

ANEXO No.1.- HOJA DE RECLAMACIÓN

(Anverso o primera página)

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

PERSONAS NATURALES		
Nombres y Apellidos: _____	No. DNI/Pasaporte: _____	
Dirección: _____	Municipio: _____	
Departamento: _____		
Teléfono: _____	Celular: _____	Correo electrónico: _____
En caso de representación:		
Nombre y apellidos del Representante o apoderado Legal: _____		
No. DNI/Pasaporte o No. Colegiación: _____		
PERSONAS JURIDICAS		
Razón Social: _____	RTN: _____	
	:	
Domicilio Legal: _____	Municipio: _____	Departamento: _____
Teléfono: _____	Celular: _____	Correo Electrónico: _____
Nombre y apellidos del Representante Legal: _____		
No. DNI/Pasaporte: _____		

FECHA: __/__/__	TIPOLOGÍA DEL RECLAMO: _____
RECLAMACIÓN. Describa los hechos, motivos y la petición que presenta:	

¿Provee documentación que respalde el reclamo? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
En caso afirmativo, favor describir la misma:	

¿El reclamo es reiteración de un reclamo anterior? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
En caso afirmativo, por favor indicar No. De Identificación del Reclamo: _____	
PETICIÓN QUE REALIZA ANTE LA CNBS:	
Describa la petición que realiza a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros 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: _____

(Reverso o segunda página)

HOJA DE RECLAMACIÓN

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR EL FORMULARIO:

1. La Hoja de Reclamación se presenta conforme al formato adjunto, debiéndose llenar original y copia por cada Reclamo, con una descripción sencilla y clara de los hechos reclamados. A la misma podrá acompañarse escrito o nota complementaria en caso de ser necesario con sus respectivas copias.
2. La Hoja de Reclamación original será para la Institución Supervisada y la copia de la misma será para el usuario financiero, ambas debidamente selladas y donde se haga constar la fecha de recibo por parte de la Institución Supervisada.
3. La Institución Supervisada debe consignar el No. de Identificación del Reclamo, debiendo indicarse lo siguiente: [cód_entidad] / [cód_sucursal] / [No. correlativo de reclamo para la entidad y sucursal]; identificando el código de tipificación del reclamo conforme a la Tipología señalada en el Anexo 2 de las presentes Normas.
4. El Usuario Financiero, en caso de no estar conforme con la respuesta emitida por la Institución Supervisada, podrá recurrir a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), a través de la Gerencia de Protección al Usuario Financiero (GPUF), debiendo entregar la copia de la Hoja de Reclamación que le proporcionó la Institución Supervisada según lo indicado en el numeral 2 anterior, misma que deberá ser sellada por esta Comisión como acuse de recibo. Además, el Usuario Financiero, podrá adjuntar el resto de documentación que considere pertinente para el trámite de su Reclamo.
5. El Usuario Financiero debe consignar correctamente sus datos personales, específicamente su domicilio, teléfono, celular y correo electrónico.

ANEXO No.2.- TIPOLOGÍA Y SUBTIPOLOGÍA PARA EL ENVÍO DE LA INFORMACIÓN DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS MEDIANTE EL MÓDULO DE REPORTE DE RECLAMOS

TIPOLOGÍA	SUBTIPOLOGÍA
Banca por Internet	Accesos no autorizados
	Transferencias no reconocidas
	Transferencias incorrectas
	Operaciones no registrados por la Institución
	Cargos no reconocidos por el usuario financiero
	Comisiones/cobros en transferencias
Central de Información Crediticia	Inconsistencias en historial crediticio
	Categoría de clasificación de crédito
	Limpieza del historial crediticio
Créditos	Redescuentos
	Readecuaciones/refinanciamientos
	Pago no registrado efectuado por el usuario
	Intereses cobrados no corresponden a tasa de contrato
	Ajustes de saldos
	Seguro de Vida
	Seguro de Daños
	Seguro de Desempleo
	Finiquito de crédito
	Gestiones de cobro
	Proceso judicial
	Arreglo de Pago
	Aval solidario
	Liberación/vicios/defectos/daños de garantías
	Usurpación de Identidad
	Venta o cesión de crédito
	Comisiones/cobros en créditos
	Comisiones o cargos por pago adelantado de crédito
	Comisiones por emisión de constancias
	Cuentas de Ahorro / Corrientes
Retiros/cargos no reconocidos	
Rechazo indebido de Cheques	
Cheque falsificado/extraviado/robado	
Diferencia en saldos	
Cierre/bloqueo/embargo	
Pignoración de saldos	
Entrega de saldos a beneficiario	
Diferencia de fondos depositados	
Comisiones/cobros en cuenta de ahorro / corriente	
Comisiones/cobros en giros	
Comisiones por emisión de constancias	
Comisiones/cobros por devolución de cheques	
Operaciones con divisas	
Certificado de Depósito/DPF	Cancelación anticipada

