



¿Cómo presentar un Reclamo?

Objetivo

Este instructivo tiene como finalidad guiarle en el proceso de presentación de un reclamo ante la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) a través del Sistema de Gestión Electrónica (SGE).

1. INGRESO AL SISTEMA

1. Acceda al portal SGE mediante el siguiente enlace:
<https://sge.cnbs.gob.hn/>
2. Si ya posee su cuenta de usuario de la CNBS. ingrese su correo electrónico.
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](#))
3. Escriba la contraseña que creó para el sitio.
4. Ingrese el código captcha o de seguridad mostrado en pantalla y haga clic en **Ingresar**.
5. Revise su bandeja de entrada del correo electrónico registrado e identifique el código de verificación/seguridad, enviado por CNBS Login (Doble factor de autenticación).
6. Copie el código recibido, péguelo en el campo correspondiente en la pantalla CNBS Verificación y seleccione **Enviar**, para completar su acceso.

Nota. La persona que presentará el reclamo debe registrarse e ingresar al sistema utilizando su cuenta de correo. Si el reclamo es presentado por el reclamante, deberá utilizar su correo personal; si es presentado por un apoderado o representante legal, este deberá registrarse e ingresar con su cuenta de correo para realizar la gestión.

2. CREACIÓN DE LA SOLICITUD DE RECLAMO

Una vez dentro del sistema, podrá iniciar una nueva solicitud de reclamo, seleccionando el botón **Nuevo Reclamo**, ubicado en el menú lateral izquierdo de navegación.



The screenshot shows the SGE user interface. On the left, there's a sidebar with a user profile and two buttons: 'Nuevo Box' and 'Nuevo Reclamo'. The 'Nuevo Reclamo' button is highlighted with a red box. The main area shows a 'Welcome' message and a table with columns: Gestión, Tipo/Descripción, Institución, Status, and Received. The table is currently empty, showing 'Sin datos'.

Se desplegará el Formulario de la **Hoja de Reclamación de la CNBS**, donde deberá indicar si el reclamo será presentado por usted mismo o por medio de un apoderado o representante legal.

- **(Sí) En Representación Propia:** seleccione esta opción cuando usted sea el reclamante y presente el reclamo en su propio nombre.
- **(No) En Representación Propia:** seleccione esta opción cuando el reclamo es presentado por un apoderado o representante legal, en nombre del reclamante.

Según la opción seleccionada, el sistema habilitará las secciones correspondientes:

Si selecciona "(Sí) En Representación Propia"

The form shows a radio button labeled 'Sí' selected, followed by the text 'En Representación Propia'.

Deberá completar las siguientes secciones:

- **Dirección y Domicilio**
- **Información Reclamo**
- **Anexos**

Si selecciona "(No) En Representación Propia"

The form shows a radio button labeled 'No' selected, followed by the text 'En Representación Propia'. Below this, there's a section titled 'Carta Poder*' with a button labeled 'ADJUNTE CARTA PODER'.

Deberá adjuntar la **Carta Poder** o documento que acredite la representación legal y completar las siguientes secciones:

- **Información Reclamante**
- **Dirección y Domicilio**
- **Información Reclamo**
- **Anexos**



3. COMPLETAR LA INFORMACIÓN DEL RECLAMO

Ingrese la información requerida en las secciones del formulario:

Información Reclamante (cuando aplique “(No) En Representación Propia)

Si el reclamo es presentado por un apoderado o representante legal, complete la información solicitada del reclamante, incluyendo sus datos personales y medios de contacto.

INFORMACIÓN RECLAMANTE	
Tipo Persona*	Identificación*
Natural	ADJUNTE IDENTIFICACIÓN DNI_0801200000123.png 505 KB listo para subir
Tipo Documento*	Número Documento*
Documento Nacional de Identificación	0801200000123
Nombre/Razon Social*	
Usuario Box Externo	
Fecha Nacimiento*	Genero*
1/1/2000	Femenino
Celular*	Email*
99999999	usuariobox.externo@gmail.com
Teléfono	
22222222	

Dirección y Domicilio

Ingrese los datos de ubicación correspondientes al domicilio del reclamante.

