



¿Qué es el Sistema de Atención a Reclamo del Usuario Financiero?



¿Cuál es el procedimiento a seguir para interponer un reclamo ante la institución supervisada?

Es el servicio de atención a reclamos de los usuarios del Sistema Supervisado. Este servicio es totalmente gratuito para el usuario. Las instituciones supervisadas deben disponer en cada una de sus oficinas, sucursales y agencias de un funcionario encargado de tramitar la consulta o reclamo formulado por el usuario financiero.

¿Qué información y formalidades deben cumplir los contratos de adhesión?

Todos los reclamos de los usuarios financieros deben ser atendidos y resueltos en las instituciones supervisadas, mediante el Sistema de Atención al Usuario Financiero a cargo del Oficial de Atención al Usuario.

En la institución supervisada:

- Solicitar al Oficial de Atención al Usuario la Hoja de Reclamación, llene la hoja y exija copia de la misma con firma y sello de recibido.
- En un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción del reclamo, la institución supervisada analizará y resolverá el reclamo, debiendo comunicar la respuesta por escrito al usuario financiero, dentro de dicho plazo. En caso de requerir un mayor plazo, la institución supervisada debe informar por escrito al usuario financiero las razones que ameritan la extensión del plazo. En caso de aquellos reclamos relacionados con productos ofrecidos de acuerdo a licencias internacionales o cuando se trate de reclamos cuya solución dependan de instituciones del extranjero, el plazo máximo para resolverlo será de 30 días hábiles.
- En los casos en que los usuarios financieros presenten alguna incapacidad física y/o no puedan escribir, y lo requieren, el oficial de atención de la institución supervisada llenará la hoja de reclamación.
- Verifique que la respuesta al reclamo que la brinde la institución supervisada, sea dentro del plazo establecido y conforme a lo solicitado.



¿Cuál es el procedimiento para presentar un reclamo a la CNBS?

Cuando la respuesta proporcionada por la institución supervisada no sea satisfactoria para el usuario financiero, éste podrá presentarla ante la Gerencia de Protección al Usuario Financiero de la CNBS:

- El usuario financiero, deberá presentar dos copias de la Hoja de Reclamación que fue presentada ante la institución supervisada acompañada de la respuesta correspondiente, exponiendo los motivos por los cuales considera que la respuesta no le es satisfactoria y adjuntando toda la documentación que considere pertinente. Esta documentación la puede presentar en forma presencial, o en forma online en la dirección **www.box.cnbs.gob.hn**.
- La CNBS, después de recibida toda la documentación, analizará la procedencia del reclamo pudiendo rechazar el mismo.
- En el caso de ser admitido el reclamo, se realizará la investigación correspondiente a efecto de dar respuesta por escrito de la decisión adoptada tanto al usuario financiero como a la institución supervisada.
- Si el Usuario Financiero o la Institución Supervisada no están de acuerdo con la decisión adoptada por la CNBS, podrán interponer Recurso de Reposición en el plazo no mayor a diez (10) días hábiles a partir de la notificación de la resolución, por medio de apoderado legal.
- Recibida dicha solicitud, la CNBS la resolverá mediante Resolución con la cual se agotará la vía administrativa.
- La Institución Supervisada deberá acatar lo resuelto por la CNBS. En caso de incumplimiento, ésta se reserva el derecho de abrir un procedimiento sancionador.



Protégete, maneja tus finanzas **inteligentemente**

Comisión Nacional de Bancos y Seguros

www.cnbs.gob.hn

Gerencia de Protección al Usuario Financiero -
Tegucigalpa

Antiguo Edificio "Castillo Poujol", Colonia Palmira, Calle Colombia.
Teléfono (504) 2290-4500



consultasgpuf@cnbs.gob.hn



<https://gpuf.cnbs.gob.hn/>



<https://aula.cnbs.gob.hn/>



@cnbshn



@cnbshonduras