

**PREVIO A UNA DEMANDA JUDICIAL Y RECLAMO CRIMINAL.-
SE PRESENTA RECLAMO O RECLAMO ANTE LA COMISIÓN
NACIONAL DE BANCA Y SEGUROS.- SE SOLICITA QUE SE LE
ORDENE A BANCO FIOCHSA CUMPLA CON LO ESTABLECIDO EN LA
LEY, ESPECIFICAMENTE EL DECRETO LEGISLATIVO Nº 33-2020 DE
FECHA 3 DE ABRIL DEL 2020.-**

**SE SOLICITA SE LE ORDENE QUE DEVUELVA LO SUSTRADO
ILEGALMENTE DE MI CUENTA BANCARIA (ENTRE OTROS, ACTOS
TAMBIÉN CONSTITUTIVOS DELITOS DE SUSTRACCIÓN DE DINERO,
APROPIACIÓN INDEBIDA).-**

**SE SOLICITA LE IMPONGAN A BANCO FICOHSA LAS SANCIONES Y
MULTAS CORRESPONDIENTES POR NO CUMPLIR LA LEY,
COMETER ABUSOS, EXCESOS Y HOSTIGAMIENTO ILEGAL AL
USUARIO FINANCIERO.-**

**GERENCIA DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO (DPUF), COMISIÓN
NACIONAL DE BANCA Y SEGUROS.**

Yo **Georgina Sierra Carvajal**, mayor de edad, hondureña, Doctora en Derecho Constitucional y Abogada, inscrita en el Colegio de Abogados de Honduras con el certificado de colegiación profesional número 6805, con teléfono número 94648669 y correo electrónico gsierra@mgfirmalegal.com para efecto de las notificaciones, con oficios profesionales en esta ciudad y de este domicilio; **comparezco en nombre propio**, en mi condición de usuaria financiera **contra el Banco Ficohsa S.A.** quien ha cometido un claro, malintencionado o doloso incumplimiento de la ley (del Decreto Legislativo Nº 33-2020 **ver anexo #1**), ha cometido abusos, excesos, al punto de sustraer incluso de forma ilegal y arbitraria dinero de mi cuenta bancaria. Reclamo o reclamo que se presenta en el marco del **préstamo hipotecario que tengo suscrito bajo fondos del Banco Hondureño para la Producción y la Vivienda (BANHPROVI)** y, que se aclara no es dinero de Banco Ficohsa, el dinero de dicho préstamo sólo es administrado por este banco, que es muy diferente. Préstamo con fondos BANHPROVI número #1-439-121400.

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

PRIMERO: Es bien sabido por la Comisión Nacional de Banca y Seguros (de ahora en adelante CNBS), que el Poder Ejecutivo mediante Decreto Ejecutivo Nº PCM-005-2020 del 10 de febrero de 2020, reformado por Decreto Ejecutivo Nº 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. Que al día de hoy no ha sido controlada en el país, ni en el mundo.

Estos 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.

Seguidamente, Decreto Legislativo No. 33-20202, El Congreso Nacional para tratar de reducir los impactos económicos que ocasionó esta suspensión y restricción de derechos que impide a los ciudadanos laborar, de circular libremente, decretó la suspensión de los pagos a los préstamos otorgados con fondos de BANHPROVI por tres (3) meses, para que dichas cuotas sean trasladadas de forma íntegra al final del vencimiento del préstamo hipotecario, sin ningún tipo de cargo, recargo, ni mora, ni interés. (**Ver anexo #1** <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/01.pdf>).

SEGUNDO: Debido a un comunicado emitido por Banco Ficohsa (**ver anexo #2** <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/02.pdf>), en fecha día **1 de abril del 2020** le envié a Banco Ficohsa un correo electrónico solicitando la suspensión de cuotas (**ver anexo #3** <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/03.pdf>), tal como este banco se indicó en el comunicado mencionado.

Dicho correo electrónico de fecha día 1 de abril del 2020, de solicitud de suspensión de cuotas a Banco Ficohsa, se hizo de conformidad con lo establecido por los Poderes

del Estado en ese momento, literalmente, de esta forma, se solicitó taxativamente 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 #3** <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/03.pdf>). 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 Banco Ficohsa, en donde se me solicitó lo siguiente: 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 #4** <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/04.pdf>). Y así lo hice. Es decir, que el mismo día 1 de abril del 2020 llené el formulario requerido y fue enviado con éxito. (**Ver anexo #7** <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/07.pdf>).

Cabe destacar, que, después de haber cumplido con todos los requisitos que el Banco Ficohsa impuso (que ni siquiera existen en ninguna ley), para acogerme alivio temporal establecido en el Decreto Legislativo Nº 33-2020 en cuanto a la suspensión de cuotas por pagar, el Banco Ficohsa en plena pandemia y, de forma abusiva o con exceso, después de haber enviado todo lo requerido y de haberme acogido al alivio mencionado, 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, 7 y 5 comprobante de sustracción** <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/05.pdf>) dejando mi cuenta de ahorro en cero lempiras (L.0.00).

Incumpliendo además el Banco Ficohsa con lo establecido en las resoluciones de la CNBS y de BANHPROVI, donde se estableció que desde el mes de marzo quedaron suspendidas las planillas para los entes financieros por parte de BANHPROVI, por lo que de forma automática este Banco Ficohsa estaba incluso obligado a no cobrar ninguna cuota a esta usuaria financiera o reclamante en el mes de abril del 2020.

El Banco Ficohsa, tan sólo después de mis reclamaciones por teléfono por el dinero que me sustrajo ilegalmente (y puesto que esto es un delito), de forma maliciosa y para tratar de justificar el dinero sustraído de mi cuenta de banco, semanas después, esto es el **16 de abril del 2020** me volvió a escribir, indicándome, que "...aún no hemos recibido por medio del formulario." Como que nunca hubiese llenado dicho formulario (**ver anexo #6** <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/06.pdf>). Con ello Banco Ficohsa pretendía hacer una prueba falsa alegando que la reclamante era la que no ha enviado el formulario. Pero no contaba que reclamante ya se había preparado, porque conoce bien las irregularidades y los abusos de Banco Ficohsa, ya que no es la primera vez que los comete.

Es decir, que para el Banco Ficohsa, pretendió con ello también, volver válida la sustracción del dinero mencionado anteriormente. Suposición que es lamentable y desacertada. Debiendo haberme devuelto en cuanto reclamé el dinero sustraído al margen de la ley mencionada e incumpliendo la misma (el Decreto Legislativo 33-2020). Sin embargo este dinero no ha sido devuelto.

