



*Comisión Nacional de Bancos y Seguros*  
*Tegucigalpa, M.D.C. Honduras*

11 de noviembre de 2015

**COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO,  
CONSEJO NACIONAL SUPERVISOR DE COOPERATIVAS,  
FEDERACIÓN DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE HONDURAS; y,  
FEDERACIÓN HONDUREÑA DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO LIMITADA**  
Toda la República

**CIRCULAR CNBS No.056/2015**

Señores:

La infrascrita Secretaria General de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros transcribe para los efectos legales correspondientes la parte conducente del Acta de la Sesión No.1022 celebrada en Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central el veintiuno de octubre de dos mil quince, con la asistencia de los Comisionados JOSÉ ADONIS LAVAIRE FUENTES, Presidente a.i.; ROBERTO CARLOS SALINAS, Comisionado Propietario; OTTO FABRICIO MEJÍA, Superintendente de Seguros y Pensiones, designado por el Presidente a.i. para integrar la Comisión en calidad de Comisionado Suplente por disposición del Artículo 2 de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros; MAURA JAQUELINE PORTILLO G., Secretaria General; que dice:

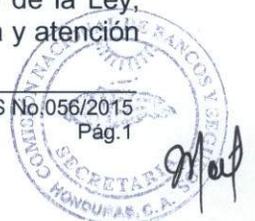
**“... 4. Asuntos de la Superintendencia de Valores y Otras Instituciones: ... literal e) ....  
RESOLUCIÓN SV No.1051/21-10-2015.-** La Comisión Nacional de Bancos y Seguros,

**CONSIDERANDO (1):** Que mediante Decreto Legislativo No.174-2013, publicado en el Diario Oficial La Gaceta el 1 de febrero de 2014, el Congreso Nacional aprobó las reformas de Ley de Cooperativas de Honduras contenida en el Decreto Legislativo No.65-87 del 30 de abril de 1987.

**CONSIDERANDO (2):** Que el Artículo 103, literal d) de la Ley de Cooperativas de Honduras, reformada mediante Decreto Legislativo No.174-2013, dispone que el Director Ejecutivo del Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCOOP), debe hacer que se cumplan las normas que en consenso sean emitidas entre el Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCOOP) y la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), en temas de supervisión relacionados con las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

**CONSIDERANDO (3):** Que el primer párrafo del Artículo 9 Transitorio del Decreto Legislativo No.174-2013 que reforma la Ley de Cooperativas de Honduras, señala que en tanto la Superintendencia de Cooperativas de Ahorro y Crédito, dependiente del Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCOOP), no esté estructurada con independencia técnica y administrativa que le permita realizar una supervisión efectiva de las cooperativas de ahorro y crédito, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) deberá realizar dicha función.

**CONSIDERANDO (4):** Que en el Artículo 48, literal m) del Reglamento de la Ley de Cooperativas de Honduras, contenido en el Acuerdo Ejecutivo No.041-2014, se establece que el Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCOOP), dirigirá la supervisión del sistema cooperativo de ahorro y crédito, bajo normativas prudenciales conforme a lo dispuesto en el Artículo 103 literal d) de la Ley, emitiendo normas en materia de transparencia financiera, promoción de la cultura financiera y atención





## Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C. Honduras

de las reclamaciones o consultas que presenten los afiliados. **CONSIDERANDO (5):** Que mediante Circular CONSUCOOP No.03-2014 del 4 de agosto de 2014, el Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCOOP) solicitó a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, designaran un Oficial de Atención al Usuario Financiero entre sus funcionarios y empleados que ya laboran en la institución, el cual será el enlace entre la Cooperativa y la Dirección de Protección al Usuario Financiero (DPUF) dependiente de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, con el propósito de atender de manera oportuna las quejas, reclamaciones o consultas presentadas ante dicha Dirección por parte de los afiliados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Asimismo, se indicó que dicho nombramiento se comunicará a la DPUF y al CONSUCOOP.