TIPOLOGÍA	SUBTIPOLOGÍA
	Intereses diferentes a los pactados
	Redención/Devolución anticipada
	Renovación
	Modificaciones del certificado
	Bloqueo/embargo
	Pérdida/extravío del certificado
	Entrega de saldos a beneficiario
	Comisiones/cobros en certificado de depósito
	Comisiones por emisión de constancias
Giros y Transferencias	Giro enviado/recibido incorrectamente
	Comisiones/cobros en giros
	Giro entregado incorrectamente
Órdenes Judiciales y Retenciones	Incumplimiento a orden judicial
	Embargo
Pago de Impuestos y Servicios	Pago de servicios no registrados por la entidad
	Pago de impuestos no registrados por la entidad
Tarjeta de Crédito/Débito	Incumplimiento en arreglo de pago
	Dinero no dispensado en Cajero Automático
	Pago incompleto en Cajero Automático
	Consumos no reconocidos por internet
	Consumos no reconocidos punto de venta nacional
	Consumos no reconocidos punto de venta exterior
	Pago no registrado
	Cobro indebido de Intereses
	Débitos o cargos no reconocidos
	Gestiones de cobranza extrajudiciales
	Seguro de vida
	Usurpación de identidad (TC)
	Gestión de créditos en mora
	Comisiones/cobros en cajero automático
	Comisiones por emisión de constancias
	Comisiones/cobros en tarjeta de crédito/débito
Medidas temporales de Crédito	Medidas COVID19
	Medidas de acuerdo a circulares emitidas
Seguro de Personas	Cumplimiento condiciones de la póliza
	Cobro de primas
	Devolución de primas
	Indemnizaciones por reclamo
	Cobertura
	Comisiones/cobros de seguros
	Indemnización de siniestro a beneficiario
Seguro Médico	Cumplimiento condiciones de la póliza
	Cobro de primas
	Devolución de primas
	Indemnizaciones por reclamo
	Cobertura

TIPOLOGÍA	SUBTIPOLOGÍA
	Comisiones/cobros de seguros
	Redes de servicios médicos
Seguro de Vehículos	Cumplimiento condiciones de la póliza
	Cobro de primas
	Devolución de primas
	Indemnizaciones por reclamo
	Cobertura
	Comisiones/cobros de seguros
	Servicios de Asistencia Vial
Seguros Generales	Cumplimiento condiciones de la póliza
	Cobro de primas
	Devolución de primas
	Indemnizaciones por reclamo
	Cobertura
	Comisiones/cobros de seguros
Pensiones	Cobro excesivo de intereses
	Aportaciones
	Ajustes en saldos de préstamos
	Retiro de oficio/voluntario
	Comisiones/cobros por retiro/administración
	Seguros de vida/daños de préstamos
	Liberación/vicios/defectos/daños de garantías
	Aval solidario
	Beneficiarios para afiliado/beneficiario
	Pensiones y Jubilaciones
	Comisiones por emisión de constancias
	Reintegro al sistema
	Gestiones de cobro
Casas de Bolsa	Intereses diferentes a los pactados
	Ajustes de cálculo
	Comisiones/cobros no pactados
	Error en operaciones
	Facturas
	Modificaciones
	Bloqueo/embargo
	Comisiones por emisión de constancias

