## SE PRESENTA UN RECLAMO.-

## SE SOLICITA QUE SE CUMPLA EL DECRETO LEGISLATIVO

## № 33-2020 DE FECHA 3 DE ABRIL DEL 2020.-

# Y SE COMUNICA LA CONTINUACIÓN DEL PAGO DE PRESTAMO SUSCRITO.

## SEÑORES BANCO FICOHSA

Yo **Georgina Sierra Carvajal**, mayor de edad, hondureña, Doctora en Derecho Constitucional y Abogada, me dirijo a ustedes en el marco del préstamo hipotecario que tengo suscrito bajo fondos del Banco Hondureño para la Producción y la Vivienda (BANHPROVI) y que es administrado por ustedes con el número #1-439-121400.

Se vuelve obligado aclarar, he sido una clienta que ha pagado dicho préstamo de forma puntual, desde aproximadamente 9 años.

PRIMERO: El Poder Ejecutivo mediante Decreto Ejecutivo № PCM-005-2020 del 10 de febrero de 2020, reformado por Decreto Ejecutivo № PCM-016-2020 del 3 de marzo de 2020, y, subsiguientemente mediante diversos decretos (PCM-021-2020, PCM-022-2020, PCM-023-2020, PCM-026-2020, PCM-028-2020, PCM-031-2020, PCM-033-2020, PCM-036-2020, PCM-040-2020, PCM-042-2020, PCM-045-2020, PCM-047-2020, PCM-048-2020, PCM-052-2020, PCM-053-2020 y PCM-056-2020) declaró un Estado de Emergencia Sanitaria Nacional, desde el 16 de marzo del 2020 hasta la actualidad, en todo el territorio nacional, con el propósito evitar la propagación de la enfermedad del Coronavirus denominado COVID-19, y que fue declarado pandemia mundial por la Organización Mundial de la Salud.

Decretos Ejecutivos que declararon la restricción de derechos y garantías constitucionales establecidas en los artículos 69, 78, 81, 84, 99, y 103 de la Constitución de la República y con ello la suspensión en labores en el sector público y privado durante el tiempo que dure el estado de excepción, entre otros.

**SEGUNDO**: Debido a un comunicado emitido por ustedes (Banco Ficohsa) (**ver anexo #1**), les envié un correo electrónico en fecha día 1 de abril del 2020 (**ver anexo #2**), tal como se indicó en el comunicado mencionado.

En dicho correo electrónico, les envié la solicitud de una suspensión de cuotas, de conformidad con lo establecido por los Poderes del Estado en ese momento, una "prorroga en el pago de mis cuotas de mi préstamo hipotecario bajo fondos BANHPROVI #1-439-121400 de acuerdo con las disposiciones emitidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros en el marco de la pandemia mundial COVID-19. Es decir, libre de cargos moratorios o cualquier otro recargo y que comprenda el periodo completo que dure esta grave pandemia mundial" (ver anexo #2). Misma que debe ser efectiva a partir del mes de abril, fecha de la solicitud, ya que la cuota correspondiente al mes de marzo fue pagada en tiempo y forma.

Ese mismo día (1 de abril del 2020), recibí un correo electrónico por parte de ustedes, en donde se me solicitó que "Para proceder con el ingreso de su solicitud es necesario nos apoye ingresando su información en la siguiente dirección: https://www.ficohsa.com/hn/formulario-covid-19/" (ver anexo #3). Y así lo hice. Es decir, que el mismo día 1 de abril del 2020 llené el formulario requerido y fue enviado con éxito.

Se vuelve a reclamar, que, después de haber cumplido con todos los requisitos que ustedes impusieron (que ni siquiera existen en la ley), para acogerme al Decreto Legislativo № 33-2020 en cuanto a la suspensión de cuotas por pagar, el banco en plena pandemia y, de forma abusiva o con exceso, me sustrajo el dinero que tenía en mi cuenta de banco en fecha 2 de abril del 2020. La cantidad de dos mil doscientos noventa y siete lempiras con ochenta y seis centavos, L. 2,297.86 (ver anexo #4).

Ustedes, Banco Ficohsa, de forma maliciosa y para tratar de justificar el dinero sustraído de mi cuenta de banco, semanas después, el 16 de abril del 2020 me volvieron a escribir, indicándome, que "...aún no hemos recibido por medio del formulario." Como que nunca hubiese llenado dicho formulario (ver anexo #5).

