

## PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

### Recepción de Quejas:

- ✓ Si desean enviar una queja a Banco de Honduras, S.A. pueden enviarla al correo electrónico [atencionreclamos@citi.com](mailto:atencionreclamos@citi.com)
- ✓ Por este mismo correo se dará respuesta a su queja a la mayor brevedad posible.
- ✓ En nuestra agencia en Tegucigalpa y oficina en San Pedro Sula se encuentra a disposición el Libro de Quejas de manera física

### Recepción de Reclamos:

Si desean enviar un reclamo a Banco de Honduras, S.A. de manera electrónica deben completar la [HOJA DE RECLAMACION BANCO DE HONDURAS SA](#) llenando todos los campos y enviarlo al correo electrónico [atencionreclamos@citi.com](mailto:atencionreclamos@citi.com)

- ✓ Al recibir el correo con la Hoja de Reclamación adjunta y completa, la misma será revisada y de requerir información adicional se le informará por el mismo y al estar completa se regresará una copia de esta sellada por el Banco.
- ✓ Las hojas de reclamación también se encuentran disponibles en nuestra agencia en Tegucigalpa y oficina en San Pedro Sula para llenado de manera física.
- ✓ A partir de la fecha de recepción y de acuerdo con lo estipulado en la CIRCULAR CNBS No.022/2022 de la CNBS la respuesta se enviará dentro de los siguientes 10 días hábiles al mismo correo del cual se recibió la Hoja de Reclamación y para aquellos reclamos relacionados con productos ofrecidos de acuerdo a licencias internacionales o cuando se trate de reclamos cuya solución o análisis dependan de instituciones del extranjero, el plazo máximo para resolverlo será de treinta (30) días hábiles. Sin perjuicio de lo anterior, el plazo de respuesta puede ser ampliado hasta diez (10) días hábiles, en cuyo caso el Banco informará por escrito al usuario financiero las razones de la extensión del plazo.
- ✓ En caso de que la respuesta brindada no le sea satisfactoria pueden 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 y deberá presentar dos (2) copias de la Hoja de Reclamación que fue presentada ante la Institución Supervisada, acompañada de la respuesta correspondiente y de cualquier otra documentación que sustente o evidencie su reclamo; en el caso que el reclamo se presente de manera electrónica, el usuario financiero deberá enviar la misma documentación a través de los canales que tenga a disposición la CNBS.