En este sentido, frente lo mencionado en los dos párrafos anteriores, di respuesta al banco, mediante un correo electrónico de **fecha 29 de abril 2020**, demostrando, con pruebas al Banco Ficohsa, que dicha aseveración es falsa de que no se había enviado el formulario de solicitud de alivio o de suspensión de cuotas al préstamo de BANHPROVI, ya que el formulario digital requerido por el Banco Ficohsa fue llenado y enviado con éxito desde el **1 de abril del 2020** (**ver anexo #7** <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/07.pdf>).

Este acto (de solicitar de nuevo el formulario) el banco lo realizó con una clara malicia, sólo porque no contaba se tenía las pruebas que demuestran lo que aquí se afirma. E incluso, el Banco Ficohsa no me contestó a este extremo o punto del reclamo realizado, ni han devuelto mi dinero sustraído ilegalmente, por lo que, obligadamente acudo a presentar reclamación ante la CNBS y solicitar, **entre otras peticiones** (que a continuación se demuestran también), que Banco Ficohsa me devuelva dicho dinero, que me sustrajo al margen de la ley, violentando el estricto apego que realicé al mecanismo de alivio mencionado decretado por ley. (**Ver anexo #6** <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/06.pdf> **y ver anexo 7** <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/07.pdf>).

TERCERO: Es bien sabido por el Banco Ficohsa, que 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 Nº 33-2020, establece claramente 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 Banco Ficohsa sólo administra.

Es decir, la regulación legal **Decreto Legislativo Nº 33-2020** establece que el Banco Ficohsa debe suspender las cuotas por pagar de capital e intereses de los usuarios finales (personas naturales y jurídicas) y, **solamente trasladar estas cuotas objeto de suspensión 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 de forma íntegra las cuotas suspendidas al final del vencimiento de cada crédito.**

Ello significa claramente que el Banco Ficohsa está obligado por ley a no capitalizar dichas cuotas, ni cobrar intereses moratorios, ni gastos administrativos, ni recargo alguno. Por lo que esta ley (Decreto Legislativo Nº 33-2020) debe de ser aplicada en mi préstamo con fondos BANHPROVI.

Decreto Legislativo Nº 33-2020, publicado en el diario oficial la Gaceta No.35, 217, que Banco Ficohsa se niega a cumplir y a aplicar. Situación por la que hoy se acude ante esta CNBS.

Se torna obligado señalar, que el Banco Ficohsa nunca quiso reconocer que estamos en una pandemia mundial, a punto de caer en una calamidad en Honduras, porque con este acto, el Banco Ficohsa se niega a cumplir la ley, el Decreto Legislativo Nº 33-2020, cuando su obligación legal es haber cumplido de oficio (a iniciativa propia tal como lo estableció la CNBS sin que se lo solicitara el usuario) 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 y/o restringidos diversos derechos, como el derecho de circulación, el derecho al trabajo, el derecho reunión, cerró todas las instituciones públicas, impidiendo laborar. De igual forma, si el Poder Judicial por medio de la Corte Suprema de Justicia mantiene desde el mes de marzo del 2020 al día

de hoy suspendidos los plazos de los procesos judiciales debido a extrema situación provocada por esta pandemia.

Todas estas situaciones claramente conocidas por el Banco Ficohsa. Actuaciones que se convierten en irregulares, abusivas y al margen de la ley, y, resultan claramente ilegales y violatorias de derechos. Que incluso, fácilmente pueden ser objeto de demandas individuales o incluso colectivas.

CUARTO: El día 2 de julio del 2020, después de haber hecho uso de la suspensión de 3 cuotas por pagar acogíendome a las medidas de alivio temporal establecidas en la ley mencionada, reanude los pagos de las cuotas del préstamo y realicé 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 (cuya fecha de pago son el día 2 de cada mes y siempre me lo han debitado de mi cuenta bancaria); **depósito que realicé mediante transferencia bancaria con número de referencia FT20184Z0JC1. Y comuniqué por escrito al Banco Ficohsa dicha reanudación de las cuotas de dicho préstamo.**

Ese mismo día 2 de julio del 2020, y en ese mismo acto también presenté vía correo electrónico un reclamo formal al Banco Ficohsa, (ver anexo #8 <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/08.1.pdf>). frente a los abusos descritos en los numerales anteriores, del que aquí se demostrará que fue hasta muchos meses después que el Banco Ficohsa respondió el mismo, sin ningún fundamento jurídico, ni legal. Y siempre violando e incumpliendo el Decreto Legislativo 33-2020, así como las resoluciones ordenadas por al CNBS, aplicable en ese momento, la Resolución GES No. 175 / 21-03-2020 de la CNBS, incluida en Circular de CNBS No. 006/2020. Además de las Resolución GES No. 246 / 12-06-2020 de la CNBS, incluida en Circular de CNBS No. 020/2020; y, la Resolución GES No. 278 / 25-06-2020 de la CNBS, incluida en Circular de CNBS No. 026/2020.

En fecha **20 de julio del 2020** envié correo electrónico insistiendo al banco para que me contestaran el reclamo formal, ya que no contestaban el mismo (ver anexo #9 <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/09.pdf>).

Y sólo después de realizar varias llamadas a fin de que me contestaran el reclamo formal mencionado de fecha **2 de julio 2020** (ver anexo #8 <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/08.1.pdf>), fue que el Banco Ficohsa en fecha **29 de julio del 2020** a través de Daysi Rosadyn Briceño en su

condición de Ejecutiva de banca hipotecaria me envió un correo electrónico, no contestando mi reclamo, sino lo siguiente (**ver anexo #10** <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/10.pdf>):

“Como le comentaba vía Teléfono estamos trabajando en el plan de Amortización para que usted pueda verificar **cómo en realidad quedaría la cuota de su préstamo** al aplicar el periodo de gracia para que luego usted nos confirme si le aplicamos o no dicho Periodo de Gracia. En Cuanto al mes de Junio pues no aplicaría periodo de Gracia para ese mes ya que BANHPROVI dio instrucción que ese mes no se aplicaría de manera automática si no que se haría a solicitud de cada cliente y se tenía que hacer antes del 30 de ese mismo mes el cual le adjuntamos la circular”.

Con ello, claramente Banco Ficohsa se niega a cumplir lo establecido en el Decreto Legislativo 33-2020, no queriendo trasladar las cuotas íntegras al final del préstamo; y pretende modificar el contrato con fondos BANHPROVI alterando al margen de la ley las cuotas e interés del préstamo. Mismas que ya están pactadas en el CONTRATO con fondos BANHPROVI.

