

Dra. Georgina Sierra Carvajal

De: Dra. Georgina Sierra Carvajal <gsierra@mgfirmalegal.com>
Enviado el: lunes 26 de octubre de 2020 03:07 p. m.
Para: 'Odette Michelle Simon Fiallos'; 'jatala@grupoficohsa.hn'; 'ederas@cnbs.gob.hn'
CC: 'Deysi Rosadyn Briceño Bogran'; 'Fresia Estefanny Ramirez Rodriguez'; 'szepeda@grupoficohsa.hn'; 'mcontag@grupoficohsa.hn'; 'emy.castillo@ficohsa.com'; 'ksimon@grupoficohsa.hn'; 'rsc@grupoficohsa.hn'; 'jose.guillen@ficohsa.com'; 'atencioncliente@grupoficohsa.hn'; 'aliviocovid19@cnbs.gob.hn'; 'Karla Yanira Lagos Maradiaga'
Asunto: RE: Denuncia o reclamo ante la CNBS

Buenas tardes Licenciada Odette Simon Fiallos en su condición de Jefe Comercial de Vivienda de Banco Ficohsa,

Me queda claro que banco Ficohsa no quiere resolver este problema de forma amistosa. Ya que, usted bien sabe que la hoja de reclamación de la CNBS (exactamente la hoja del link que hasta ahora se me envió, después de casi 20 días de haber presentado dicha Hoja de Reclamación) y que contiene con todos los requerimientos que le dan la validez jurídica a la misma, se lo hice llegar desde el 7 de octubre del 2020.

Usted bien sabe que todas las comunicaciones, notas, reclamos, y reuniones con usted y varias personas (incluidos los del área legal) para este caso concreto, todo han sido llevado de forma electrónica.

Esto se debe, a que estamos en Estado de Excepción y en medio de una pandemia mundial, y el banco es quién ha hecho la apertura para conocer y resolver todas las comunicaciones por los medios electrónicos, tal como lo ha establecido en sus Resoluciones la CNBS relativas al COVID -19. Así también, tengo el comprobante de envío y recepción de dicho reclamo de la CNBS enviado a su persona, e incluso a la Abogada Fresia Ramírez del área legal del banco (junto con copia a otra). Además, que el mismo formulario u hoja de reclamación de la CNBS, se lo envíe de conformidad con el artículo 21 último párrafo de la Resolución GE No.1768/12-11 - 2012.- La Comisión Nacional de Bancos y Seguros, contenida en la CIRCULAR CNBS NO.140/2012, por los medios electrónicos que ustedes mismos han utilizado conmigo en este caso.

Usted también sabe, que he intentado por todos los medios solucionar este problema, hablando con múltiples personas, de múltiples cargos, hasta con una abogada del área legal. Y Ustedes, hasta la fecha no han podido demostrar jurídicamente que tienen la legalidad para hacer lo que pretenden hacer con mi préstamo hipotecario de BANHPROVI #1-439-121400, que claramente lo que pretenden hacer está al margen de la ley, y se incurre incluso en diversos delitos. Son por estas razones, por las que el banco Ficohsa no contesta jurídicamente el reclamo que hice desde el 2 de julio del 2020 y el Reclamo último contenido en el Hoja de Reclamo de la CNBS.

Reiterándole, que el plazo que le concede la ley al banco Ficohsa (Resolución GE No.1768/12-11 -2012.- La Comisión Nacional de Bancos y Seguros, contenida en la CIRCULAR CNBS NO.140/2012, específicamente el artículo 23 inciso 2 de dicha normativa jurídica) para dar respuesta a mi hoja de reclamación de la Comisión Nacional de Banca y Seguros (CNBS), ya venció. Situación que conlleva a que por falta de dar una respuesta banco Ficohsa en el plazo que les ordena la ley, le caducó irrevocablemente cualquier derecho al banco Ficohsa frente a mi reclamación legal.