**CONSIDERANDO (6):** Que es necesario establecer los procedimientos a seguir para atender las consultas, reclamos o denuncias que presenten los afiliados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, ante la propia cooperativa a la que pertenecen y si ésta no atiende la denuncia o reclamo o el afiliado no está conforme con lo resuelto por la cooperativa podrá presentar dicho reclamo o denuncia ante la Dirección de Protección al Usuario Financiero (DPUF). Dichos procedimientos serán aplicados mientras tanto, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), en conjunto con el Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCOOP), emitan las normas en materia de transparencia financiera, promoción de la cultura financiera y atención de las consultas o reclamaciones que presenten los afiliados y se constituya en el CONSUCOOP, el área responsable de atender las consultas y los reclamos que presenten dichos afiliados.

**POR TANTO:** Con fundamento en los artículos 103 literal d), y 9 Transitorio del Decreto Legislativo No.174-2013, que reforma la Ley de Cooperativas de Honduras; 48 literal m) de su Reglamento contenido en el Acuerdo Ejecutivo No.041-2014 y Circular CONSUCOOP No.03-2014 del 4 de agosto de 2014;

### RESUELVE:

1. Instruir a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, que con el propósito de atender oportunamente las consultas, denuncias o reclamaciones que presenten sus afiliados, deberán dar cumplimiento a lo siguiente:
  - 1.1 Nombrar un Oficial de Atención al Usuario Financiero entre sus funcionarios y empleados que ya laboran en la cooperativa, quien será el enlace entre la cooperativa y la Dirección de Protección al Usuario Financiero (DPUF) dependiente de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros. Dicho nombramiento deberá ser comunicado a la Dirección de Protección al Usuario Financiero, con copia al Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas.
  - 1.2 Recibir y resolver las consultas, denuncias o reclamos, dentro de un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción del reclamo, debiendo comunicar la respuesta por escrito al afiliado, dentro de dicho plazo. Para atender las denuncias o reclamaciones las cooperativas deberán:
    - 1.2.1 Proporcionar la Hoja de Denuncia y Reclamación, conforme al Anexo No.1 que se adjunta a la presente Resolución, el cual está integrado por una original y dos (2) copias, en las que el afiliado ingresará la información requerida en ésta. Para tales efectos, la original quedará en poder de la cooperativa para su análisis correspondiente y las copias debidamente selladas se deberán entregar al afiliado reclamante o denunciante.





*Comisión Nacional de Bancos y Seguros*  
*Tegucigalpa, M.D.C. Honduras*

---

- 1.2.2 Incluir en la respuesta que se proporcione al afiliado, el siguiente texto: "En caso que la presente respuesta no le sea satisfactoria, usted puede interponer su reclamo ante la Dirección de Protección al Usuario Financiero (DPUF) de la Comisión, sin perjuicio de otras acciones a que tiene derecho".
- 1.3 Remitir a la Gerencia de Estudios de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, dentro de los primeros quince (15) días hábiles siguientes al cierre de cada trimestre, la información relativa a los reclamos presentados y resueltos a los afiliados durante dicho período, conforme lo establecido en el Anexo No.2 que se adjunta a la presente Resolución.
- 1.4 Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, aplicarán las disposiciones establecidas en la presente Resolución hasta que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros en conjunto con el Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas emitan las normas en materia de transparencia financiera, promoción de la cultura financiera y atención de las consultas o reclamaciones que presenten los afiliados y se constituya en el CONSUCOOP, el área responsable de atender las consultas, denuncias o reclamos.
2. Comunicar la presente Resolución a las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC), al Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCOOP), Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Honduras (FACACH) y Federación Hondureña de Cooperativas de Ahorro y Crédito Limitada (FEHCACREL), para los efectos legales correspondientes.
3. La presente Resolución es de ejecución inmediata. ... Queda aprobada por unanimidad. ... **F) JOSÉ ADONIS LAVAIRES FUENTES**, Presidente a.i.; **ROBERTO CARLOS SALINAS**, Comisionado Propietario, **OTTO FABRICIO MEJÍA**, Comisionado Suplente; **MAURA JAQUELINE PORTILLO G.**, Secretaria General".



