

## Dra. Georgina Sierra Carvajal

**De:** Dra. Georgina Sierra Carvajal <gsierra@mgfirmalegal.com>  
**Enviado el:** miércoles 07 de octubre de 2020 09:28 p. m.  
**Para:** 'Odette Michelle Simon Fiallos'; 'Deysi Rosadyn Briceño Bogran'; 'Fresia Estefanny Ramirez Rodriguez'  
**Asunto:** Denuncia o reclamo ante la CNBS  
**Datos adjuntos:** Hoja de reclamación CNBS.PDF

Buen día Lic. Odette Simon Fiallos, le escribo en su condición de Jefe Comercial de Vivienda de Banco Ficohsa.

Lamentablemente, frente a mi reclamo formal (de fecha 2 de julio del 2020), el banco no me proporcionó una respuesta legal. Sólo me contestó (después de 91 días) un correo electrónico (de fecha jueves 1 de octubre 2020) sin ninguna argumentación jurídica, ni legal, sin razonamientos, escueto y carente de potestad legal para establecer lo que pretende imponer.

Por el contrario, el banco lejos de dar una respuesta legal a mi reclamo, no sólo me sustrajo dinero ilegalmente (delito de apropiación indebida, entre otros), me inhabilitaron el acceso a mi cuenta por interbanca (sólo después de haber presentado el reclamo formal) para que yo no pueda acceder a verificar cómo está mi préstamo, sino que también el banco me impuso de forma ilegal y unilateralmente dos opciones que claramente están al margen de la ley.

El banco se niega a cumplir con lo que claramente le ordena el Decreto Legislativo 33-2020, así como también se niega a cumplir las resoluciones que Usted misma me envió.

Por lo que me veo obligada (previo a acudir a la vía judicial, civil y penal) a presentar frente al banco mi denuncia o reclamo ante la Comisión Nacional de Banca y Seguros (CNBS). Reclamo que le remito en archivo adjunto para que me dé respuesta en el plazo que establece la ley. Ya que el día de hoy, incluso, recibí por parte de ustedes un aviso de cobro y aviso de que estoy mora, cuando usted muy bien sabe que eso es falso.

ACCESO INTERBANCA FICOHSA TARJETAS

**Ficohsa | Tarjetas**

Estimado(a) GEORGINA SIERRA CARVAJAL,

Reciba un cordial saludo por parte de Banco Ficohsa, agradecemos su preferencia por nuestros productos y servicios financieros.

Le recordamos que su préstamo 121400 se encuentra en mora de 60 días.

Le solicitamos realizar el pago requerido a su préstamo lo antes posible. Puede realizar su pago en las agencias de Banco Ficohsa disponibles a nivel nacional, así como nuestros canales disponibles por medio de SARA, Tengo e Interbanca.

Así mismo deseamos ofrecerle alternativas para normalizar su mora:

- Pago total del valor correspondiente a su cuota
- Pago de Cuotas Vencidas en su préstamo
- Pagos en partes correspondiente al valor de su cuotas en mora.

Si tiene alguna duda adicional o desea establecer un acuerdo de pago con el fin de solventar su situación de morosidad actual, puede comunicarse al 2280-7080 en Tegucigalpa y 2580-7080 en San Pedro Sula o escribirnos al correo [melisa.giron@ficohsa.com](mailto:melisa.giron@ficohsa.com) y uno de nuestros asesores con gusto le atenderá.

Si al momento de recibir este mensaje ya realizó su pago, le agradecemos y le solicitamos hacer caso omiso de este recordatorio.

Agradecemos su lealtad y preferencia.

Grupo Financiero Ficohsa

Para un mejor servicio, ingresa a cualquiera de las siguientes opciones:

**Agencias** **Autobancos** **TENGO** tus finanzas tu futuro

Copyright © 2015 Grupo Financiero Ficohsa. Todos los derechos reservados.  
Si no desea seguir recibiendo nuestras notificaciones [cs@fco.com](mailto:cs@fco.com).