DIRECCIÓN DOMICILIO	
Departamento*	Municipio*
Francisco Morazan	Santa Lucía
Dirección*	
Residencial Liquidambar	

Información Reclamo

Complete los campos solicitados del reclamante:

- **Institución Reclamada.** Seleccione primero el sector al que pertenece la institución financiera y luego el nombre específico de la institución contra la cual presenta el reclamo.
- **Tipo de Reclamo.** Seleccione la categoría que mejor describa el motivo de su reclamo, según el producto o servicio financiero involucrado.
- **Sub Tipología.** Seleccione el producto, servicio o aspecto específico relacionado con el reclamo dentro de la categoría previamente elegida.
- **Tipo de Moneda.** Seleccione la moneda en la que se realizó la transacción o en la que se encuentra expresado el monto objeto del reclamo.
- **Monto Reclamado.** Indique el valor económico que reclama, de acuerdo con los hechos descritos y la documentación de respaldo presentada.



- **Fecha del Incidente.** Indique la fecha o rango de fechas en que ocurrió la situación que dio origen al reclamo.
- **Fecha reclamo en la institución.** Indique la fecha en que presentó formalmente su reclamo ante la institución financiera.
- **Hoja de Reclamación.** Adjunte la hoja de reclamación presentada ante la institución financiera.
- **Fecha respuesta de la institución.** Indique la fecha en que la institución financiera le proporcionó una respuesta a su reclamo.
- **Respuesta Institución.** Adjunte la respuesta recibida por parte de la institución financiera relacionada con su reclamo.

INFORMACIÓN RECLAMO	
Institución Reclamada*	
Banco Digital (demo)	
Tipo Reclamo*	Sub Tipología*
Comisiones y Cobros	Tarjeta de crédito
Tipo Moneda	Monto Reclamado
Dólares	190.00
Fecha Incidente*	→ 2026-06-26
Fecha Reclamo en la Institución*	Hoja Reclamación*
29/6/2026	ADJUNTE HOJA RECLAMACIÓN
	HOJA DE RECLAMACION.pdf 16 KB
	Listo para subir
Fecha Respuesta de la Institución*	Respuesta Institución*
10/7/2026	ADJUNTE RESPUESTA INSTITUCIÓN
	RESPUESTA INSTITUCION.pdf 16 KB
	Listo para subir
Descripción*	
Escriba una breve descripción de su reclamo..	

Anexos adicionales

Si cuenta con documentos adicionales que respalden su reclamo, seleccione **Agregar Documento**, elija **Seleccionar Archivo** y luego haga clic en **Agregar** para adjuntarlos a la solicitud.

ANEXOS	
NUEVA CARPETA	+ AGREGAR DOCUMENTO
Archivos	Archivos



Envío de la solicitud

Antes de enviar su reclamo:

- Verifique que la información ingresada sea correcta.
- Confirme que los documentos requeridos estén adjuntos.
- Revise que la descripción del reclamo sea clara y completa.

Finalmente, haga clic en **Enviar**.

ANEXOS

☰ NUEVA CARPETA + AGREGAR DOCUMENTO

Archivos

Nombre	Tipo Documento	Modified	Size
DOCCR-DI-194-2026.pdf	Adjunto (ANEXO 2)	30/7/2026	15.2 KB
DOCCR-DI-195-2026.pdf	Adjunto (ANEXO 1)	30/7/2026	15.2 KB

Enviar

Una vez enviada la solicitud, recibirá un correo electrónico de CNBS SGE - Reclamos confirmando la recepción y registro de su reclamo en el sistema.



4. SEGUIMIENTO DE SU RECLAMO EN EL SISTEMA DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

Posteriormente recibirá un correo electrónico confirmando la creación de su expediente del reclamo. El mensaje incluirá el **número de expediente** (por ejemplo: **GPUEX-RE-68-2026**) con un enlace mediante el cual podrá acceder directamente al expediente.

[GPUEX-RE-68-2026] Se ha creado el Expediente GPUEX-RE-68-2026 Recibidos x

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

CNBS SGE - Trámites

Se ha creado el Expediente **GPUEX-RE-68-2026**

Solicitud
GPUEX-RE-68-2026

Institución
Banco Digital (demo)

Tipo de Trámite
[1.05]: Planes de Adecuación

Solicitante
Usuario Box Externo

Fecha de Recibido
30/07/2026 02:55

Usuario
usuariobox_externo@gmail.com

Descripción
Escriba una breve descripción de su reclamo...

