



Tegucigalpa, M.D.C., 22 de febrero de 2021

**OFICIO GPUAL-OF-21/2021**

**Abogada**  
**Georgina Sierra Carvajal**  
Ciudad

Abogada Sierra Carvajal:

En atención al escrito intitulado “SE SOLICITA QUE LA DPUF-COMISIÓN NACIONAL DE BANCA Y SEGUROS SE CUMPLA CON EL ART. 60, 61, 64, 82, 90, 320, 321 AL 327 DE LA CONSTITUCIÓN, QUE LA SECRETARÍA DE LA DPUF-CNBS CUMPLA CON LA LEY, EL DERECHO DE DEFENSA, IGUALDAD Y DEBIDO PROCESO. SE SOLICITA QUE TODO ACTO PROCESAL SEA NOTIFICADO A LA VÍCTIMA, COMO PARTE QUE ES DEL PROCESO, POR IGUALDAD PROCESAL, QUE NO SE DESPROTEJA O GENERE INDEFENSIÓN. SE SOLICITA COPIA DE LA CONTESTACIÓN DEL BANCO FICOHSA, JUNTO CON LAS PRUEBAS QUE PRESENTÓ A LA DEPUF”, presentado el 2 de febrero de 2021 a través de Ventanilla Electrónica de Correspondencia por su persona y con fundamento en el Dictamen Legal **GPUAL-DL-313/2021**, emitido por el Departamento de Asuntos Legales de la Gerencia de Protección al Usuario Financiero, se le indica lo siguiente:

1. De conformidad a los Artículos 245 numeral 31) y 323 de la Constitución de la República, 41 de la Ley General de la Administración Pública, 1 de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros y 19 de la Ley de Procedimiento Administrativo, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros es una entidad creada por mandato Constitucional, que se rige por una ley especial, la cual establece que esta es una entidad desconcentrada de la Presidencia de la República, con independencia funcional, con atribuciones por ley de potestades discrecionales, sujeta a la ley y jamás superior a ella, para la más eficaz atención y eficiente despacho de los asuntos administrativos a su cargo, desarrolla su actividad, sujetándose a la Ley y con arreglo a normas de economía, celeridad y eficacia, a fin de lograr una pronta y efectiva satisfacción del interés general.
2. En el ejercicio de las facultades y atribuciones que la ley le confiere y con fundamento en los Artículos 90 y 245 numeral 3) de la Constitución de la República y 13 numerales 1), 2), 4) y 15) de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, a la Comisión le corresponde dictar las normas prudenciales que se requieran para el cumplimiento



de sus cometidos, por lo que emitió las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas las cuales en su Artículo 24 define las formalidades procesales especiales que se deben cumplir para dar trámite a las reclamaciones que le presenten los usuarios financieros, esto en apego a la Ley de Procedimiento Administrativo y supletoriamente Código Procesal Civil.

3. El objetivo de las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas es establecer lineamientos generales para que las instituciones supervisadas implementen en su organización, políticas, procedimientos y metodologías de transparencia financiera, promoción de la cultura financiera y atención eficiente y eficaz de las reclamaciones, quejas o consultas que los usuarios financieros hagan, estableciéndose un procedimiento administrativo para la solución de conflictos entre las instituciones supervisadas y los usuarios financieros a través del Sistema de Atención de Reclamos, siendo oportuno aclarar que no se trata de una instancia jurisdiccional; y que en todo momento y actuación se respetan las garantías del debido proceso y derecho a la defensa establecidos en la Constitución de la República, Ley de Procedimiento Administrativo y supletoriamente Código Procesal Civil.
4. El Artículo 17 del Código Civil establece que no podrá atribuirse a la ley otro sentido que el que resulta explícitamente de sus propios términos, por lo que el Artículo 87 de la Ley de Procedimiento Administrativo, al indicar que “las resoluciones se notificarán personalmente en el plazo máximo de cinco días, a partir de su fecha; las providencias, cuando perjudiquen a los interesados, en el plazo de dos días”; las entidades de la administración pública están obligadas a:
  - a) Notificar todas resoluciones de las solicitudes cuando resuelvan el fondo de lo peticionado en un máximo de 5 días.
  - b) Notificar las providencias cuando a través de ellas se deniegue dar trámite a las solicitudes de los peticionarios, en virtud que esto perjudicaría a los interesados.
  - c) El citado Artículo 87 de la Ley de Procedimiento Administrativo no obliga a los entes administrativos a notificar las providencias de mero trámite que lo único que hacen es dar el impulso procesal de oficio que señalan los Artículos 121 de la Ley General de la Administración Pública y 64 de la Ley de Procedimiento Administrativo.
5. Consta en el expediente administrativo de que se ha hecho mérito, que la Abogada GEORGINA SIERRA CARVAJAL en el ejercicio de su derecho constitucional de