**Dra. Georgina Sierra Carvajal**

PBX: +504 2271-1406

Celular: +504 9464-8669

www.mgfirmalegal.com

**De:** Odette Michelle Simon Fiallos [mailto:odette.simon@fichosa.com]

**Enviado el:** jueves 01 de octubre de 2020 10:47p. m.

**Para:** Dra. Georgina Sierra Carvajal; Deysi Rosadyn Briceño Bogran; Fresia Estefanny Ramirez Rodriguez

**Asunto:** Fwd: INFORMACIÓN PRESTAMO HIPOTECARIO

Buen dia Dra Georgina,

Por este medio hacemos de su conocimiento que los procedimientos para operaciones crediticias relacionadas a la medidas de alivio temporal Covid 19, fueron emitidas por la Comisión Nacional de Banca y Seguros y las instituciones de redescuento, las que esta institución ha aplicado de acuerdo a los lineamientos ya establecidos.

En relación a su prestamo con fondos banhprovi las medidas planteadas por el ente de redescuento son las siguientes:

En forma general la aplicación del periodo de gracia con el modelo aprobado por Banhprovi:

- 1.- Incrementa el plazo del préstamo proporcionalmente al número de meses en el que se aplique el periodo de gracia sobre el alivio Covid-19.
- 2.- Los intereses correspondientes a Banhprovi de los meses que se otorga el alivio se trasladan y se suman a estas últimas cuotas.
- 3.- El % correspondiente a la intermediación bancaria se capitaliza y aumenta la cuota nivelada mensual.

En base a la información anteriormente mencionada usted puede decidir en base a las siguientes opciones:

- 1.- Seguir realizando sus pagos de manera habitual
- 2.- Aceptar modelo Banhprovi

La situación actual de su prestamo es que las cuotas están pagadas hasta el mes de junio, encontrándose pendientes de pago los meses de julio a septiembre.

Una vez usted nos indique qué opción ha decidido se procederá a realizar las modificaciones.

Si decide seguir pagando realizando sus pagos de manera habitual, se revertirá cualquier cargo moratorio generado automáticamente por la herramienta para que se pueda poner al día.

Si se decide por el Modelo Banhprovi se procederá a reversar los pagos aplicados al prestamo para aplicar los tres meses de periodo de gracia, adicional confirmo que se aplicaría el periodo de gracia a los meses de Marzo, Abril y Mayo. Su solicitud indicaba los meses abril, mayo y junio, sin embargo el alivio para el mes de junio se aprobó hasta el 15 de junio y se tenía que ingresar una segunda solicitud para aplicar a ese mes.

Nos permitimos informarle, que, si considera que la forma de aplicación de las medidas de apoyo arriba indicadas, no son favorables a sus intereses usted puede realizar los pagos de las cuotas en cualquier momento.

Adicional me disculpo por la tardanza, pero hubo un malentendido ya que su reclamo me lo refirió la persona del reclamo al usuario financiero por lo que le envié la información a ella para su respuesta y hasta recientemente ella me aclaró que no tenía ingresado un reclamo.

Se adjunta Circular de la CNBS 006/2020 y la circular PE 029-2020 de Banhprovi y correos aclaratorios, documentación que contempla lo que se le ha indicado en esta misma nota.

Le recordamos que estamos en toda la disposición de atenderle en cualquier duda que tuviese en relación.

Atte,

<p><b>Odette M. Simon</b> Jefe Comercial/Banca Hipotecaria Banco Ficohsa <a href="mailto:odette.simon@ficohsa.com">odette.simon@ficohsa.com</a></p>	

--

\*\*\*\*\*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 confidencialidad o privilegio por cualquier transmisión mala o errónea. Si el lector de este mensaje no es el receptor para el que va dirigido, por este medio se le notifica que cualquier diseminación, distribución o copia de este mensaje está estrictamente prohibida.

Si usted ha recibido esta comunicación por error por favor contacte al remitente mediante reenvío 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 opinión expresada en este mensaje proviene del remitente como individuo, excepto cuando el mensaje establezca lo contrario y el remitente está autorizado para establecer que dichas opiniones provienen de cualquiera de las compañías miembro de GFF (Grupo Financiero Ficohsa). Note que el correo electrónico vía Internet no permite asegurar ni la confidencialidad de los

Mensajes que se transmiten ni la correcta recepción de los mismos. En el caso de que el destinatario de este mensaje no consintiera la utilización del correo electrónico vía 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.