Es decir, que para ustedes (Banco Ficohsa), mientras no llene el formulario no podré apegarme al beneficio establecido en Decreto Legislativo 33-2020. Además, creyendo que con ello, hacen valida la sustracción del dinero mencionado anteriormente. Suposición que es desacertada.

Puesto que, en fecha 29 de abril 2020 le di respuesta al correo del banco, demostrando, con pruebas, que dicha situación no es correcta o que es falsa, puesto que el formulario digital requerido por ustedes fue llenado y enviado con éxito desde el 1 de abril del 2020 (ver anexo #6).

Este acto que realizó el Banco, con malicia y clara premeditación, no contaba con que se tienen las pruebas que demuestran lo que aquí se afirma. E incluso, no me contestaron al reclamo realizado, ni han devuelto mi dinero sustraído ilegalmente, por lo que les vuelvo a reclamar y solicitar que me devuelvan dicho dinero. (Ver anexo #6).

**TERCERO**: Como es bien sabido por el banco, el art. 11 de la Ley de auxilio al sector productivo y a los Trabajadores ante los efectos de la pandemia provocada por el COVID-19, contenida en el Decreto Legislativo № 33-2020, establece la regulación de la suspensión de los pagos a los préstamos otorgados con fondos del Banco Hondureño para la Producción y la Vivienda (BANHPROVI), el cual ustedes administran.

Es decir, la regulación de suspender las cuotas por pagar de capital e intereses de los usuarios finales (personas naturales y jurídicas) y, asimismo establece que estas cuotas objeto de suspensión se tendrán que trasladar al final del vencimiento de cada crédito, otorgando una ampliación al plazo del crédito por tres meses más a cada deudor que reciba dicha readecuación. En otras palabras, la ley ordena una clara obligación de trasladar al final del vencimiento de cada crédito las cuotas suspendidas. Por lo que esta ley debe de ser aplicada en mi préstamo con fondos BANHPROVI.

El día de hoy, 2 de abril del 2020, después de haber hecho uso de la suspensión de 3 cuotas por pagar acogiéndome a las medidas de alivio temporal establecidas en la ley mencionada, he realizado el depósito en mi cuenta de banco para el pago correspondiente al mes de julio de 2020 del préstamo hipotecario bajo fondos BANHPROVI #1-439-121400; depósito que realicé mediante transferencia bancaria con número de referencia FT20184Z0JC1.

Por último, se torna obligado señalar, que el Banco Ficohsa debe ser consiente que estamos en una pandemia mundial, a punto de caer en una calamidad en Honduras, por lo que ustedes (Banco Ficohsa) tuvieron que haber cumplido de oficio con los mecanismos de alivio de deuda establecidos por el Estado, sin poner obstáculos o trabas o excusas para el acceso a dichos mecanismos.

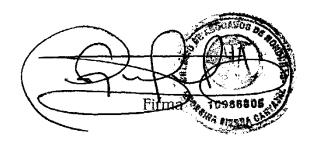
Honduras se encuentra por varios meses consecutivos en un estado de excepción, donde el Gobierno mantiene suspendidos diversos derechos, como el derecho de

circulación, el derecho al trabajo, el derecho reunión, cerró todas las instituciones públicas, impidiendo laborar. Situación que no es desconocida por Ficohsa. Y, de igual forma, si el Poder Judicial por medio de la Corte Suprema de Justicia suspende los plazos de los procesos judiciales debido a extrema situación provocada por esta pandemia; todas estas actuaciones de ustedes Banco Ficohsa se convierten en irregulares, abusivas y al margen de la ley, y, resultan claramente inconstitucionales, ilegales y violatorias de derechos. Que incluso, fácilmente pueden ser objeto de demandas individuales o incluso colectivas.

Por lo tanto, les solicito que, me devuelvan el dinero sustraído que fue expuesto en el numeral SEGUNDO párrafo cuarto de esta solicitud y, reviertan los cobros de comisión por montos mínimos, ya que si no hubieran sustraído el dinero reclamado de mi cuenta bancaria, no existirían cobros por montos mínimos en dicha cuenta bancaria; asimismo, corrijan su sistema aplicando a mi préstamo hipotecario bajo fondos BANHPROVI #1-439-121400 lo establecido en el Decreto Legislativo No. 33-2020, esto es, que la suspensión de cuotas correspondientes a los 3 meses anteriores (abril, mayo y junio del 2020) sean trasladadas dichas cuotas al final del vencimiento de este préstamo hipotecario, sin recargos, ni mora, ni intereses, tal como establece el art. 11 de la Ley de auxilio al sector productivo y a los Trabajadores ante los efectos de la pandemia provocada por el COVID-19 y la Resolución GES № 175 / 21-03-2020 de la CNBS, incluida en Circular de CNBS № 006/2020.