**ANEXO No. 3.- FORMATO DE INFORMACIÓN MENSUAL SOBRE RECLAMOS –
MODULO DE REPORTE DE RECLAMOS:**

Campos del Reporte de Instituciones Supervisadas

1. Nombre de la Institución Supervisada;
2. Número de reclamo;
3. Lugar y Fecha reclamo;
4. Tipología;
5. Subtipología;
6. Descripción del Reclamo;
7. Descripción de Respuesta;
8. Monto Comprometido en el reclamo;
9. Moneda (USD/L/Euros);
10. Localidad;
11. Oficina Principal/Sucursal/Agencia (codificar);
12. Nombre del Oficial de Atención al Usuario Financiero;
13. Tipo del Reclamante (codificar Persona Natural = 01 / Persona Jurídica = 02);
14. Nombre del Reclamante/Razón Social;
15. Apellidos del Reclamante;
16. Tipo de Identificación (Documento de Identificación Nacional (DNI)/pasaporte/RTN) codificar;
17. Número de Identidad/RTN (para las Personas Jurídicas);
18. Fecha solución; y,
19. Respuesta (Favorable/Desfavorable).

Descripción de los campos del registro:

1. **Número de reclamo:** Número correlativo dado por la entidad a cada reclamo. Este número correlativo se mantendrá como único durante la gestión.
2. **Lugar y Fecha de reclamo:** Lugar y Fecha en que ingresó el reclamo con formato DD-MM-AAAA
3. **Tipología:** Ver Anexo 2.
4. **Subtipología:** Ver Anexo 2.
5. **Descripción del Reclamo:** Descripción del motivo que origina el reclamo.
6. **Descripción de la Respuesta:** Descripción de las acciones que concluyen el reclamo.
7. **Monto Comprometido en el Reclamo:** Registro del monto de dinero que está en el reclamo.
8. **Moneda:** Indicar el tipo de moneda del monto de dinero que está en el reclamo.
9. **Nombre Entidad Supervisada:** Nombre de la entidad supervisada.
10. **Localidad:** El lugar físico donde se encuentra la oficina donde se generó el reclamo.
11. **Oficina:** Indicar el lugar donde se presentó el reclamo, si es oficina principal, sucursal o agencia de la entidad supervisada.
12. **Nombre Oficial de Atención al Cliente:** Colocar el nombre y apellido del oficial de Atención al Usuario Financiero.
13. **Tipo de reclamante:** Indicar si es persona natural o persona jurídica.
14. **Nombre Reclamante:** Nombre o razón social.

15. **Apellido Reclamante:** Apellidos del reclamante.
16. **Tipo de documento de identidad:** Describir el tipo de documento de identificación, si es DNI, pasaporte u otro tipo en caso de ser persona jurídica.
17. **Número de identidad/RTN:** Número de identidad o RTN de la sociedad mercantil.
18. **Fecha de solución:** Fecha de solución del reclamo formato DD-MM-AAAA.

Respuesta: Indicar si ha sido favorable o desfavorable al reclamante e incluir justificación que soporte el dictamen (si fuese necesario, considerar escanear el documento de respuesta al cliente y mantenerlo en el sistema)

ANEXO No. 4.- DECÁLOGO PARA LA 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.
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.

ANEXO No. 5.- DECÁLOGO DE OBLIGACIONES Y COMPROMISOS QUE ASUMEN LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS POR LA COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS (CNBS).

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.
5. Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los usuarios financieros y a las redes que la contengan.
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.

ANEXO No. 6- REPORTE TRIMESTRAL DE ATENCIONES.

