



[www.inpreunah.hn](http://www.inpreunah.hn)

Col. Alameda 3ra Ave. Tibúrcio Carias  
Andino, Sendero Subirana, Edificio  
Warren Valdemar Ochoa,  
Tegucigalpa M.D.C, Honduras C.A.

PBX: 2239-9706 / 2235-3261  
Telefax: (504) 2235-3333 / 2235-3332  
Apartado Postal No. 3676

#### **OBLIGACIONES DEL INPREUNAH CON EL USUARIO FINANCIERO:**

- a. Entregar al usuario financiero toda la documentación pertinente que ha suscrito, donde se detallan las condiciones, plazos, derechos y obligaciones de las partes.
- b. No realizar cobros por conceptos, servicios o productos han sido expresamente pactados por las partes.
- c. Informar por escrito y de manera oportuna al usuario financiero de cualquier modificación posterior que sea realizada a la tasa de interés y demás condiciones contractuales.
- d. Entregar al usuario financiero el recibo correspondiente al pago de servicio pactado, con suficiente sobre la forma en que son aplicados los pagos de las obligaciones de capital pendientes.
- e. Dar cumplimiento a las decisiones o resolución que emanen de la Comisión.

#### **DERECHOS QUE TIENE EL INPREUNAH ANTE LA COMISION NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS.**

- a. Al debido proceso.
- b. Amparados en la Normativa Vigente de la CNBS tendrá derecho a presentar los descargos y recursos correspondientes, documentación justificativa y evidencia, en el proceso que surja el reclamo interpuesto ante la Comisión dentro de las formas y plazos establecidos.
- c. A presentar peticiones ante la comisión y a obtener una pronta respuesta en el plazo legal.



[www.inpreunah.hn](http://www.inpreunah.hn)

Col. Alameda 3ra Ave. Tibúrcio Carias  
Andino, Sendero Subirana, Edificio  
Warren Valdemar Ochoa,  
Tegucigalpa M.D.C, Honduras C.A.

PBX: 2239-9706 / 2235-3261  
Telefax: (504) 2235-3333 / 2235-3332  
Apartado Postal No. 3676

## **DERECHO DE LOS USUARIOS FINANCIEROS.**

- a. Acceso a información documental, sobre los términos y condiciones del servicio y/o producto financiero que pretende adquirir.
- b. Recibir el producto o servicio financiero que ha contratado, en la forma y condiciones generalmente pactadas.
- c. Obtener información clara, detalla y fácil comprensión sobre los diferentes servicios, productos o beneficios que ofrezca el Instituto a los afiliados en general.
- d. Ser informado de las consecuencias que se derivan del incumplimiento o total parciales 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.
- e. Ser informado de las modificaciones que sufran que sufran los servicios y/o beneficios pactados, debido a fluctuaciones del mercado, por cambios al marco jurídico vigente.

presentar sus reclamos ante la institución supervisada, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, en adelante la Comisión, o cualquier otra instancia de cualquier otra instancia de acuerdo con la legislación aplicable.

- g. Solicitar en cualquier momento y sin costo alguno, información sobre el estado del reclamo, ante la institución supervisada o la Comisión.

## **OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINANCIEROS:**

Los usuarios financieros dentro del ámbito de las Normas, tendrán las obligaciones siguientes:

- a. Conocer los derechos y obligaciones que se derivan del contrato suscrito con las instituciones supervisadas.



[www.inpreunah.hn](http://www.inpreunah.hn)

Col. Alameda 3ra Ave. Tibúrcio Carias  
Andino, Sendero Subirana, Edificio  
Warren Valdemar Ochoa,  
Tegucigalpa M.D.C, Honduras C.A.

PBX: 2239-9706 / 2235-3261  
Telefax: (504) 2235-3333 / 2235-3332  
Apartado Postal No. 3676

b. Cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en el contrato suscrito por la Institución.

c. Proporcionar a las instituciones supervisadas información completa, veraz, integra y confiable.

d. Brindar un trato respetuoso al personal de las instituciones supervisadas

La interposición de un reclamo ante el INPREUNAH o la Comisión no exime al afiliado 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 el INPREUNAH.

#### PROCESO PARA INTERPONER UN RECLAMO:

1. El afiliado debe acudir a nuestras Oficinas y solicitar al Oficial de Atención al Usuario la Hoja de Reclamación, la cual consta de un original y dos copias.

2. Nos quedaremos con el original para realizar el análisis interno pertinente y llevar control de los plazos y expedientes. Se entregará al usuario financiero las dos copias con su acuse de recibo.

3. En diez (10) días hábiles máximo, contados a partir de la fecha de recepción del reclamo, daremos respuesta por escrito al usuario financiero. En caso de requerir un mayor plazo informaremos por escrito las razones que ameritan la extensión del plazo.

**“En caso de que la respuesta no le sea satisfactoria, usted puede acudir a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros para interponer su reclamo ante este órgano supervisor”.**

#### PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR UN RECLAMO A LA CNBS

El usuario financiero, deberá presentar copia de la Hoja de Reclamación que fue presentada ante nuestra institución 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.

1. La CNBS, en un plazo de quince (15) días hábiles dará respuesta escrita al reclamo del usuario financiero, la cual será entregada a éste por el medio más expedito.



[www.inpreunah.hn](http://www.inpreunah.hn)



Col. Alameda 3ra Ave. Tibúrcio Carias  
Andino, Sendero Subirana, Edificio  
Warren Valdemar Ochoa,  
Tegucigalpa M.D.C, Honduras C.A.

PBX: 2239-9706 / 2235-3261  
Telefax: (504) 2235-3333 / 2235-3332  
Apartado Postal No. 3676

2. La institución supervisada deberá acatar lo resuelto por la CNBS. En caso de incumplimiento, ésta se reserva el derecho de abrir un procedimiento administrativo sancionador.

3. Sin perjuicio de lo anterior, en el marco del debido proceso, la institución supervisada o el usuario financiero pueden solicitar a la CNBS la revisión de la decisión adoptada, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción de la respuesta emitida por la CNBS.

4. Recibida dicha solicitud, la CNBS la resolverá mediante Resolución, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles. La resolución emitida por la CNBS agotará la vía administrativa.



Lic. César Villalta Quiroz

Oficial de Atención al Usuario Financiero.

Tegucigalpa D.C. 28 de septiembre de 2022