Fundamento el presente reclamo en los artículos 4, 60, 63, 64, de la Constitución de la República; art. 11 de la Ley de auxilio al sector productivo y a los Trabajadores ante los efectos de la pandemia provocada por el COVID-19, Decreto Legislativo No. 33-2020; Resolución GES No. 175 / 21-03-2020 de la CNBS, incluida en Circular de CNBS No. 006/2020. Entre otros.

Tegucigalpa, M.D.C., 2 de julio de 2020.



Anexos

## Ficohsa le acompaña en todo momento

### Estimado Cliente,

En Banco Ficohsa estamos conscientes de los retos que estamos enfrentando a raíz del COVID-19 y ponemos a su disposición soluciones financieras que tienen como objetivo aliviar su preocupación y aportar a su bienestar económico.

De acuerdo con las disposiciones emitidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, si usted cuenta con un préstamo personal, préstamo de vivienda, préstamo de banca emprendedor o tarjeta de crédito y su flujo de ingresos ha sido afectado, podrá solicitar a través de la dirección ayudacovid19@ficohsa.com, un acuerdo de pago de su crédito, libre de cargos moratorios o cualquier otro recargo, con un período de gracia que podrá extenderse hasta el 30 de junio del año corriente.

En caso de no requerir un acuerdo de pago, y si su fecha de pago se encuentra dentro de los días en que se decretó toque de queda absoluto a nivel nacional, usted contará con 15 días calendario a partir del fin de este período para ponerse al día con sus obligaciones, igualmente **libre de cargos moratorios** o cualquier otro recargo. De igual forma, le recordamos que puede continuar realizando sus pagos de forma habitual por medio de nuestros canales digitales que están a su disposición 24/7.









A nuestros clientes corporativos y empresariales, les informamos que sus ejecutivos de negocio se comunicarán con cada uno para estudiar su situación específica y en conjunto buscar las soluciones que mejor se ajustan a sus necesidades.

Los momentos más difíciles son los que más nos unen y en esta situación nuestro compromiso es ser una mano amiga en todo momento. Confiamos que con la colaboración y el esfuerzo de todos los hondureños, saldremos adelante.

Muchas gracias por su lealtad,

**Banco Ficohsa** 

#QuédateEnCasa



Anexo #2, Correo electrónico de fecha día 1 de abril dirigido a Banco Ficohsa.

2/7/2020

Yahoo Mail - Solicitud de prórroga (CNBS)

## Solicitud de prórroga (CNBS)

De: Georgina Sierra C. (geosierra@yahoo.es)

Para: ayudacovid19@ficohsa.com CC: karla.garcia@ficohsa.com

Fecha: miércoles, 1 de abril de 2020 12:51 p. m. CST

Buenas tardes, por este medio, se solicita una prórroga en el pago de mis cuotas de mi préstamo hipotecario bajo fondos BANHPROVI #1-439-121400 de acuerdo con las disposiciones emitidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, en el marco de la pandemia mundial COVID-19. Es decir, libre de cargos moratorios o cualquier otro recargo y que comprenda el periodo completo que dure esta grave pandemia mundial, que ha afectado fuertemente mis ingresos.

En espera de una pronta respuesta, le saludo cordialmente.

Georgina Sierra Carvajal

1/1

Anexo #3, Correo electrónico de fecha día 1 de abril que recibí por parte de Banco Ficohsa.

30/6/2020

Yahoo Mail - Formulario | Solicitud de Acuerdo de Pago Covid-19 Re: Solicitud de prórroga (CNBS)

### Formulario | Solicitud de Acuerdo de Pago Covid-19 Re: Solicitud de prórroga (CNBS)

De: Ayuda Covid19 (ayudacovid19@ficohsa.com)

Para: geosierra@yahoo.es

Fecha: miércoles, 1 de abril de 2020 12:52 p. m. CST

#### Estimado Cliente.

Banco Ficohsa le informa que hemos recibido su correo interesado en la extensión de periodo de gracia para sus productos. Para proceder con el ingreso de su solicitud es necesario nos apoye ingresando su informacion en la siguiente dirección: <a href="https://www.ficohsa.com/hn/formulario-covid-19/">https://www.ficohsa.com/hn/formulario-covid-19/</a>

Una vez ingresada su solicitud le estaremos informando de la aprobación de la misma.

