



DERECHOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

- Acceso a información documental, sobre los términos y condiciones del servicio y/o producto financiero que pretende adquirir.
- Recibir producto o servicio financiero que ha contratado, en la forma originalmente pactada.
- Obtener información clara, detallada y de fácil comprensión, sobre los diferentes productos y servicios que la Institución supervisada oferta público en general, incluyendo, pero no limitando a las especificaciones relativas a los costos y a los precios de los mismos.
- Ser informado de las consecuencias que se deriven del incumplimiento parcial o total de los contratos, ya sea por motivos imputables a la institución supervisada como al usuario financiero, y de los recursos que las partes tienen para hacer valer sus derechos.
- Ser informado de las modificaciones que sufra los servicios y/o productos pactados debido a fluctuaciones del mercado, por disposición del Banco Central de Honduras o por cambios al marco Jurídico vigente.
- Presentar sus reclamos ante la Institución supervisada, la Comisión, o cualquier otra instancia de acuerdo a la legislación aplicable.
- Solicitar en cualquier momento y sin costo alguno, información sobre el estado de su reclamo, ante la Comisión.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.

- ❖ Conocer y comprender las obligaciones y consecuencias que conlleva suscribir contratos con las Instituciones Supervisadas.
- ❖ Cumplir con lo pactado en la forma y plazo y condiciones establecidas en el contrato suscrito con la institución supervisada
- ❖ Presentar sus reclamos ante la institución supervisada o a la Comisión, según corresponda en la forma y plazos establecidos.

La interposición de un reclamo ante la institución supervisada o la Comisión NO exime al reclamante de cumplir con sus obligaciones de pagar por concepto de consumos o de servicios, los intereses y moras generados con anterioridad o posterioridad al reclamo, ni cualquier otro cargo que haya contratado expresamente con la institución.

COMO INTERPONER UN RECLAMO

PASOS A SEGUIR:

1. Presentarse a las oficinas del **INPREUNAH** para interponer el reclamo ante el oficial de Atención al Usuario Financiero.
2. Llene la Hoja de Reclamo.
3. Presente la hoja en el área de Atención al Usuario Financiero.



4. Solicite comprobante de recibido.

EN EL AREA DE RECLAMOS:

1. El Oficial de Atención al Usuario Financiero Proporciona al cliente la hoja de reclamación original y una copia.
2. Oficial de Atención al Usuario Financiero comunica al Afiliado la resolución del reclamo interpuesto en un plazo de 10 días.

Para Reclamo Consulta o Sugerencia puede escribir a Andrea Waleska Flores Ponce al correo institucional info@inpreunah.hn , o llamarnos a los Teléfonos: 22-35-32-61, 32-65, 32-67.

Tegucigalpa M.D.C jueves 12 de Mayo del 2016.


Licda. Andrea Flores Ponce
Oficial de Atención al Usuario Financiero
INPREUNAH

