

TEGUCIGALPA M.D.C. 27 DE OCTUBRE DEL 2020

**SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO FINANCIERO  
RESOLUCION DE RECLAMOS  
SRA. GEORGINA SIERRA CARVAJAL  
0801.1973.06470**

Estimada Sra. Sierra Carvajal

Con fundamento en lo dispuesto en el Artículo 23, incisos 2) y 3), de la Resolución No. GE-1768-12/11/2012 contentiva de las *"Normas para la Atención al Usuario Financiero"* vigentes, nos permitimos dar respuesta a su reclamación del 07 de octubre del corriente, donde manifiesta:

"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, 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"

En atención a lo manifestado en su reclamación, le informamos; que su requerimiento fue analizado por la Unidad de Atención al Usuario Financiero y se determinó:

- En fecha 22 de marzo, el Banco giró notificación a todos nuestros clientes, mediante la cual se informó: "Que los próximos pagos de créditos serán trasladados a pagarse hasta 15 días posteriores al día que se suspenda el toque de queda, por lo tanto durante se mantenga el toque de queda no caerá en mora, ni tendrá intereses moratorios por falta del pago de su cuota de préstamo. En caso que usted tenga dificultad para pagar debido a esta situación y sus pagos se encontraban al día, le informamos que puede solicitarnos extensión del periodo de gracia aun después de la suspensión del toque de queda. Esta extensión conforme la directriz recibida por la CNBS es hasta el 30 de junio del 2020. Podrá solicitar el periodo de gracia de sus cuotas libre de cargos moratorios por medio de nuestros canales de atención".

- Los procedimientos para operaciones crediticias relacionadas a las medidas de alivio temporal Covid 19 que el Banco debe aplicar, son las que fueron emitidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros y por las instituciones redescontantes de los créditos, que en su caso es el Banco Hondureño para la Producción y la Vivienda; mismas que se han aplicado de acuerdo a los lineamientos e instrucciones recibidas.
- Hemos revisado las operaciones realizadas en su préstamo Hipotecario #1-439-121400, confirmando que en fecha 3 de julio del corriente, se ingresó gestión N°02268775 que contiene su solicitud de ayuda Covid-19, la cual, se encuentra aún en proceso, debido a que necesitamos que usted nos indique la opción que ha decidido tomar, de acuerdo a los diferentes escenarios que se le han presentado, para proceder a realizar las modificaciones correspondientes en su plan de pago.
- Actualmente, el préstamo tiene pagadas las cuotas hasta el mes de agosto, encontrándose pendientes de pago, únicamente los meses de septiembre y octubre del corriente.
- Las medidas dictadas por Banhprovi, institución redescontante de su crédito son las siguientes:
  - En relación al periodo de gracia:**
    - Incrementa el plazo del préstamo proporcionalmente al número de meses en el que se aplique el periodo de gracia sobre el alivio Covid-19.
    - Los intereses correspondientes a Banhprovi de los meses que se otorga el alivio se trasladan y se suman a estas últimas cuotas.
    - El porcentaje correspondiente a la intermediación bancaria se capitaliza y se aumenta la cuota nivelada mensual.
  - En relación al refinanciamiento:**
    - Readecuación de total de saldo a la fecha que se refinance el crédito
    - Ampliación del plazo por un máximo de 3 años adicionales al plazo original del préstamo (para ayudar a mitigar el impacto del incremento de la cuota).
    - Mantiene la tasa de interés actual del préstamo.
    - Puede otorgar periodo de gracia hasta diciembre 2020.
    - Los intereses pendientes de pago deben capitalizarse y cobrarse en el nuevo plazo de su préstamo.
- Por lo expuesto anteriormente, podemos brindarle las siguientes opciones:
  - 1) Seguir realizando sus pagos de manera habitual
  - 2) Aceptar modelo Banhprovi en relación al periodo de gracia
  - 3) Solicitar refinanciamiento de su crédito en las condiciones establecidas por Banhprovi.
- Si decide seguir realizando sus pagos de manera habitual, se revertirá cualquier cargo moratorio generado automáticamente por el sistema para que pueda mantener su crédito al día.

- Si se decide por el periodo de gracia modelo Banhprovi, se procederá a reversar los pagos aplicados al préstamo para procesar los tres meses de periodo de gracia correspondiente 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 fue aprobado por Banhprovi hasta el 15 de junio y estaba condicionado a ingresar una segunda solicitud para aplicar a ese mes por lo que no se le podría aplicar.
- En la opción de refinanciamiento Banhprovi, el requisito es solamente presentar documento que evidencie la afectación en sus ingresos por el impacto del Covid-19, para poder procesar la solicitud.
- A la vez 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 pendientes de pago en cualquier momento.

De esta forma, concluimos su reclamo debido a las razones antes expuestas. Nuestra decisión se basa en apego a la regulación y leyes vigentes aplicables.

---

**Firma y Sello  
Banco Ficohsa**

---

**Respuesta Recibida Por:  
Sra. Georgina Sierra Carvajal**

*“En caso de que la presente respuesta no le sea satisfactoria, usted puede acudir a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros para interponer su reclamo ante este órgano supervisor, sin perjuicio de otras acciones a que usted tiene derecho”.*