Los momentos más difíciles son los que más nos unen y en esta situación nuestro compromiso es ser una mano amiga en todo momento.

Recuerde que puede realizar sus pagos a través de: Interbanca, SARA y TENGO. Y sus consultas en nuestro Call Center 2280-1000 en Tegucigalpa y 2580-1000 en San Pedro Sula.

#### 

La informacion contenida en este mensaje es privilegiada y confidencial y esta dirigida exclusivamente para la persona a la que va dirigido. No hay renuncia a los derechos de confidencialidad o privilegio por cualquier transmision mala o erronea. Si el lector de este mensaje no es el receptor para el que va dirigido, por este medio se le notifica que cualquier diseminacion, distribucion o copia de este mensaje esta estrictamente prohibida. Si usted ha recibido esta comunicacion por error por favor contacte al remitente mediante reenvio de este correo y destruya su original y todas las copias del mensaje original. Usted No debe, directa o indirectamente, usar, revelar, distribuir, imprimir o reproducir ninguna de las partes de este mensaje si no es usted el destinatario. Cualquier opinion expresada en este mensaje proviene del remitente como individuo, excepto cuando el mensaje establezca lo contrario y el remitente esta autorizado para establecer que dichas opiniones provienen de cualquiera de las companias miembro de GFF (Grupo Financiero Ficohsa). Notese que el correo electronico via Internet no permite asegurar ni la confidencialidad de los

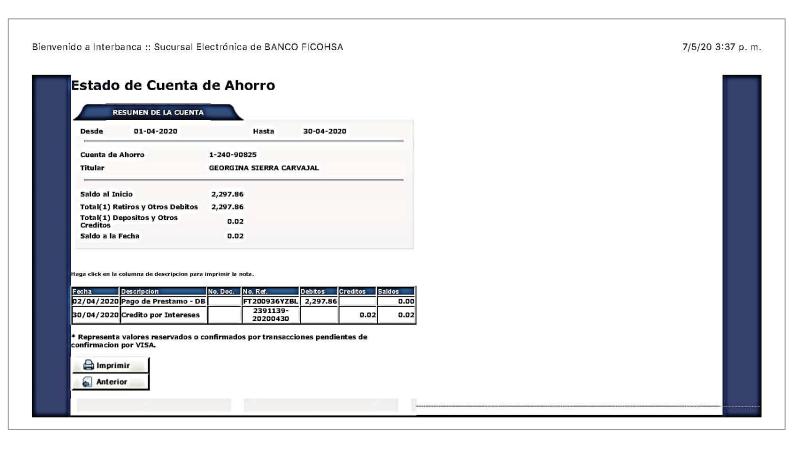
Mensajes que se transmiten ni la correcta recepcion de los mismos. En el caso de que el destinatario de este mensaje no consintiera la utilizacion del correo electronico via Internet, rogamos lo ponga en nuestro conocimiento de manera inmediata.

### \*\*\*\*\*\*\*\* DISCLAIMER\*\*\*\*\*\*\*\*\* \*\*\*\*\*\*

The information contained in this e-mail message is privileged and confidential and is intended exclusively for the use of person named above. No confidentiality or privilege rights are waived by any mistransmission. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that any dissemination, distribution or copy of this e-mail message is strictly prohibited. If you have received this communication in error, please contact the sender by reply E-mail and destroy its original and all copies of the original message.

Your must not, directly or indirectly, use, disclose, distribute, print or reproduce any part of this message if you are not the intended recipient. Any opinions expressed in this message are those of the individual sender, except when the message states otherwise and the sender is authorized to establish such opinions as those issued by any of the companies members of GFF (Grupo Financiero Ficohsa). Please note that Internet e-mail neither guarantees the confidentiality nor the proper receipt of the message sent. If the addressee of this message does not consent the use of e-mail by internet, please inform it to us immediately.

➤ Anexo #4, Comprobante de dinero sustraído de mi cuenta bancaria por parte de Ficohsa.