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 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.



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

**PERSONAS NATURALES**

Nombres y Apellidos: Georgina Sierra Carvajal No. Identidad/Pasaporte: 0801-1973-06470

Dirección: Miraflores Sur, Bloque 41, Casa 4045 Municipio: Distrito Central

Departamento: Francisco Morazán

Teléfono: 9464-8669 Correo electrónico: gsierra@mgfirmalegal.com

En caso de representación: N/A

Nombre y apellidos del Representante o apoderado Legal: \_\_\_\_\_

No. Identidad/Pasaporte o

No. de colegiación: \_\_\_\_\_

**PERSONAS JURIDICAS**

Razón Social: N/A RTN: \_\_\_\_\_

Domicilio Legal: \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_ Departamento: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos del Representante Legal: \_\_\_\_\_

No. Identidad/Pasaporte: \_\_\_\_\_

FECHA: 7/10/2020 TIPOLOGÍA DEL RECLAMO: Cobro al margen de la ley

RECLAMACIÓN. Describa los hechos, motivos y la petición que presenta:

En fecha 2 de julio del 2020 presenté, ante Banco Ficohsa un reclamo formal, en donde con argumentos jurídicos y pruebas solicité en el préstamo #1-439-121400 suscrito bajo fondos del Banco Hondureño para la Producción y la Vivienda (BANHPROVI), el traslado de las cuotas integras de los meses abril, mayo, junio al final del crédito o préstamo mencionado, sin recargos, ni mora, ni intereses de ningún tipo, ni cargos administrativos, ni aumento de capital etc. de acuerdo a la leyes,... **Continúa en la Página 2 de 5** ➡

¿Provee documentación que respalde el reclamo del reclamo? Sí  No

En caso afirmativo, favor describir la misma:

Reclamo formal con pruebas, correos electrónicos (solicitudes y respuestas), impresiones de interbanca, impresiones de solicitudes, Decretos Legislativos, Decretos Ejecutivos, Acuerdos de la Corte Suprema de Justicia, resolución y circular de la CNBS y circular de BANHPROVI, entre otros documentos.

¿El reclamo es reiteración de un reclamo anterior? Sí  No

En caso afirmativo, por favor indicar No. De Identificación del Reclamo: \_\_\_\_\_

**PETICIÓN QUE REALIZA ANTE LA CNBS:**

Describa la petición que realiza a la DPUF en relación a los hechos anteriormente descritos:

Que la CNBS ordene a Banco Ficohsa que traslade las cuotas integras de los meses abril, mayo y junio al final del crédito o préstamo #1-439-121400 suscrito bajo fondos del Banco Hondureño para la Producción y la Vivienda (BANHPROVI), sin recargos, ni mora, ni intereses de ningún tipo, ni cargos administrativos, ni aumento de capital etc.; Que el banco me... **Continúa en la Página 5 de 5** ➡

En caso que el usuario financiero haya presentado su reclamo de manera paralela en otra instancia administrativa o judicial, sería de enorme provecho para la investigación que usted solicita, que la CNBS conozca de tal acción.

N/A  
En caso de ser afirmativo, por favor indicar la instancia y la fecha que la interpuso.

En Tegucigalpa a 7 de octubre de 2020

Firma del reclamante:

## RECLAMACIÓN:

En fecha 2 de julio del 2020 presenté, ante Banco Ficohsa un reclamo formal, en donde con argumentos jurídicos y pruebas solicité en el préstamo #1-439-121400 suscrito bajo fondos del Banco Hondureño para la Producción y la Vivienda (BANHPROVI), el traslado de las cuotas integras de los meses abril, mayo, junio al final del crédito o préstamo mencionado, sin recargos, ni mora, ni intereses de ningún tipo, ni cargos administrativos, ni aumento de capital etc. de acuerdo a la leyes, decretos ejecutivos y resoluciones etc.; Que el banco me devuelva el dinero sustraído ilegalmente que se expuso también en el mismo reclamo formal mencionado, de fecha 2 de julio del 2020; y, que me habilite los accesos de interbanca que me fueron deshabilitados sólo después de haber realizado el mencionado reclamo formal, para que no pudiera ver el préstamo y así no pudiera verificar cómo iba quedando dicho préstamo.