Respuesta del Banco Ficohsa que viola e incumpliendo al margen de lo establecido el Decreto Legislativo 33-2020, **el CONTRATO con fondos BANHPROVI**, así como las resoluciones ordenadas por la CNBS, aplicable en ese momento, la Resolución GES No. 175 / 21-03-2020 de la CNBS, incluida en Circular de CNBS No. 006/2020. Además de las Resolución GES No. 246 / 12-06-2020 de la CNBS, incluida en Circular de CNBS No. 020/2020; y, la Resolución GES No. 278 / 25-06-2020 de la CNBS, incluida en Circular de CNBS No. 026/2020.

El Banco Ficohsa se niega a cumplir lo establecido en el Decreto Legislativo 33-2020, no queriendo trasladar las cuotas íntegras al final del préstamo. Pretendiendo capitalizar la deuda, computar las cuotas adeudadas en medio del préstamo y no al final del préstamo (generando intereses ilegales durante todo el préstamo) en el transcurso del tiempo, además de estar cobrando un dinero ilegal por cargos de administración de esos 3 meses, cuando BANHPROVI suspendió toda gestión de administración para las instituciones financieras en dichas fechas. Cuando Banco Ficohsa ni siquiera trabajó esos meses en mi préstamo, BANHPROVI suspendió toda operación al respecto. Violando y alterando además el contrato con fondos BANHPROVI.

E incluso, en la petición que realice de fecha **1 de abril del 2020**, donde me apegue al alivio mencionado mi solicitud fue clara en cuanto a que el alivio aplicara para todo el tiempo que dure la pandemia COVID-19. **Y, aun cuando yo normalicé mis pagos a partir del mes de julio a la actualidad, los meses de abril, mayo y junio, que yo los solicité, Banco Ficohsa debió de aplicar el Decreto Legislativo 33-2020, así como las resoluciones ordenadas por la CNBS, aplicable en ese momento, la Resolución GES No. 175 / 21-03-2020 de la CNBS, incluida en Circular de CNBS No. 006/2020. Debió de trasladar dichas cuotas integras al final del préstamo, sin cualquier otro recargo, como lo dijo en su comunicado y lo ordena la ley. Pero no lo hizo así.**

Después de este abusivo y violatorio correo electrónico, a fin de agotar todas las vías amistosas, el **3 de agosto del 2020** solicité una reunión urgente con la Jefa Daysi Rosadyn Briceño en su condición de Ejecutiva de banca hipotecaria, que es la Gerente de Banca hipotecaria Lic. Odett Simon (**ver anexo #11** <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/11.pdf>) escribiéndole lo siguiente:

“Le escribo para solicitarle una comunicación por teléfono con Usted de carácter urgente. Ya que le he llamado a su oficina, en varias ocasiones y no he logrado contactarle. El motivo de mi solicitud, es que existe un problema ocasionado por Banco Ficohsa, que he tratado de resolver con el personal bajo su cargo y no he obtenido hasta la fecha ninguna respuesta a mí reclamo. Considero que este problema tiene solución, por lo que se vuelve necesario agotar una reunión por teléfono con Usted, previo a acudir a otras vías legales, de forma innecesaria.

El 4 de agosto del 2020, respondió Lic. Odett Simon, Gerente de Banca hipotecaria (**ver anexo #12** <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/12.pdf>), escribiendo lo siguiente:

“Un gusto saludarle. Me comentó Deysi de su solicitud. Me comenta que también está interesada en hablar con alguien de legal. Me confirma si le parece que hagamos una reunión zoom todas las partes el jueves por la tarde? Así me da chance de coordinar con la Abog. y de tener un plan de pago para poder explicarle el modelo de periodo de gracia de BANHPROVI.”

En fecha **5 de agosto del 2020**, le escribí respuesta a la Gerente de Banca hipotecaria Lic. Odett Simon (**ver anexo #13** <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/13.pdf>), escribiendo lo siguiente:

“Buenos días Lic. Odette, me parece bien que hagamos la reunión por zoom y, si le acompaña un abogado del área de legal, mucho mejor. Le parece bien si fijamos la hora, para las 3:00pm?. Saludos.”

Ese mismo día **5 de agosto del 2020**, me envió el correo que fijaba la reunión y detalles (hora, asistentes, clave de acceso ID para la misma etc.) así que al día siguiente **6 de agosto del 2020** llevamos a cabo dicha reunión por zoom, en la que asistieron, la Lic. Odett Simon Gerente de Banca hipotecaria, Fresia Ramirez Abogada del área legal de Banco Ficohsa, Daysi Briceño Ejecutiva de Banca hipotecaria y mi persona Dra. Georgina Sierra Carvajal en mi condición de usuaria financiera. (**Ver anexo #14** <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/14.pdf>).

Reunión en donde les expuse, claramente, lo establecido en la las leyes y resoluciones mencionadas, la obligatoriedad que tiene el banco de trasladar las cuotas integras al final del préstamo, la prohibición de cobrar cualquier tipo de recargo, etc. y habiendo escuchado mi posición jurídica, no rebatieron la misma, ni contradijeron con ningún argumento, solamente me dijeron que elevarían el caso a más alto nivel, para que les permitieran tomar decisión o que les indicarán alguna posición al respecto. Se comprometieron a que ellas gestionarían la respuesta legal a mi reclamo. Y que se contactarían conmigo.

Sin embargo, esperé pacientemente, hasta que tuve que escribir otro correo electrónico en fecha **10 de septiembre del 2020**, solicitándole a la Lic. Odett Simon, Gerente de Banca hipotecaria (**ver anexo #15** <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/15.pdf>) la respuesta que se había comprometido a darme, escribiéndole, con copia a todas las que estuvieron en la reunión por zoom, lo siguiente:

“Buenas tardes, Lic. Odette Simon, deseo que todo esté bien para Usted. Le escribo, con relación a la reunión que sostuvimos en fecha 6 de agosto del 2020, en donde acordamos con Usted y la Abogada Fresia Ramírez, que me enviarían la respuesta a mi reclamo por esta vía (de correo electrónico). Respuesta, de la cual continuo en

espera de la misma. Por lo tanto le agradeceré su comunicación a la mayor brevedad posible.”

Este correo demuestra, que se llevó a cabo la reunión por zoom, que a esta fecha no me habían respondido el reclamo, que se habían comprometido a responder el mismo, y se negaban a hacerlo.