*Mauro J*  
**MAURA JAQUELINE PORTILLO G.**  
Secretaria General

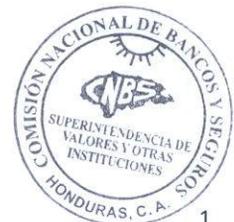
**ANEXO No. 1  
HOJA DE RECLAMACIÓN**

(Anverso ó primera página)

No. de Identificación del Reclamo: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

<b>PERSONAS NATURALES</b>	
Nombres y Apellidos: _____	No. Identidad/Pasaporte _____
Dirección: _____	Municipio: _____
Teléfono: _____	Departamento: _____
Correo electrónico: _____	
En caso de representación: Nombre y apellidos del Representante o apoderado Legal: _____	
No. Identidad/Pasaporte o No. de colegiación: _____	
<b>PERSONAS JURÍDICAS</b>	
Razón Social: _____	RTN: _____
Domicilio Legal: _____	Municipio: _____
Teléfono: _____	Departamento: _____
Correo Electrónico: _____	
Nombre y apellidos del Representante Legal: _____	
No. Identidad/Pasaporte: _____	

<b>FECHA:</b> ____ / ____ / ____	<b>TIPOLOGÍA DEL RECLAMO:</b> _____
<b>RECLAMACIÓN.</b> 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: _____	
<b>PETICIÓN QUE REALIZA ANTE EL ENTE REGULADOR:</b>	
Describa la petición que realiza, en relación a los hechos anteriormente descritos: _____ _____ _____	
En caso que el cooperativista haya presentado su reclamo de manera paralela en otra instancia administrativa o judicial, sería de utilidad para la investigación, que se informe al ENTE REGULADOR 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 un original y dos (2) copias por cada reclamación, 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 cooperativa y las dos (2) copias de ésta debidamente selladas serán para el cooperativista;
3. El cooperativista, en caso de no estar conforme con la respuesta emitida por la cooperativa, podrá recurrir al ENTE REGULADOR y entregará a esa dependencia, la copia proporcionada por la cooperativa, misma que deberá ser sellada como acuse de recibo;
4. El cooperativista deberá consignar correctamente sus datos personales, específicamente su domicilio, teléfono y correo electrónico; y,
5. La cooperativa deberá consignar el número de Identificación del Reclamo, debiendo indicarse el código de la cooperativa / filial y número correlativo del reclamo para su control.



**ANEXO No. 2  
FORMATO DE INFORMACIÓN TRIMESTRAL SOBRE RECLAMOS PRESENTADOS Y  
RESUELTOS:**

Nombre de la Cooperativa: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**Reporte de Reclamos Presentados**

No. Reclamo	Número de Identificación del Reclamo	Tipología del Reclamo *	Nombre del Reclamante (Persona Natural o Jurídica)	Fecha de Presentación del Reclamo	Oficina Principal/Filial/Ventanilla	Monto Comprometido del Reclamo
<b>Total de Reclamos Recibidos</b>						

**Reporte de Reclamos Resueltos**

No. Reclamo	Número de Identificación del Reclamo	Tipología Reclamo *	Fecha de Presentación del Reclamo	Fecha de Respuesta del Reclamo	Respuesta (Favorable o Desfavorable al Usuario Financiero)
<b>Total de Reclamos Resueltos</b>					

\*Detalle del concepto a que corresponde el reclamo

Total de Reclamos Resueltos de forma Favorable al Usuario Financiero: \_\_\_\_\_

Total de Reclamos Resueltos de forma Desfavorable al Usuario Financiero: \_\_\_\_\_



*[Handwritten signature]*