



# Quejas y Reclamos

## ● ¿Quién es el usuario financiero?

- Persona natural o jurídica que adquiere o utiliza un servicio o producto provisto por una Institución Supervisada, tales como Clientes, Asegurados, Aportantes, Afiliados y Beneficiarios

## ● ¿Qué es una Hoja de Reclamación ?

- Formulario físico o electrónico, donde el usuario financiero describe y presenta su reclamo ante la Institución Supervisada, y en el caso que proceda, posteriormente ante la Comisión.

## ● Procedimiento para presentación de reclamos

- Presentarse en nuestras Oficinas y solicitar al Oficial de Atención al Usuario la Hoja de Reclamación, la cual consta de un original y dos copias, o digital a través de la Página Web.
- 
- 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.
- 
- 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 presentación de un Reclamo a la CNBS

- El usuario financiero podrá interponer su reclamo ante la CNBS, deberá presentar dos (2) copias de la Hoja de Reclamación que fue presentada en nuestra institución , acompañada de la respuesta correspondiente y de cualquier otra documentación que sustente o evidencie su reclamo.
- La CNBS resolverá mediante Resolución, el reclamo interpuesto por el usuario financiero en un plazo de cuarenta (40) días hábiles contados a partir de la fecha en que la CNBS considere que la información está completa.
- Sin perjuicio de lo anterior, la institución supervisada o el usuario financiero pueden solicitar a la CNBS la revisión de la decisión

### ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

**Teléfono:** 2232-9504 Extensión 4109  
**Dirección:** Col. Palmira, Ave. La Paz, casa 2160, Frente Supermercado Mas por Menos, Tegucigalpa, Honduras  
**Página web:** [www.corelsahn.com](http://www.corelsahn.com)



**ROVIESA**  
CASA DE CAMBIO