Fue hasta el día **1 de octubre del 2020**, que me escribió la Lic. Odett Simon Gerente de Banca hipotecaria (**ver anexo #16** <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/16.pdf>), respondiéndome lo siguiente:

“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.”

Esta respuesta del banco, es claramente al margen de la ley sin fundamento legal alguno y, que Banco Ficohsa se niega a aplicar la ley (Decreto 33-2020) y las resoluciones que le ordena la CNBS aplicables al caso concreto y en ese momento, la Resolución GES No. 175 / 21-03-2020 de la CNBS, incluida en Circular de CNBS No. 006/2020. Además de las Resolución GES No. 246 / 12-06-2020 de la CNBS, incluida en Circular de CNBS No. 020/2020; y, la Resolución GES No. 278 / 25-06-2020 de la CNBS, incluida en Circular de CNBS No. 026/2020.

Ya que no menciona siquiera el Decreto 33-2020, se niega a hacer solamente el traslado de las cuotas a las ultimas del préstamo, sin ningún recargo, está capitalizando y colocando las cuotas donde se le antoja (aquellas que comencé a pagar desde julio a la actualidad), esto es, en medio del préstamo, cobrando intereses moratorios y gastos de intermediación, cuando BANHPROBI suspendió todas las operaciones a las instituciones financiera durante ese tiempo. **Violando y alterando además el contrato con fondos BANHPROVI.**

Se vuelve obligado señalar, que cualquier circular en que falsamente se basa el Banco Ficohsa, ninguna de ellas les otorga el derecho a cobrar lo que pretenden, ni a manipular las cuotas como lo pretenden hacer, ni alterar el contrato con fondos BANHPROVI. Puesto que claramente lo establece en el numeral 5 la misma resolución que citan circular PE 029-2020 de BANHPROVI.

Y en ninguna de ellas, que además son extemporáneas, porque por el principio de la irretroactividad de la ley, la que aplica es la circular 6 de la CNBS, así que el Banco Ficohsa incumple el literal de esta circular “d) Queda prohibido a las Instituciones Supervisadas por esta Comisión, aplicar cargos a los deudores por concepto de comisiones, interés moratorio, administrativos u otros cargos asociados a dichas

operaciones de alivio.”. Tampoco tiene potestad para alterar unilateralmente el contrato con fondos BANHPROVI.

El Decreto Legislativo 33-2020 que ni lo menciona en su respuesta, es claro, en cuanto a que ordena a los bancos que solamente deben hacer el traslado de las cuotas a las últimas cuotas del préstamo, sin ningún recargo. Pero Banco Ficohsa, a sabiendas que no es su dinero, porque sólo administra dicho préstamo. Pretende manipular la suspensión de pagos, manipular las cuotas pagadas a partir de julio, sustraer dinero ilegalmente de mi cuenta de forma antojadiza y sin devolverlo ante un reclamo formal con pruebas, incluso, pretende ilegalmente capitalizar cuotas sin que la ley le otorgue esa facultad etc. cometiendo diversos delitos también con estos tipos de actuaciones.

Todo ello se observa en la respuesta que me envió el Banco Ficohsa de fecha 1 de octubre del 2020, que me escribió la Lic. Odett Simon Gerente de Banca hipotecaria **(Ver anexo #16 <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/16.pdf>).**

QUINTO: Simultáneamente es necesario destacar, que para esa fecha 1 de octubre del 2020 el Banco Ficohsa ha estado hostigando hasta la actualidad a esta usuaria financiera. **A sabiendas este Banco Ficohsa, que no me encuentro en ninguna mora. Que he pagado siempre y actualmente mi préstamo se encuentra al día en el pago.** Y que sólo utilice el alivio temporal del COVID-19 durante 3 meses y amparada en la ley y las resoluciones de la CNBS.

Pero este Banco Ficohsa ha estado haciendo llamadas, enviado cobros, incluso a familiares, estableciendo falsamente que tengo una mora con este préstamo hipotecario de asombrosamente L. 121. 400 lempiras, cuando ello es falso, abusivo e ilegal. Tal como se puede observar en el **(ver anexo #16 <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/16.pdf>),** donde presenté también la respectiva reclamación formal por escrito a Banco Ficohsa.

SEXTO: Frente a tanta ilegalidad y abuso, y después de haber agotado todas las llamadas, correos, notas, reuniones y vía amistosa, sin que Banco Ficohsa cumpla con su deber de cumplir la ley. **El día 7 de octubre del 2020, presenté al Banco Ficohsa la hoja de reclamación de la Comisión Nacional de Banca y Seguros (ver anexo #17 <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/17.1.pdf>).** Por medio de correo electrónico en donde se le escribió y adjuntó lo siguiente:

“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 reclamo 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.”

1. Una vez recibida la hoja de reclamación de la CNBS, Banco Ficohsa tampoco proporcionaba una respuesta, por lo que una vez caducado o vencido el plazo de los 10 días que les ordena la ley Resolución GE No.1768/12-11-2012 de 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, **el 26 de octubre 2020** le escribí a todas las personas del Banco Ficohsa que estuvieron en la reunión y a quién le envié el reclamo de la CNBS (**ver anexo #18** <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/18.pdf>), lo siguiente:

“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.”

Por lo que, sólo así contestaron de inmediato, así que **ese mismo día 26 de octubre 2020 (ver anexo #19 <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/19.pdf>)**, me contestó la Lic. Odette Simon Fiallos, Gerente de banca hipotecaria o de vivienda del Banco Ficohsa, lo siguiente:

“Buen día Dra. Georgina. Para hacer el reclamo/reclamo debe de ingresarla por medio del usuario financiero. Copio a Karla Lagos para más información. Saludes,”

También, **ese mismo día 26 de octubre 2020** me escribió Karla Lagos del Banco Ficohsa (**ver anexo #20 <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/20.pdf>**), lo siguiente:

“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.”

Sin embargo, como yo conozco mis derechos y las irregularidades, abusos y excesos e ilegalidades en que incurre el Banco Ficohsa, porque no es la primera vez que lo hace, **ese mismo día 26 de octubre 2020**, le contesté y envié correo a diversas personas e instituciones para dejar constancia de tal abuso (**ver anexo #21 <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/21.pdf>**) escribiendo Lo siguiente:

“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 estableció 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.”.