Anexo #5, Correo malicioso para tratar de justificar el dinero sustraído de mi cuenta de banco. Donde se me pide la información que fue enviada desde el 1 de abril 2020.

#### 30/6/2020

Yahoo Mail - Recordatorio Formulario Covid-19

#### Recordatorio Formulario Covid-19

De: Maricruz Fernandez Mejia (maricruz fernandez@ficohsa.com)

Para: geosierra@yahoo.es

Fecha: jueves, 16 de abril de 2020 09:46 a.m. CST

#### Estimado Cliente,

Banco Ficohsa le informa que hemos recibido su correo interesado en la extensión de período de gracia para sus productos, sin embargo aún no hemos recibido por medio del formulario. Para proceder con el ingreso de su solicitud es necesario nos apoye ingresando su información en la siguiente dirección: https://www.ficohsa.com/hn/formulario-covid-19/

Una vez ingresada su solicitud le estaremos informando de la aprobación de la misma.

Los momentos más difíciles son los que más nos unen y en esta situación nuestro compromiso es ser una mano amiga en todo momento.

Recuerde que puede realizar sus pagos a través de: Interbanca, SARA y TENGO. Y sus consultas en nuestro Call Center 2280-1000 en Tegucigalpa y 2580-1000

A la espera de su valiosa colaboración

Éxitos en sus labores

Maricruz Fernández Mejia Oficial de Cobros VIP|Refinanciamiento Ficohsa Tarjetas maricruz.fernandez@ficohsa.com (504) 2239-6410, Ext.7074

AVISO LEGAL

La informacion contenida en este mensaje es privilegiada y confidencial y esta dirigida exclusivamente para la persona a la que va dirigido. No hay renuncia a los derechos de confide privilegio por cualquier transmision mala o erronea. Si el lector de este mensaje no es el receptor para el que va dirigido, por este medio se le notifica que cualquier diseminacion, distr de este mensaje esta estrictamente prohibida.

de este mensaje esta estrictamente proniola.
Si usted ha recibido esta comunicación por error por favor contacte al remitente mediante reenvio de este correo y destruya su original y todas las copias del mensaje original. Usted hindirectamente, usar, revelar, distribuir, imprimir o reproducir ninguna de las partes de este mensaje si no es usted el destinatario. Cualquier opinion expresada en este mensaje provie como individuo, excepto cuando el mensaje establezca lo contrario y el remitente esta autorizado para establecer que dichas opiniones provienen de cualquiera de las companias mie (Grupo Financiero Ficohas). Notese que el correo electronico via Internet no permite aseguar ni la confidencialidad de los
Mensajes que se transmiten ni la correcta recepcion de los mismos. En el caso de que el destinatario de este mensaje no consintiera la utilizacion del correo electronico via Internet, re

en nuestro conocimiento de manera inmediata

······ DISCLAIMER·······

The information contained in this e-mail message is privileged and confidential and is intended exclusively for the use of person named above. No confidentiality or privilege rights are v

Into information contained in this e-mail message is privileged and controller and is intended exclusively for the use or person named above. No controller and is mistransmission, if the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that any dissemination, distribution or copy of this e-mail message is strictly prohibit-received this communication in error, please contact the sender by reply E-mail and destroy its original and all copies of the original message. You must not, directly or indirectly, use, disclose, distribute, print or reproduce any part of this message if you are not the intended recipient. Any opinions expressed in this message aid/vidual sender, except when the message states otherwise and the sender is authorized to establish such opinions as those issued by any of the companies members of GFF (Grup Ficohas). Please note that Internet e-mail neither guarantees the confidentiality nor the proper receipt of the message sent. If the addressee of this message does not consent the use internet, please inform it to us immediately.



Anexo #6, Correo de fecha 29 de abril 2020, dirigido al banco, demostrando, con pruebas, que el formulario fue llenado y enviado con éxito desde el 1 de abril del 2020.

30/6/2020

Yahoo Mail - Re: Recordatorio Formulario Covid-19

Re: Recordatorio Formulario Covid-19

De: Georgina Sierra C. (geosierra@yahoo.es) Para: maricruz.fernandez@ficohsa.com

Fecha: miércoles, 29 de abril de 2020 10:06 a.m. CST

Buenos dias Maricruz Fernandez, disculpe, pero no es cierto lo que Usted índica en el correo que me escribió. Ya que el formulario lo envíe desde el día 1 DE ABRIL DEL 2020, fecha envíe el correo en donde le comuniqué al banco que haré uso de la prorroga que otorgó la CNBS (sin recargos, ni intereses). Esto lo demuestro con las capturas de pantalla que le en adjunto.