Al ingresar al expediente encontrará:

- **Datos generales de la solicitud:** información principal del reclamo, incluyendo el número de expediente, tipo de reclamo, solicitante y fecha de recepción.

Número Expediente:
GPUEX-RE-69-2026

Tipo Reclamo:
Comisiones y Cobros Tarjeta de crédito

Usuario Financiero:
 Usuario Box Externo
Banco Digital (demo)

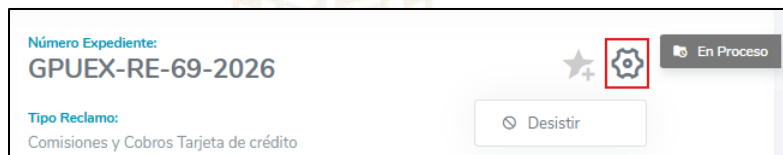
Fecha Recibido
30 julio 2026 02:55 p.m.

Descripción:
Escriba una breve descripción de su reclamo...

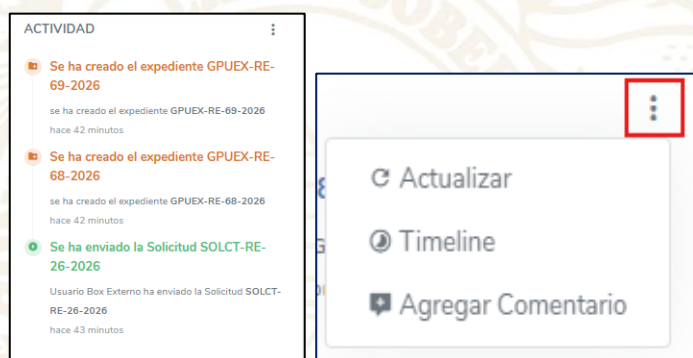
★ ⚙ En Proceso



Nota. Si desea retirar su reclamo y finalizar el trámite, haga clic en el icono de Configuración (⚙️) y seleccione la opción **Desistir**. Esta acción indica que ya no desea continuar con el proceso de atención de su reclamo.



- **Actividad:** ubicada en el lado derecho superior de la pantalla, muestra el historial y seguimiento de todas las actuaciones realizadas durante la gestión del expediente.



Asimismo, al seleccionar el menú de opciones (:), podrá acceder a las siguientes funcionalidades:

- **Actualizar:** Actualiza la información mostrada del expediente.
- **Timeline:** Muestra el seguimiento cronológico de las actuaciones realizadas en el expediente.
- **Agregar Comentario:** Permite agregar comentarios adicionales sobre el reclamo.
- **Archivos:** en la parte inferior podrá consultar los documentos adjuntados al momento de presentar el reclamo, así como los documentos y comunicaciones incorporados posteriormente por la CNBS.

Archivos		
+ ENVIAR OTROS DOCUMENTOS ⬇️ DESCARGAR		🔍 Buscar...
Nombre	Tipo Documento	Modificado
▼ Admisión de Reclamo	Admisión de Reclamo	
📄 GTSI-CO-21-2026.pdf	Comprobante Recepción	hace 42 minut...
📄 DOCCR-DI-197-2026.pdf	Respuesta Institución (RESPUESTA INSTITUCIÓN)	hace 43 minut...
📄 DOCCR-DI-196-2026.pdf	Hoja Reclamación (HOJA DE RECLAMACIÓN)	hace 43 minut...
> 📎 Adjuntos		hace 4 horas



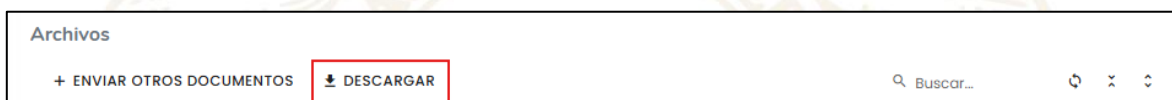
Adjuntar documentación adicional

Si necesita remitir documentación complementaria después de haber enviado el reclamo, seleccione la opción **+ Enviar Otros Documentos** y adjunte los archivos correspondientes.



Descargar documentos

Si desea obtener una copia de toda la documentación disponible en el expediente, haga clic en **Descargar**.



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 actualización 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