Frente a lo cual, **Karla Yanira Lagos Maradiaga del Banco Ficohsa, contestó mi hoja de reclamación de la CNBS el 28 de octubre del 2020 (Ver anexo #22 <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/22.1.pdf>)**, quedando evidenciado y demostrado contundentemente que sí perdieron el plazo que les otorga la CNBS, de forma extemporánea, y que su intención siempre fue no contestar el mismo, porque no tienen ningún tan solo fundamento jurídico ni legal que sustente su decisión arbitraria, antojadiza y abusiva. El Banco Ficohsa respondió lo siguiente:

“Buen día Dra. Georgina. Le informamos que ya se encuentra disponible la resolución al reclamo interpuesto en nuestra área de atención al Usuario Financiero, **misma que adjuntamos**. Así mismo, le invitamos a presentarse a nuestra agencia para hacerle la entrega correspondiente de su carta membretada y firmada, para concluir con el proceso respectivo. ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO. Saludos Cordiales.”.
Adjuntando la carta de respuesta. (Ver anexo #22 <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/22.1.pdf>).

SEPTIMO: La respuesta del Banco Ficohsa a mi Hoja de reclamación de la CNBS, es clara y contundentemente ilegal, antojadiza y sin ningún artículo o fundamento jurídico, tal como se demuestra, a continuación:

Primero señala que, “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.” Aquí se contestará punto por punto de los argumentos falsos y antijurídicos en los que basa su decisión Banco Ficohsa en esta carta de respuesta o resolución al reclamo de la hoja de la CNBS:

- **Se vuelve obligado aclarar que esta reclamante sólo utilizó las suspensión de 3 cuotas (abril, mayo y junio) de conformidad con la normativa jurídica Decreto Legislativo 33-2020, así como las resoluciones ordenadas por la CNBS, aplicable en ese momento, la Resolución GES No. 175 / 21-03-2020 de la CNBS, incluida en Circular de CNBS No. 006/2020.** Ya que cualquier otra posterior no aplica, por el principio de retroactividad, establecido en el art. 61 de la Constitución de Honduras. Mismo que establece que ninguna ley es retroactiva, solo en materia penal, y esta no es materia penal. **El 2 de julio 2020,** normalicé mis cuotas de pago. Por lo que Banco Ficohsa sólo debe de trasladar las cuotas que se suspendieron y que solicité por escrito, al final del préstamo, cuestión que Ficohsa se niega a hacer, pretendiendo omitir las cuotas suspendidas antojadizamente, cobrando como si nunca hubiesen existido, colocando mis pagos desde julio hasta la actualidad como el pago de una mora, en medio de las cuotas del préstamo, capitalizando el mismo y generando cargos inexistentes.

- **El Banco Ficohsa, no presenta la prueba de que en fecha 22 de marzo 2020 a mi persona le ha notificación tal decisión. A la que falsamente se refiere en su carta de respuesta (específicamente en el primer punto).**

- **Esta supuesta o falsa notificación, violenta o incumple también el Decreto Legislativo 33-2020 específicamente en cuanto a los préstamos de BANHPROVI, ya que le ordena únicamente trasladar las cuotas suspendidas al final del préstamo (jamás establece la ley que dichas cuotas suspendidas se trasladarán a pagarse hasta 15 días posteriores de la suspensión de toque de queda, que incluso hoy estamos con el mismo y el Banco Ficohsa se niega a respetarlo con estas decisiones y cobros ilegales). Menciona que durante el toque de queda no se entrará en mora. Cuando es bien sabido por el Banco Ficohsa que el Decreto**

Legislativo 33-2020 ya establece que no existirá mora, ni ningún otro recargo, ni administrativo, ni cualquier otro.

- El punto dos, Banco Ficohsa no explica, ni razona, no fundamenta jurídicamente que han cumplido la ley, solo menciona que han cumplido la ley, pero no explica a qué leyes se refiere específicamente, ni cómo la han cumplido. Claro está, porque no han cumplido ninguna. Aquí se demuestra con pruebas es que el Banco Ficohsa no mencionó el Decreto Legislativo 33-2020 porque lo violenta frontalmente y esta es la ley aplicable al caso concreto, es la ley que claramente le ordena qué va a hacer y en qué consistirá el procedimiento; tampoco aplica las resoluciones de la CNBS aplicables al caso concreto, e incluso pretende y cita otras resoluciones de la CNBS que no aplican a este caso concreto (y éstas incluso ni siquiera establecen o le otorgan facultades en exceso, como pretende aplicar Banco Ficohsa). Y altera ilegal y antojadizamente el contrato suscrito con fondos BANHPROVI.

- El punto 3 es falso, ya que el ingreso a la cuenta de la cuota de julio, no lo realicé el 3 de julio como falsamente lo afirma Banco Ficohsa sin prueba alguna, sino que lo realicé el día 2 de julio 2020, esto es el día de pago de la cuota. Ver prueba o comprobante de depósito en el anexo #8, <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/08.1.pdf>

- También es falso lo que afirma el Banco Ficohsa en el punto 4, ya que la carta de respuesta a la Hoja de reclamación de la CNBS cuya fecha es 26 de octubre 2020. Donde afirma falsamente que yo he pagado hasta el mes de agosto. Por lo que ahora reclamo, aclarando y demostrando aquí, que nunca he dejado de pagar mis cuotas de este préstamo y que sólo con excepción de esta pandemia mundial fue que legalmente suspendí el pago, por escrito, previo a llenar los requisitos que impusieron (que ni existen en ninguna ley) de únicamente 3 meses (abril, mayo, junio). (Ver anexo #8, <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/08.1.pdf> y anexo #23 <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/23.pdf>

- Que por escrito el 2 de julio 2020 le comunique el Banco Ficohsa que debido a los abusos, exceso y desorden que tiene el Banco Ficohsa en las cuentas de este

préstamo, el 2 de julio reanudaba los pagos de este préstamo. Del que siempre ha seguido pagando hasta la actualidad de forma puntual y que es Banco Ficohsa quien ha alterado las cuotas, el préstamo y en definitiva pretende alterar ilegalmente el contrato suscrito con fondos BANHPROVI. (Ver anexo #8, <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/08.1.pdf> y anexo #23 <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/23.pdf>)

Es el Banco Ficohsa el que ha colocado dichos pagos de forma retroactiva o donde se le antoja, de forma arbitraria e ilegal, violentando la ley al no trasladar al final del préstamo las cuotas que fueron suspendidas por ley. Y alterando ilegalmente el contrato suscrito con fondos BANPROHVI.