Sin embargo, e incluso le presento reclamación, ya que FICOHSA cometiendo un incumplimiento a esta orden del Gobierno a través de la CNBS, en un abuso y un exceso, me substr indebidamente de lo que tenía en mi cuenta bancaria (que esto puede configurarse como un delito de apropiación indebida), por lo que le solicito que me sea devuelto de forma inmec

También le solicito que corrija su información y tenga por recibido desde el 1 DE ABRIL DEL 2010, el formulario solicitado

Georgina Sierra Carvajal

El jueves, 16 de abril de 2020 09:46:00 a.m. CST, Maricruz Fernandez Mejia <maricruz fernandez @ficohsa.com> escribió:

Banco Ficohsa le informa que hemos recibido su correo interesado en la extensión de periodo de gracia para sus productos, sin embargo aún no hemos recibido por medio del formulario. Para proceder con el ingreso de su solicitud es necesario nos apoye ingresando su información en la siguiente dirección: https://www.ficohsa.com/hn/formulario-covid-19/

Una vez ingresada su solicitud le estaremos informando de la aprobación de la misma.

Los momentos más difíciles son los que más nos unen y en esta situación nuestro compromiso es ser una mano amiga en todo momento.

Recuerde que puede realizar sus pagos a través de: Interbanca, SARA y TENGO. Y sus consultas en nuestro Call Center 2280-1000 en Tegucigalpa y 2580-100 Sula.

Éxitos en sus labores

Maricruz Fernández Mejia Oficial de Cobros VIP|Refinanciamiento Ficohsa Tarjetas maricruz.fernandez@ficohsa.com (504) 2239-6410, Ext.7074



.....AVISO LEGAL.....

La información contenida en este mensaje es privilegiada y confidencial y esta dirigida exclusivamente para la persona a la que va dirigido. No hay renuncia a los derechos de confid privilegio por cualquier transmisión mala o erronea. Si el lector de este mensaje no es el receptor para el que va dirigido, por este medio se le notifica que cualquier diseminación, dis

de este mensaje esta estrictamente prohibida.
Si en eccurio de este mensaje esta estrictamente prohibida.
Si usted ha recibido esta comunicacion por error por favor contacte al remitente mediante reenvio de este correo y destruya su original y todas las copias del mensaje original. Usted indirectamente, usar, revelar, distribuir, imprimir o reproducir ninguna de las partes de este mensaje si no es usted el destinatario. Cualquier opinion expresada en este mensaje prov como individuo, excepto cuando el mensaje establezca lo contrario y el remitente esta autorizado para establecer que dichas opiniones provienen de cualquiera de las companias mi (Grupo Financiero Ficohsa). Notese que el correo electronico via Internet no permite asegurar ni la confidencialidad de los

Mensajes que se transmiten ni la correcta recepcion de los mismos. En el caso de que el destinatario de este mensaje no consintiera la utilizacion del correo electronico via Internet, en nuestro conocimiento de manera inmediata.

······ DISCLAIMER

The information contained in this e-mail message is privileged and confidential and is intended exclusively for the use of person named above. No confidentiality or privilege rights are mistransmission. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that any dissemination, distribution or copy of this e-mail message is strictly prohib received this communication in error, please contact the sender by reply E-mail and destroy its original and all copies of the original message. Your must not, directly or indirectly, use, disclose, distribute, print or reproduce any part of this message if you are not the intended recipient. Any opinions expressed in this message individual sender, except when the message states otherwise and the sender is authorized to establish such opinions as those issued by any of the companies members of GFF (Gru

Ficohsa). Please note that Internet e-mail neither guarantees the confidentiality nor the proper receipt of the message sent. If the addressee of this message does not consent the use internet, please inform it to us immediately.



