las actuaciones registradas dentro del expediente, incluyendo notificaciones, emplazamientos, comentarios y demás gestiones realizadas durante el proceso.



Requerimientos de información

Se muestran las tareas pendientes asociadas al expediente. Desde este apartado podrá consultar el estatus del emplazamiento (En Curso o Completado), verificar el tiempo disponible para su atención; asimismo, esta sección le permitirá realizar las acciones correspondientes al emplazamiento, tales como presentar los descargos o solicitar una prórroga, según corresponda.





Archivos

En la sección Archivos podrá consultar toda la documentación relacionada con el expediente del reclamo, como ser el emplazamiento, comprobantes y las documentos del reclamo.

Archivos		
+ ENVIAR OTROS DOCUMENTOS ⬇️ DESCARGAR		🔍 Buscar... 🔍 ⌵ ⌵
Nombre	Tipo Documento	Modificado
▼ Documentos		
📎 GTISI-PV-30-2026.pdf	Emplazamiento Reclamo.docx	hace 1 horas
📎 GTISI-CO-31-2026.pdf	Comprobante Recepción	hace 1 horas
📎 DOCCR-DI-220-2026.pdf	Respuesta Institucion (2. Respuesta del Banco)	hace 1 horas
📎 DOCCR-DI-219-2026.pdf	Hoja Reclamación (1. Hoja de Reclamación)	hace 1 horas
▼ Adjuntos		
📎 DOCCR-DI-217-2026.pdf	Adjunto (3. Evidencia I)	hace 1 horas
📎 DOCCR-DI-218-2026.pdf	Adjunto (4. Evidencia II)	hace 1 horas

4. PRESENTACIÓN DE DESCARGOS

Ubique la sección **Requerimientos de Información**. Aquí se muestran las tareas/gestiones del reclamo, tales como emplazamientos, notificaciones y requerimientos de información.

REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

Responder Emplazamiento Electrónico GTISI-PV-30-2026
Presentación descargos Vence en 13 días

Status
En Curso

4.1 Responder

Una vez identificada la tarea **Responder Emplazamiento Electrónico #doc**, haga clic en la opción de **Responder**.

REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

Responder Emplazamiento Electrónico GTISI-PV-30-2026
Presentación descargos Vence en 13 días

Status
En Curso

Responder
 

A continuación, el sistema desplegará la ventana de Presentación descargos.



En el campo **Escrito** adjunte el escrito de la presentación de los descargos correspondientes al emplazamiento. En Asunto escriba un breve detalle de lo presentado.

En la sección de **Adjuntos** puede agregar los documentos que conforman los descargos, seleccione **Agregar Documento**, elija **Seleccionar Archivo** y luego haga clic en **Agregar** para adjuntarlos a la respuesta. También puede crear carpetas.

Finalmente haga clic en **Enviar** para remitir los descargos.

[GPUEX-RE-73-2026] Presentación descargos

SGE > [GPUEX-RE-73-2026] Presentación descargos

Escrito*

ADJUNTE ESCRITO/OFICIO/NOTA...

Escrito con los Descargos.pdf 16 KB

Asunto*

Tamaño Fuente B I U L E

Escribe un breve mensaje sobre los descargos.

Adjuntos

NUEVA CARPETA + AGREGAR DOCUMENTO

Nombre	Tipo Documento	Modified	Size
DOCCR-DI-226-2026.pdf	Adjunto (2. Evidencia I)	4/8/2026	15.4 KB
DOCCR-DI-227-2026.pdf	Adjunto (3. Evidencia II)	4/8/2026	15.4 KB

Enviar

Una vez enviados los descargos, la tarea **Responder Emplazamiento Electrónico** cambiará automáticamente al estado **Completada**; asimismo, el sistema remitirá un correo electrónico confirmando la respuesta del emplazamiento.

REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

Responder Emplazamiento Electrónico GTISI-PV-30-2026

Presentación descargos Completada el 04/08/2026

Status

Completada

4.2 Solicitar prórroga de plazo

Si requiere solicitar prórroga del plazo otorgado para la presentación de los descargos, seleccione la opción **Solicitar Prórroga**, ubicada al lado derecho de la tarea correspondiente. Esta opción le permitirá remitir una nota de solicitud de ampliación del plazo para la presentación de los descargos, la cual deberá estar debidamente **firmada por el Apoderado Legal**. La solicitud será remitida para su análisis y evaluación por parte de la Gerencia de Protección al Usuario Financiero (GPUF).



REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

Responder Emplazamiento Electrónico GTISI-PV-30-2026

Presentación descargos Vence en 13 días

Status

En Curso

Solicitar Prorroga



5. SEGUIMIENTO DEL RECLAMO Y DESCARGOS EN EL SISTEMA DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

Al completar el envío de los descargos, el sistema remitirá un correo electrónico confirmando la respuesta del emplazamiento:

Notificaciones

[GPUEX-RE-73-2026] Respuesta del Emplazamiento Electrónico GTISI-PV-30-2026

Recibidos x



CNBS SGE <noreply@cnbs.gob.hn>
para mí

16:06 (hace 3 minutos)

CNBS SGE - Reclamos

Respuesta del Emplazamiento Electrónico GTISI-PV-30-2026 del Reclamo
interpuesto por **Usuario Box Externo**

Escribe un breve mensaje sobre los descargos.

Expediente

[GPUEX-RE-73-2026](#)

Institución

Banco Digital (demo)

Tipo de Reclamo

Tarjeta de Crédito - Consumos no reconocidos por internet

Reclamante

Usuario Box Externo

Fecha de Recibido

03/08/2026 01:59

Usuario

usuariobox.externo@gmail.com

Descripción

Compras no reconocidas por internet.

Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Gerencia de Tecnología de Información y Comunicación

Las comunicaciones relacionadas con el proceso de atención del reclamo se gestionarán exclusivamente mediante el **Sistema de Gestiones Electrónicas (SGE)**, el cual enviará notificaciones por correo electrónico cada vez que exista una comunicación y/o acción pertinente.





Consultas y soporte

Para cualquier consultas y soporte relacionados con la gestión de su reclamo y accesos al sistema, puede comunicarse al correo electrónico:

consultasgpuf@cnbs.gob.hn