- También es falso lo que afirma en el punto 5 Banco Ficohsa, ya que las medidas dictadas por BANHPROVI no establecen lo que afirma falsamente Ficohsa **en cuanto al porcentaje correspondiente a la intermediación bancaria se capitaliza y se aumenta la cuota nivelada mensual.**

Ya que el Decreto Legislativo 33-2020 y la Circular de CNBS No. 006/2020, que son las normativas aplicables a este caso concreto, NO establecen, ninguna de ellas, que el banco cobrará y capitalizará el margen de intermediación. Por el contrario. Estas leyes establecen que BANHPROVI suspendió operaciones en esos meses y dispuso el cobro de planilla a todos los entes financieros. Por lo que se demuestra que Banco Ficohsa ni siquiera trabajó en este préstamo en dichos meses, por lo que dicho cobro es ilegal, no debido y abusivo.

Además que en la Circular de CNBS No. 006/2020 se establece taxativamente lo siguiente: “1. d) Queda prohibido a las Instituciones Supervisadas por esta Comisión, aplicar cargos a los deudores por concepto de comisiones, interés moratorio, administrativos u otros cargos asociados a dichas operaciones de alivio.”

Dicho margen de intermediación sería, otro cargo asociado a dichas operaciones de alivio. Además claramente ilegal, porque no se encuentra establecido en la ley aplicable al caso concreto Decreto Legislativo 33-2020.

Incluso, la misma normativa que pretenden ilegalmente cobrar Banco Ficohsa (que es extemporánea y rebuscada), establece lo siguiente:

BANHPROVI Circular PE-029-2020, de fecha 15 de junio del 2020 “cabe señalar que los tres meses de suspensión, el BANHPROVI no genero planilla de cobro, reiniciando el mismo hasta el mes de junio del 2020. Esta disposición se efectuó de manera automática por lo cual no se requirió una solicitud por parte del cliente ni del intermediario, por lo tanto, estas condiciones debieron ser trasladadas a los préstamos de los usuarios finales. Consecuente con lo antes mencionado, es oportuno informar que la medida de la suspensión y traslado de las tres (3) cuotas al final del crédito corresponde al **capital e intereses pendiente de pago** de los prestamos redescontados, en tal sentido el **margen de intermediación que corresponde a los Intermediarios Financieros PODRÁ ser cobrada según negociación que realicen con sus clientes.**”

Es tan claro. Que debido a que el Banco Ficohsa no laboró, ni BANHPROVI se lo exigió durante la suspensión de cuotas al no generar automáticamente ninguna planilla, no tiene ningún derecho a cobrar ningún margen de intermediación durante los meses de suspensión de cuotas mencionados. Por eso es que BANHPROVI (incluso en un abuso y exceso) ESTABLECIÓ QUE PODRÁ, Y NO QUE DEBERÁ cobrar margen de intermediación, ya que si el banco no laboró porque no se generó ninguna planilla de forma automática en esos meses, Administrativamente, ni legalmente no procede dicho cobro.

Por ello es, que Decreto Legislativo 33-2020 y la circular de CNBS no. 006/2020, ni la circular de BANHPROVI que incluso ni aplica al caso concreto y que esta última cita el Banco Ficohsa, no le otorga la potestad absoluta de cobrar o imponer o de establecer que DEBERÁ cobrar margen de intermediación. Esto es, porque saben que el Banco Ficohsa no tiene el derecho para cobrarlo, por esa razón dejan claro que dicho cobro será negociado con el cliente tal como lo establece en su circular BANHPROVI.

Y al establecer que SERÁ negociado con el cliente, es porque solo se PODRÁ cobrar si el cliente quiere. Que este no es el caso, porque el cliente sabe que no procede hacer dicho cobro, porque está al margen de la ley, pero el Banco Ficohsa pretende e insiste en imponerlo.

Por todas estas razones, el modelo que plantea Banco Ficohsa en su respuesta o resolución al reclamo de la Hoja de la CNBS con relación al periodo de gracia es falso. Y debe de ser no sólo se solicita que sea corregido por la GPUF de la CNBS,

sino que además debe sancionar este tipo de conductas de apropiación indebida, porque pretende imponer o hacer creer a los clientes que deben cuotas y cargos falsos, sólo para captar dinero de forma ilegal. Ya que las opciones que Banco Ficohsa supuestamente brinda en su contestación a mi hoja de reclamación violenta y no cumple lo establecido en la ley, como ya se ha expuesto y demostrado con pruebas en este escrito. Por el contrario continúa Hostigando al cliente o usuario financiero, sin existir mora alguna o incumplimiento de pago.

OCTAVO: Con esta decisión arbitraria e ilegal Banco Ficohsa está alterando las cuotas, interés, alterando antojadizamente el orden de los pagos realizados en este préstamo y con ello, alterando peligrosamente el contrato suscrito con fondos BANHPROVI, con el objetivo de apropiarse indebidamente de dinero. Tal como se observa con contundente claridad en el anexo #23

En esta comparativa de Historiales de pago del año 2019 y 2020, asimismo de libreta de banco 2020 con Historial de pago del 2020, que demuestra un sinnúmero de irregularidades cometidas por Banco Ficohsa, en cuanto al monto del saldo del préstamo en la misma fecha del año pasado (13 de diciembre del 2019) era claramente menor que la que en este año 10 de diciembre 2020. Demuestra el desorden que intencionalmente está aplicando Banco Ficohsa al pago de este préstamo con fondos BANHPROVI, como que nunca hubo pandemia mundial, como que nunca hubo estado de excepción, como que nunca existió el Decreto Legislativo #33-2020.

Omite ilegalmente varios pagos realizados (julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre, todos del 2020) en el historial de pago, coloca los pagos y fechas donde se le antoja en el historial de pago. Sustraer dinero cuando quiere, como quiere, sin respetar el contrato, las leyes, las resoluciones de la CNBS y los derechos de los usuarios financieros. Por lo que la CNBS está obligada a intervenir, corregir y sancionar estas conductas ilícitas por parte de Banco Ficohsa.