01.- Formulario Covid19.jpg 257.9kB



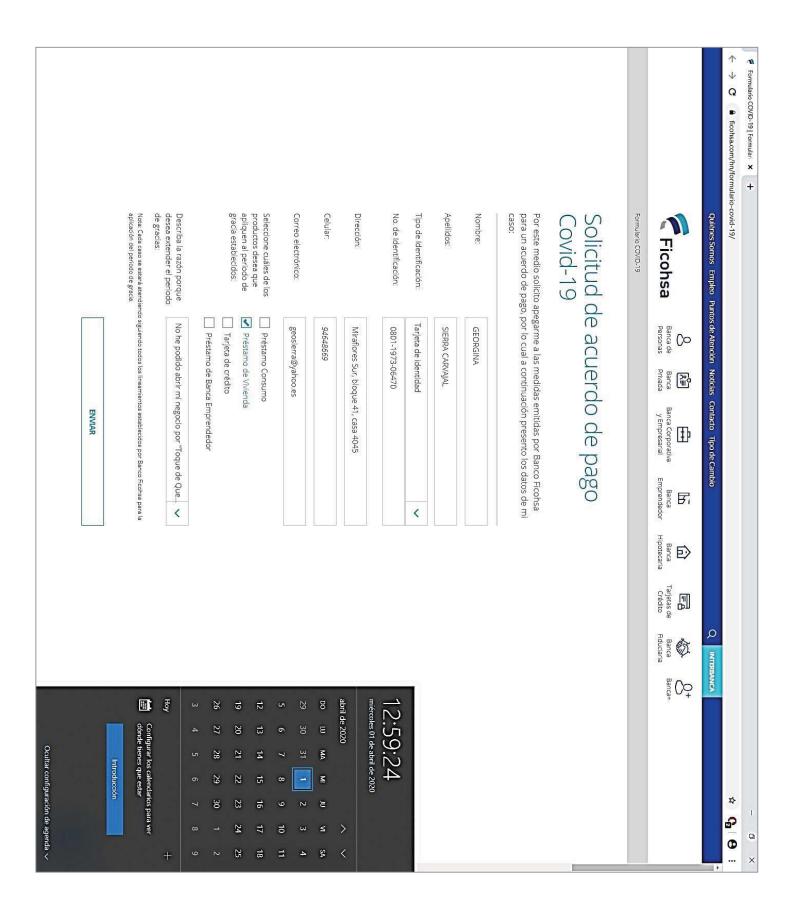
02.- Formulario Covid 19.jpg



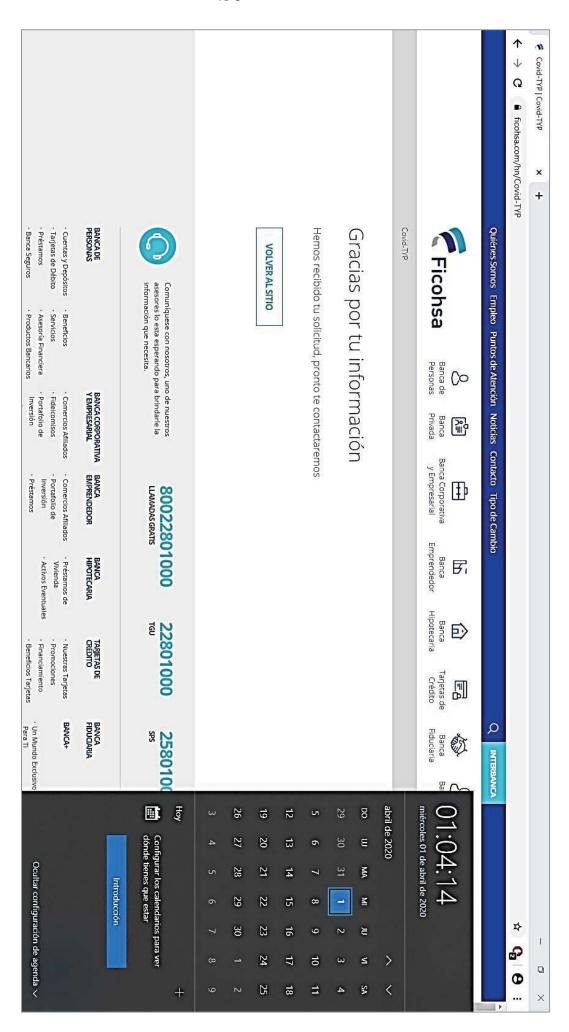
Covid-TYP \_ Covid-TYP.pdf

1/1

## 01.- Formulario Covid19.jpg



## • 02.- Formulario Covid19.jpg



1/4/2020

Covid-TYP | Covid-TYP









Hemos recibido tu solicitud, pronto te contactaremos

**VOLVER AL SITIO (/HN)** 

https://www.ficohsa.com/hn/Covid-TYP

1/1