No.	Fecha	Nombre del Reclamante	Tipo de la Queja	Tipología de la Queja	Sub tipología de la Queja	¿De qué exactamente se quejó el usuario financiero?	¿Se ingresó una gestión para la resolución de la queja? (marcar con x)		Tiempo de Resolución	¿Queja Con Lugar o Sin Lugar? (marcar con x)		¿Se resolvió a lo interno de la institución?		¿Qué se le resolvió al usuario financiero?	¿El usuario financiero solicitó la Hoja de Reclamación para interponer el reclamo en la CNBS?	¿Se le brindó la Hoja de Reclamación de la CNBS al usuario financiero en el momento que la solicitó?	¿Se le dio trato justo al usuario financiero?
							Si	No		Con Lugar	Sin Lugar	Si	No				

ANEXO No. 7- DIRECTRICES GENERALES PARA LA EVALUACIÓN DEL INVOLUCRAMIENTO DEL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN SUPERVISADA EN MATERIA DE CONDUCTA DE MERCADO.

Objetivo: Obtener la información necesaria, que permita medir el nivel de involucramiento y compromiso del personal de la Institución Supervisada en la implementación de conducta de mercado y transparencia, con la finalidad de implementar acciones encaminadas a la mejora continua de la Institución Supervisada con los usuarios financieros.

Unidad de muestreo: personas con antigüedad laboral de más de 1 año.

Selección de la muestra: aleatoria.

Técnica de recolección: encuesta virtual.

Tiempo de respuesta esperada del cuestionario: 15-20 minutos.

Aspectos a evaluar en el cuestionario:

1. Datos Iniciales;
2. Transparencia en la institución;
3. Ofrecimiento de productos y servicios financieros;
4. Resolución de las quejas y consultas;
5. Conductas del personal a lo interno;
6. Evaluación de conocimiento de conducta de mercado; y,
7. Otros aspectos.

La CNBS aplicará de forma estandarizada el mismo cuestionario a personal de la Institución Supervisada seleccionado aleatoriamente.

Los resultados serán comunicados a la Institución Supervisada a fin de que esta pueda mejorar sus acciones en conducta de mercado y realicen un Plan de Acción de Mejoramiento en su Manual para la Gestión de la Conducta de Mercado.

ANEXO No. 8- CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN CONDUCTA DE MERCADO.

La adecuada conducta de mercado de la Institución Supervisada con los usuarios financieros, se manifiesta en sus prácticas de negocio basada en lo siguiente:

a) Oferta de productos y servicios

Las prácticas de negocio que se aplican a los clientes y/o usuarios financieros respecto a la oferta de productos y servicios, deben involucrar:

1. El respeto a los derechos de los usuarios financieros y lo establecido por el marco normativo vigente.
2. Mecanismos de comercialización que no induzcan a error respecto de las características de los productos y servicios.
3. El cumplimiento de las condiciones pactadas.
4. Requerimientos a los usuarios financieros, consistentes con la naturaleza de los productos y servicios ofrecidos y contratados.

b) Transparencia de la información

El Banco debe ser diligente en la información que brinda respecto de los productos y servicios ofrecidos, con el fin de que los usuarios financieros reciban educación financiera y comprendan las características, beneficios, riesgos y condiciones aplicables a los productos y servicios, y puedan tomar decisiones de consumo informados.

c) Gestión de quejas y consultas

La adecuada gestión de quejas y consultas involucra la administración integral de estos y su tramitación, considerando una atención oportuna y objetiva de las comunicaciones presentadas por los usuarios financieros, y la emisión de respuestas respecto de todos los aspectos de la queja en forma comprensible y sencilla.

LINEAMIENTOS SOBRE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO.

El personal de la Institución Supervisada, en aplicación del Manual para la Gestión de Conducta de Mercado, así como de los Principios de Conducta de Mercado contenidos en el Artículo 4 de las presentes Normas, tiene como principales lineamientos lo siguiente:

1. Brindar información completa y confiable de los productos y servicios contratados o por contratar por los usuarios financieros actuales y potenciales.
2. Brindar a través de los canales de comunicación de la Institución Supervisada, información confiable y consistente, a fin de que los usuarios financieros conozcan las características, beneficios, riesgos y condiciones aplicables de los productos y/o servicios ofrecidos por la institución, manteniéndolos informados respecto a los cambios en las condiciones, tasas y comisiones de los mismos.