Asimismo, después de múltiples llamadas, correos electrónicos y reunión, con Deysi Rosadyn Briceño Bogran (Ejecutiva de Banca Hipotecaria), la Licenciada Odette Michelle Simón Fiallos (Jefe Comercial de Vivienda) e incluso con la Abogada Fresia Estefanny Ramírez Rodríguez (Abogada del área legal), todas de Banco Ficohsa. **No respondieron legalmente a mi reclamo, sino que me contestaron después de 91 días en un escueto correo electrónico imponiendo dos opciones (unilaterales y obligadas) de pago de dichas cuotas de mi préstamo.**

Opciones (unilaterales y obligadas) que no están enmarcadas en el **Decreto Legislativo No. 33-2020**, ni en la Resolución emitida por **la Comisión Nacional de Banca y Seguros del Poder Ejecutivo**, GES No. 175 / 21-03-2020 de la CNBS, ni en La Circular PE-029-2020 del **Banco Hondureño para la Producción y la Vivienda (BANHPROVI)**.

**Opciones (unilaterales y obligadas), que confirmo y formalizo que NO ACEPTO.** Porque no están comprendidas en la ley mencionada y porque ninguna normativa jurídica le otorga la potestad al Banco Ficohsa para imponer una alteración a mi préstamo #1-439-121400, que no sea otra que trasladar las 3 cuotas integras de los meses abril, mayo, junio al final del crédito o préstamo mencionado, sin recargos, ni mora, ni intereses de ningún tipo, ni cargos administrativos, ni aumento de capital etc.. Solicitado esto, desde 1 de abril del 2020, que dicha solicitud ya contempla el mes

de junio 2020, misma que consta como prueba en el anexo #2 del reclamo formal de fecha 2 de julio del 2020.

Hasta tal punto, que el día de hoy, de forma abusiva me han cobrado por correo electrónico, afirmando falsamente que estoy en 60 días mora, cuando es completamente falso y denunciable, porque lo que ha hecho ilegalmente Banco Ficohsa es alterar mi préstamo con fondos BANHPROVI, incumpliendo las leyes, las resoluciones mencionadas, el estado de emergencia nacional, al igual que mis reiteradas solicitudes y reclamo formal.

Por todo esto, es que hoy me veo obligada a denunciar al Banco Ficohsa ante la Comisión Nacional de Banca y Seguros (previo a una demanda judicial también):

**1. Porque, Banco Ficohsa se niega a cumplir lo que establece las leyes y decretos de diversas instituciones del Estado, en mi perjuicio.** Tales como:

1) El Decreto Legislativo No. 33-2020, de fecha 3 de abril del 2020, publicado en el Diario Oficial la Gaceta No. 35,217 emitido por el **Congreso Nacional**;

2) El Decreto Ejecutivo N° PCM-005-2020 que declaró el Estado de Emergencia Sanitaria Nacional y subsiguientes Decretos<sup>1</sup> emitidos por el **Poder Ejecutivo**, puesto que, suspendieron los derechos y garantías constitucionales establecidas en los artículos 69, 78, 81, 84, 99, y 103 de la Constitución de la República, desde el 16 de marzo hasta la actualidad, en todo el territorio nacional, a todos los hondureños. Y por ende la suspensión en labores en el sector público y privado durante el tiempo que ha durado este estado de excepción o emergencia nacional, entre otros.