No es la primera vez que acudo ante la CNBS, bajo este contrato de préstamo hipotecario de BANHPROVI #1-439-121400, frente a los abusos y excesos de banco Ficohsa, habiendo resultado la misma (CNBS) favorable a mi persona. Por lo que hoy, quedo clara de su posición frente a mi reclamo, y continuaré las vías legales correspondientes.

Un saludo.



MG
y Asociados
FIRMA LEGAL Y CONSULTORÍAS

Dra. Georgina Sierra Carvajal
PBX: +504 2271-1406

Celular: +504 9464-8669
www.mgfirmalegal.com

De: Karla Yanira Lagos Maradiaga [mailto:karlay.lagos@ficohsa.com]
Enviado el: Lunes 26 de octubre de 2020 01:24p. m.
Para: Dra. Georgina Sierra Carvajal
CC: Deysi Rosadyn Briceño Bogran; Fresia Estefanny Ramirez Rodriguez; Odette Michelle Simon Fiallos
Asunto: Re: Denuncia o reclamo ante la CNBS

Buen Día Estimada

Dra. Georgina

Conforme a las Normas de Fortalecimiento de la Transparencia, La Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas, usted tiene derecho a presentar un reclamo formal mediante la hoja de reclamación, la cual se presenta al Banco quien debe responder en 10 días hábiles. Le copio el enlace (link) del formato que la CNBS tiene disponible para tal efecto y que usted tiene derecho a llenar y presentar al Banco <https://www.cnbs.gob.hn/files/GPUF/RECLAMOS/FORMATO-RECLAMO-SF-GPUF.pdf>.

Cabe mencionar que es de forma presencial , dado que se le entregará una copia a su persona con firma y sello de acuse de recibo

Saludos.

El lun., 26 oct. 2020 a las 13:11, Odette Michelle Simon Fiallos (<odette.simon@ficohsa.com>) escribió:

Buen día Dra. Georgina

Para hacer el reclamo/denuncia debe de ingresarla por medio del usuario financiero

Copio a Karla Lagos para más información.

Saludes,

On Mon, Oct 26, 2020, 1:05 PM Dra. Georgina Sierra Carvajal <gsierra@mgfirmalegal.com> wrote:

Buen día Lic. Odette Simon Fiallos, le escribo en su condición de Jefe Comercial de Vivienda de Banco Ficohsa, para comunicarle que el plazo que le concede la ley (Resolución GE No.1768/12-11 -2012.- La Comisión Nacional de Bancos y Seguros, contenida en la CIRCULAR CNBS NO.140/2012, específicamente el artículo 23 inciso 2 de dicha normativa jurídica) al banco Ficohsa para dar respuesta a mi hoja de reclamación de la Comisión Nacional de Banca y Seguros (CNBS), **ya venció**. Situación que conlleva a que por falta de dar una respuesta banco Ficohsa en el plazo que les ordena la ley, le caducó irrevocablemente cualquier derecho al banco Ficohsa frente a mi reclamación legal.

Por lo que le solicito, que me remita la posición jurídica del banco al respecto.

Un saludo cordial.

Dra. Georgina Sierra Carvajal

PBX: +504 2271-1406

Celular: +504 9464-8669

De: Dra. Georgina Sierra Carvajal [mailto:gsierra@mgfirmalegal.com]

Enviado el: miércoles 07 de octubre de 2020 09:28p. m.

Para: 'Odette Michelle Simon Fiallos'; 'Deysi Rosadyn Briceño Bogran'; 'Fresia Estefanny Ramirez Rodriguez'

Asunto: Denuncia o reclamo ante la CNBS

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.

Dra. Georgina Sierra Carvajal

PBX: +504 2271-1406

Celular: +504 9464-8669

De: Odette Michelle Simon Fiallos [<mailto:odette.simon@ficohsa.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 día 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 préstamo 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 préstamo 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 préstamo 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,

Jefe Comercial/Banca Hipotecaria
Banco Ficohsa
odette.simon@fichsa.com

*****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). Nótese 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.

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.