SE ACOMPAÑAN DOCUMENTOS O PRUEBAS DISPONIBLES

Los documentos y pruebas que se presentan para este reclamo, se encuentran en hipervínculos y en enlaces web a lo largo de todo el apartado de los hechos que motivan la presente reclamo y son resumidos a continuación. Ya que debido al peso de los mismos, se pone a disposición de la CNBS de una página o sitio web, donde

cualquier persona puede acceder a este reclamo, a la prueba que aquí se presenta, donde se demuestra cada una de los razonamientos expuestos en el contenido de este reclamo:

1. Anexo #1.- [Decreto Legislativo No. 33-20202](https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/01.pdf), El Congreso Nacional decreto decretó la suspensión de los pagos a los préstamos otorgados con fondos de BANHPROVI por tres (3) meses, para que dichas cuotas sean trasladadas de forma íntegra al final del vencimiento del préstamo hipotecario, sin ningún tipo de cargo, recargo, ni mora, ni interés. Se encuentra en el siguiente enlace:

<https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/01.pdf>

2. Anexo #2.- Comunicado emitido por Banco Ficohsa, que demuestra que Banco Ficohsa comunicó el mecanismo de alivio por la pandemia, que será libre de cargos moratorios y de cualquier otro cargo, y un periodo de gracia que comprende hasta junio del 2020. Comunicado que se encuentra en el siguiente enlace:

<https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/02.pdf>

3. Anexo #3.- Correo electrónico de fecha 1 de abril del 2020 dirigido a Banco Ficohsa, que demuestra que en esta fecha me acogí al mecanismo de alivio en el marco de la pandemia mundial COVID-19 que dispuso la CNBS, de mi préstamo bajo fondos BANHPROVI que se encuentra en el siguiente enlace:

<https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/03.pdf>

4. Anexo #4.- Correo electrónico de fecha 1 de abril del 2020 enviado por Banco Ficohsa, que demuestra que ese mismo día me contestaron para que enviara un formulario. Correo que se encuentra en el siguiente enlace:

<https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/04.pdf>

5. Anexo #5.- Comprobante de dinero sustraído de mi cuenta bancaria por parte de Ficohsa, que demuestra que habiendo tramitado el mecanismo de alivio en el marco de la pandemia mundial COVID-19 me sustrajeron el dinero que tenía en mi cuenta bancaria, dejándola en cero lempiras y nunca me los han devuelto. Se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/05.pdf>

6. Anexo #6.- Correo electrónico de fecha 16 de abril del 2020 enviado por Banco Ficohsa, que demuestra que frente a los reclamos telefónicos sobre la sustracción de dinero, el Banco Ficohsa envió a la reclamante un correo electrónico de forma

maliciosa para tratar de justificar el dinero sustraído de mi cuenta de Banco. Puesto que esto es un delito. Con ello Banco Ficohsa pretendía hacer una prueba falsa alegando que la reclamante es la que no ha enviado el formulario. Pero no contaba que reclamante ya se había preparado, como se observa en el siguiente anexo #7. Correo que se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/06.pdf>

7. Anexo #7.- Correo electrónico de fecha 29 de abril del 2020, dirigido a Banco Ficohsa, demostrando, con pruebas, que el formulario fue llenado, enviado y recibido con éxito desde el 1 de abril del 2020. Correo que se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/07.pdf>

8. Anexo #8.- Correo electrónico de fecha 2 de julio del 2020, dirigido a Banco Ficohsa, que demuestra que en esta fecha se presentó un reclamo formal por escrito ante el Banco Ficohsa, con pruebas. Correo que se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/08.1.pdf>

9. Anexo #9.- Correo electrónico de fecha 20 de julio del 2020, dirigido a Banco Ficohsa, que demuestra que el Banco Ficohsa no contestaba el reclamo formal de fecha 2 de julio del 2020 (anexo #8). Reclamo que se reitera, hasta muchos meses después Banco Ficohsa respondió, pero no legalmente (anexo #16). Correo que se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/09.pdf>

10. Anexo #10.- Correo electrónico de fecha 29 de julio del 2020, dirigido a Banco Ficohsa, que demuestra que Banco Ficohsa se niega a cumplir lo establecido en el Decreto Legislativo 33-2020, no queriendo trasladar las cuotas íntegras al final del préstamo; pretende modificar el contrato con fondos BANHPROVI alterando la cuotas e interés. Correo que se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/10.pdf>

11. Anexo #11.- Correo electrónico de fecha 3 de agosto del 2020, dirigido a Banco Ficohsa, que demuestra que solicité una cita para reunión con la Gerente de banca hipotecaria Lic. Odett Simon. Correo que se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/11.pdf>

12. Anexo #12.- Correo electrónico de fecha 4 de agosto del 2020, enviado por Banco Ficohsa, que demuestra que la Gerente de banca hipotecaria Lic. Odett Simon

accedió a realizar una reunión por zoom. Correo que se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/12.pdf>

13. Anexo #13.- Correo electrónico de fecha 5 de agosto 2020, dirigido a Banco Ficohsa, que demuestra la confirmación de la reunión por zoom. Correo que se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/13.pdf>

14. Anexo #14.- Correo electrónico de fecha 5 de agosto 2020, enviado por Banco Ficohsa, que demuestra que el jueves 6 de agosto 2020, a las 3:00 pm llevamos a cabo una reunión por zoom, en la que asistieron, la Lic. Odett Simon Gerente de Gerente de Banca hipotecaria, Fresia Ramirez Abogada del área legal de Banco Ficohsa, Daysi Briceño Ejecutiva de Banca hipotecaria y mi persona Dra. Georgina Sierra Carvajal en mi condición de usuaria financiera, para tratar el tema del reclamo de fecha 2 de julio del 2020 (anexo #8). Correo que se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/14.pdf>

15. Anexo #15.- Correo electrónico de fecha 10 de septiembre 2020, dirigido a Banco Ficohsa, correo electrónico que demuestra que se llevó a cabo la reunión por zoom y que a esta fecha Banco Ficohsa no me había respondido el reclamo formal de fecha 2 de julio del 2020 (anexo #8). Correo que se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/15.pdf>

16. Anexo #16.- Correo electrónico de fecha 1 de octubre del 2020, enviado por Banco Ficohsa, que demuestra que hasta esta fecha Banco Ficohsa respondió el reclamo formal presentado desde el 2 de julio del 2020 (anexo #8) sin fundamento legal alguno y, que Banco Ficohsa se niega a aplicar la ley (Decreto 33-20202) y las resoluciones que le ordena la CNBS aplicables al caso concreto. Correo que se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/16.pdf>

17. Anexo #17.- Correo electrónico de fecha 7 de octubre del 2020, dirigido a Banco Ficohsa, demuestra que presenté al Banco Ficohsa la Hoja de Reclamación de la CNBS en contra del Banco Ficohsa. Correo que se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/17.1.pdf>