**2.1) La Resolución emitida por la Comisión Nacional de Banca y Seguros del Poder Ejecutivo**, GES No. 175 / 21-03-2020 de la CNBS, incluida en Circular de CNBS No. 006/2020.;

---

<sup>1</sup> Decreto, que fue ampliado y reformado por el decreto ejecutivo N° PCM-016-2020 de fecha 6 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, PCM-056-2020, PCM-057-2020, PCM-059-2020, PCM-063-2020, PCM-068-2020, PCM-072-2020, PCM-073-2020, PCM-078-2020, etc.).

**2.2) La Circular PE-029-2020 del Banco Hondureño para la Producción y la Vivienda (BANHPROVI).**

Donde el Poder Legislativo y el Poder Ejecutivo, es decir, todos estos órganos del Estado, debido a la emergencia nacional, el impacto económico de la pandemia mundial del COVID-19, y la prohibición de los derechos y garantías constitucionales, en donde el Estado no permitió a los hondureños laborar, ni desarrollar las actividades económicas, tanto públicas como privadas, y, con fin de mitigar este grave impacto (que hoy se está agudizando cada vez más y que Banco Ficohsa pretende desconocer) fue que estos Poderes del Estado decretaron la suspensión de 3 cuotas de préstamo con fondos de BANHPROVI ordenando solamente el traslado de las mismas al final del préstamo, sin intereses moratorios, ni ningún tipo de intereses, sin ningún cargo, ni gastos administrativos etc.;

3) En coherencia con el Estado de Emergencia Nacional y pandemia mundial, asimismo con lo ordenado por los otros dos poderes del Estado, **la Corte Suprema de Justicia** decretó desde el ACUERDO N° CSJ-01-2020 y subsiguientes<sup>2</sup>, es decir, desde el 16 de marzo del 2020 hasta la actualidad, la suspensión e inhabilitación de las actuaciones y plazos procesales desde el 16 de marzo del 2020 hasta la actualidad.

En este sentido, el Estado de Honduras (los 3 poderes del Estado en su conjunto) han suspendido las garantías y derechos constitucionales a los Hondureños.

Situación que Banco Ficohsa en su análisis al margen de la ley, ni siquiera quiere contemplar estas variables determinantes. Al negarse a realizar el traslado de las cuotas integras de los meses abril, mayo, junio al final del crédito o préstamo #1-439-121400 suscrito bajo fondos del Banco Hondureño para la Producción y la Vivienda (BANHPROVI), sin recargos, ni mora, ni intereses de ningún tipo, ni cargos administrativos, ni aumento de capital etc. de igual modo al negarse a cumplir con todo lo descrito en la petición de esta denuncias, que ha sido expuesto y demostrado en el reclamo formal de fecha 2 de julio del 2020.

---

<sup>2</sup> ACUERDO N° PCSJ 10-2020, ACUERDO N° PCSJ 13-2020, ACUERDO N° PCSJ 15-2020, ACUERDO N° PCSJ 18-2020, ACUERDO N° PCSJ 22-2020, ACUERDO N° PCSJ 28-2020, ACUERDO N° PCSJ 29-2020, ACUERDO N° PCSJ 30-2020, ACUERDO N° PCSJ 33-2020, ACUERDO N° CSJ-02-2020, ACUERDO N° PCSJ 34-2020, ACUERDO N° PCSJ 35-2020, ACUERDO N° PCSJ 36-2020, ACUERDO N° PCSJ 37-2020, ACUERDO N° PCSJ 39-2020.

## **PETICIÓN QUE REALIZA ANTE LA CNBS:**

Por lo tanto Que la CNBS ordene a Banco Ficohsa que traslade las cuotas integras de los meses abril, mayo, junio al final del crédito o préstamo #1-439-121400 suscrito bajo fondos del Banco Hondureño para la Producción y la Vivienda (BANHPROVI), sin recargos, ni mora, ni intereses de ningún tipo, ni cargos administrativos, ni aumento de capital etc.; Que el banco me devuelva el dinero sustraído ilegalmente que se expuso con pruebas en el reclamo formal de fecha 2 de julio del 2020; y, que me habilite los accesos de interbanca que me fueron deshabilitados sólo después de haber realizado el reclamo formal, para que no pudiera ver el préstamo mencionado y así no pudiera ver cómo iba quedando dicho préstamo.