3. Actuar de forma inmediata cuando se detecten errores en los sistemas, productos o servicios, considerando cualquier eventualidad de este tipo como prioridad a ser atendida por la Institución Supervisada.
4. Salvo disposición legal expresa en contrario, mantener el carácter privado y confidencial de la información personal de los clientes y/o usuarios financieros.
5. Difundir el contenido del “Código de Buenas Prácticas en Conducta de Mercado” a todo el personal, mediante su publicación en el Portal Interno u otros medios que disponga la Institución Supervisada, a fin de que sean aplicados en las labores diarias.
6. Asegurar que la publicidad sea clara y accesible a todos los usuarios financieros actuales y potenciales a nivel nacional.

LINEAMIENTOS EN LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN SUPERVISADA PARA LOGRAR BUENAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO.

Dentro de los programas que se desarrollen a efectos de capacitar al personal en los temas aplicables en materia de conducta de mercado, se deben considerar los siguientes aspectos:

- a) **Desarrollo de funciones del personal que atiende a los usuarios financieros en lo referente a:**
 1. Informar a los usuarios de manera veraz, objetiva, adecuada, completa y precisa, el funcionamiento de los productos y servicios que la Institución Supervisada comercialice, para facilitarle la elección del producto o servicio que se ajuste más a sus necesidades.
 2. Recibir y dar respuesta de manera diligente a cualquier consulta, queja, requerimiento y/o sugerencia que se presente ante la Institución Supervisada, mediante sistemas de recepción para su adecuada gestión.
 3. Informar a los usuarios financieros sobre los canales alternativos de atención previstos para los productos y servicios, como Internet, correo electrónico, número de teléfono, entre otros.
 4. Supervisión y monitoreo sobre el estado de las consultas y quejas presentados a fin de asegurar una pronta y efectiva respuesta.
- b) **Productos y/o Servicios Financieros**
 1. Características de los productos y servicios financieros que ofrece la institución supervisada a través de sus diversos canales de atención, los cuales cumplen con las disposiciones indicadas en materia de conducta de mercado.

2. Requisitos básicos que la institución financiera solicita para acceder a un producto o servicio financiero, incluyendo el plazo estimado de respuesta cuando la aprobación queda sujeta a una evaluación posterior.
3. Deberes y derechos de los usuarios financieros al momento de contratar o solicitar un producto y/o servicio financiero.

c) Marco Normativo sobre Conducta de Mercado

Transparencia de Información:

1. Desarrollar temas relacionados sobre Gestión de Conducta de Mercado y Protección de los Usuarios Financieros.
2. Características y condiciones que se deben cumplir por las promociones de productos y servicios financieros que se efectúen mediante comunicaciones u ofertas dirigidas a los usuarios financieros.
3. Aspectos relevantes para proporcionar de manera transparente, información clara y suficiente sobre los productos o servicios financieros que se ofrecen.
4. Confidencialidad de la información de los usuarios financieros.
5. Medios utilizados por la Institución Supervisada a fin de comunicar aquellas modificaciones en las condiciones contractuales de los productos y servicios financieros.

Gestión de Quejas y Consultas:

1. Canales disponibles de atención y recepción de quejas y consultas, brindando información del procedimiento a seguir según corresponda al caso.
2. Lineamientos para el proceso de atención de quejas y consultas en cumplimiento de las disposiciones regulatorias de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
3. Registro de las quejas y consultas, a fin de realizar el seguimiento de los mismos, y brindar información de su estado al usuario financiero que lo requiera, así como los plazos de ley establecidos para su atención.

Lo contenido en este código no es limitativo a otras disposiciones que puede incluir la Institución Supervisada tomando en cuenta la complejidad de los productos y servicios financieros y/o la proyección que la Institución Supervisada desea alcanzar para mejorar su conducta de mercado.

ANEXO No. 9- FORMATO PARA LA PUBLICACIÓN DE RECLAMOS DEL USUARIO FINANCIERO POR PARTE DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS.

Reclamos del Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas	
Cantidad total de reclamos recibidos en el mes	
Porcentaje de reclamos resueltos a favor del usuario financiero	
Porcentaje de reclamos resueltos a favor de la institución supervisada	