18. Anexo #18.- Correo electrónico de fecha 26 de octubre del 2020, dirigida a Banco Ficohsa, demuestra que el Banco Ficohsa perdió el plazo de 10 días que le

ordena la CNBS e **irrevocablemente cualquier derecho al Banco Ficohsa frente a mi reclamación legal**. Que este Banco incumple la ley, las resoluciones de la CNBS y que sólo contesta cuando se le pone en conocimiento a la misma CNBS y también demuestra contundentemente que no contesto en el plazo mencionado porque no tiene ningún argumento ni fundamento jurídico o legal que sustente su arbitraria decisión. Correo que se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/18.pdf>

19. Anexo #19.- Correo electrónico de fecha 26 de octubre 2020, enviado por Banco Ficohsa, demuestra que el Banco Ficohsa al quedar evidenciado, con prueba legal, que perdió irrevocablemente el plazo de 10 días para contestar la hoja de reclamación de la CNBS y con ello cualquier derecho al Banco Ficohsa frente a mi reclamación legal, el Banco pretende hacer creer que yo nunca he enviado una hoja de reclamación de la CNBS, situación que es falsa, tal como se observa y demuestra con el anexo #17. También demuestra que este Banco incumple la ley, las resoluciones de la CNBS y que sólo contesta cuando se le pone en conocimiento a la misma CNBS. Correo que se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/19.pdf>

20. Anexo #20.- Correo electrónico de fecha 26 de octubre del 2020, enviado por Banco Ficohsa, demuestra que el Banco Ficohsa al quedar evidenciado, con prueba legal, que perdió irrevocablemente el plazo de 10 días para contestar la hoja de reclamación de la CNBS y con ello cualquier derecho al Banco Ficohsa frente a mi reclamación legal, el Banco pretende hacer creer que yo nunca he enviado una hoja de reclamación de la CNBS, situación que es falsa, tal como se observa y demuestra con el anexo #17. También demuestra que este Banco incumple la ley, las resoluciones de la CNBS y que sólo contesta cuando se le pone en conocimiento a la misma CNBS. Correo que se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/20.pdf>

21. Anexo #21.- Correo electrónico de fecha 26 de octubre del 2020, dirigido a Banco Ficohsa, demuestra que presenté al Banco Ficohsa la Hoja de Reclamación de la CNBS en contra del Banco Ficohsa. Que el Banco Ficohsa perdió irrevocablemente cualquier derecho al Banco Ficohsa frente a mi reclamación legal. Que este Banco incumple la ley, las resoluciones de la CNBS y que sólo contesta cuando se le pone en conocimiento a la misma CNBS. Correo que se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/21.pdf>

22. Anexo #22.- Correo electrónico de fecha 28 de octubre del 2020, Resolución extemporánea del Banco Ficohsa a mi Hoja de Reclamación de la CNBS. Demuestra, que el Banco Ficohsa reconoce y admite que presenté al Banco Ficohsa la Hoja de Reclamación de la CNBS en contra del Banco Ficohsa. Que el Banco Ficohsa perdió irrevocablemente cualquier derecho frente a mi reclamación legal. Y, al no tener ningún argumento legal frente a mi reclamación, este Banco incumple la ley, las resoluciones de la CNBS y que sólo contesta cuando se le pone en conocimiento a la misma CNBS. Correo que se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/22.1.pdf>

23. Anexo #23.- Comparativa de Historiales de pago del año 2019 y 2020, asimismo de libreta de banco 2020 con Historial de pago del 2020, que demuestra un sinnúmero de irregularidades cometidas por Banco Ficohsa, en cuanto al monto del saldo del préstamo en la misma fecha del año pasado (13 de diciembre del 2019) era claramente menor que la que en este año 10 de diciembre 2020. Demuestra el desorden que intencionalmente está aplicando Banco Ficohsa al pago de este préstamo con fondos BANHPROVIO, donde omite ilegalmente varios pagos realizados en el historial de pago (julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre, todos del 2020), coloca los pagos y fechas donde se le antoja en el historial de pago. Sustraer dinero cuando quiere, como quiere, sin respetar el contrato, las leyes, las resoluciones de la CNBS y los derechos de los usuarios financieros <https://www.mgfirmalegal.com/cnbs/ficohsa-covid19/doc/23.pdf>

FUNDAMENTOS DE DERECHO

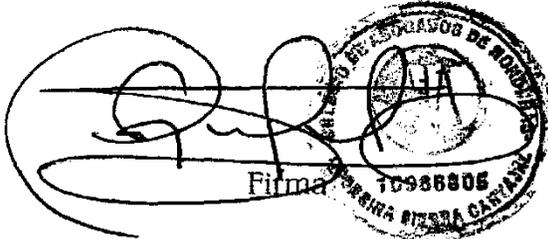
El presente reclamo o reclamo se fundamenta en los artículos 4, 60, 63, 64, de la Constitución de la República; art. 11 de la Ley de auxilio al sector productivo y a los Trabajadores ante los efectos de la pandemia provocada por el COVID-19, Decreto Legislativo No. 33-2020; Resolución GES No. 175 / 21-03-2020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

PETICIÓN

A la Comisión Nacional de Banca y seguros se le pide: ordene al Banco Ficohsa que aplique a mi préstamo hipotecario bajo fondos BANHPROVI #1-439-121400 lo

establecido el art. 11 de la Ley de auxilio al sector productivo y a los Trabajadores Decreto Legislativo No. 33-2020 ante los efectos de la pandemia provocada por el COVID-19 y la Resolución GES N° 175 / 21-03-2020 de la CNBS, incluida en Circular de CNBS N° 006/2020. Esto es, que **la suspensión de cuotas correspondientes a los 3 meses anteriores (abril, mayo y junio del 2020) sea trasladadas dichas cuotas al final del vencimiento de este préstamo hipotecario, sin ningún cargo, ni recargos, ni mora, ni intereses; es decir, ordene al Banco Ficohsa no alterar el préstamo hipotecario bajo fondos BANHPROVI #1-439-121400, las cuotas, los intereses, ni el contrato suscrito con fondos BANHPROVI; me devuelva el dinero sustraído ilegalmente que fue expuesto en el numeral SEGUNDO 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; orden a Banco Ficohsa que me habilite el acceso a la banca electrónica para poder ver mi préstamo, movimientos y saldos de préstamo, ya que al verse evidenciado y carente de sustento legal frente a mis reclamaciones, me eliminó el acceso a la misma; que cese el hostigamiento; y que imponga sanciones máximas a Banco Ficohsa por estas conductas ilícitas y punibles administrativa y penalmente que violentan los derechos de los usuarios financieros.

Tegucigalpa, M.D.C., 5 de enero de 2021.


Firma