petición promovió reclamo contra BANCO FINANCIERA COMERCIAL HONDUREÑA, S.A.; que en el desarrollo del mismo se ha seguido el procedimiento establecido en las normas adjetivas aplicables, haciendo prevalecer en todo momento el Derecho de Defensa y el Debido Proceso, teniendo las partes la oportunidad en el momento procesal oportuno de exponer y aportar lo que considere respalde sus pretensiones; tan es así que actualmente el reclamo se encuentra en proceso de investigación y emisión del dictamen correspondiente señalado en el Artículo 24 de las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas, las providencias que se han emitido no hacen más que impulsar oficiosamente el procedimiento administrativo de reclamo, teniendo las partes libre acceso al Expediente de mérito así como a la información del mismo a través de los canales oficiales habilitados por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

6. Según la Resolución GTI No.249/12-06-2020 de fecha 12 de junio de 2020 comunicada mediante Circular CNBS No.023/2020 y el Comunicado COMPR-CM No.001/2020 de fecha 22 de junio de 2020, la Ventanilla Electrónica de Correspondencia, como su nombre lo indica, fue creada y habilitada como canal digital únicamente para la recepción de correspondencia y documentos relacionados con trámites, expedientes, solicitudes o cualquier gestión, no para que los usuarios financieros pudieran acceder digitalmente a los expedientes administrativos de reclamos. La Comisión Nacional de Bancos y Seguros no tiene habilitada ninguna plataforma electrónica en la que se carguen los expedientes de reclamos para que las partes puedan acceder y monitorearlos de forma digital.
7. En cuanto a la solicitud de la copia de los descargos presentados por BANCO FINANCIERA COMERCIAL HONDUREÑA, S.A., oportuno es mencionar que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros no ha negado dicha petición, por lo que es procedente que la Secretaría General por medio del delegado de la Gerencia de Protección al Usuario Financiero proceda a ordenar la entrega de la copia de los descargos y demás documentos adjuntos a la Abogada GEORGINA SIERRA CARVAJAL. Asimismo, se aclara que la reclamante posee el derecho de acceder al expediente administrativo completo de forma física cuando ella lo requiera, situación que no se ha dado en el presente caso.
8. De lo expuesto, se concluye que no se le ha violentado ningún derecho constitucional ni procesal en el reclamo de mérito, ya que en todo momento la Comisión Nacional de Bancos y Seguros ha actuado de conformidad con la Constitución de la República, Códigos, Leyes y Normativas correspondientes, en virtud de ser un instancia



administrativa para la solución de conflictos entre las instituciones supervisadas y los usuarios financieros a través del Sistema de Atención de Reclamos, garantizando de esta manera, los derechos de los usuarios financieros, como lo es el caso de la Abogada SIERRA CARVAJAL; por otra parte, en cuanto a la solicitud de copia de los descargos presentados por el Banco, corresponde que la Secretaría General por medio del delegado de la Gerencia de Protección al Usuario Financiero proceda a ordenar la entrega de la copia de los descargos y demás documentos adjuntos a la Abogada SIERRA CARVAJAL; y que en estricta observancia al debido proceso, continuar con la investigación y emisión del dictamen correspondiente en el presente reclamo, el cual se indica en el Artículo 24 de las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas.

Sin otro particular,

**OSCAR MAURICIO VELÁSQUEZ BARAHONA**

Acto de Delegación  
2 de abril de 2014

CC: Gerencia de Protección al Usuario Financiero;  
Presidencia CNBS.