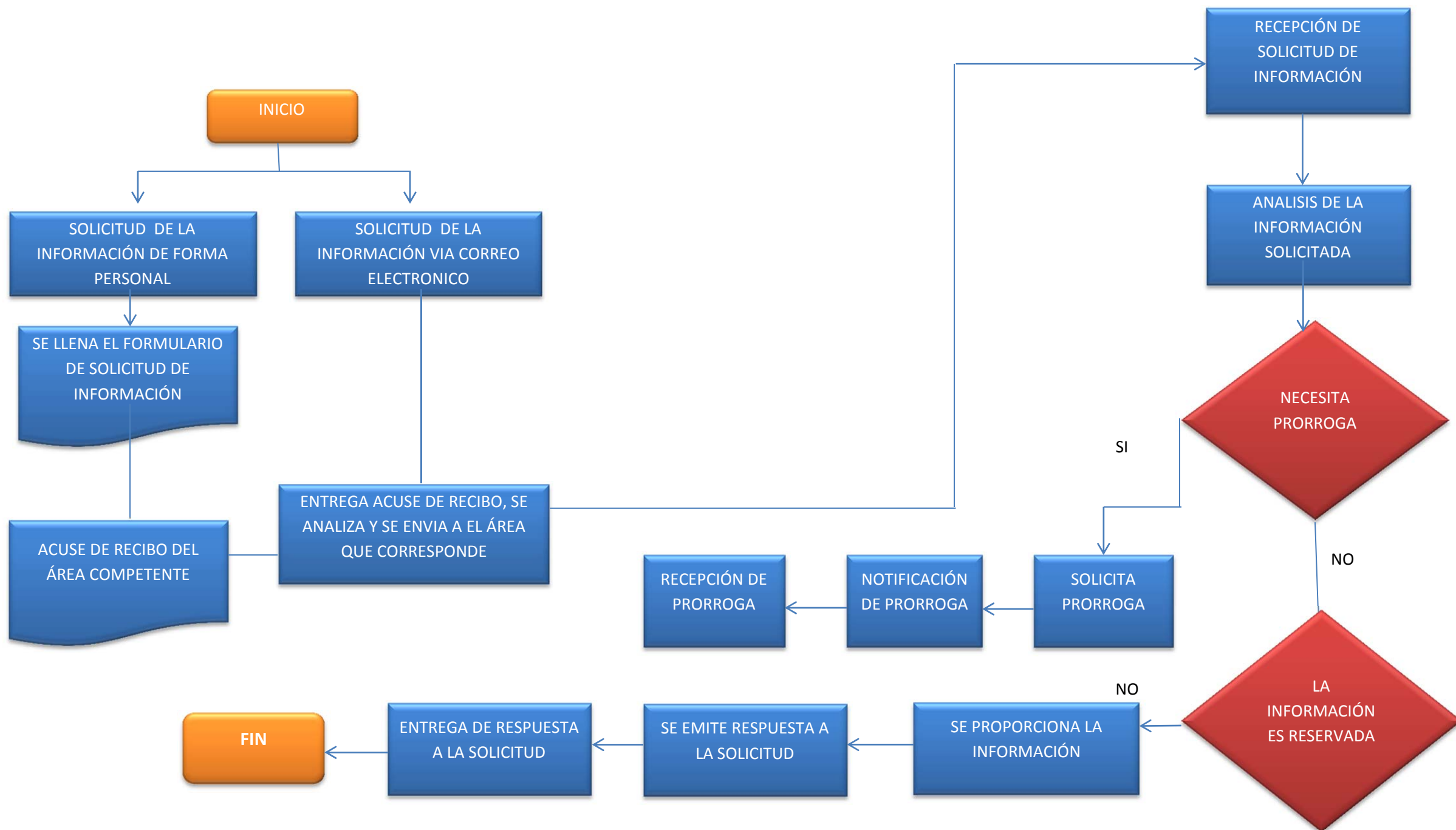


DIAGRAMA DE FLUJO PARA TRAMITE DE SOLICITUD Y ENTREGA DE INFORMACIÓN



RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD

La solicitud se presentará al Oficial de Información Pública o, en su caso, a la persona a cargo de la Institución Obligada, o a sus delegados. Deberá contener, por lo menos los siguientes datos:

a) Identificación de la autoridad pública que posee la información.

b) La persona natural solicitante debe identificarse con su nombre y tarjeta de identidad, pasaporte o carné de residente en el caso de extranjeros. En caso de que el solicitante sea persona jurídica, deberá acreditar, además de su existencia legal, el poder suficiente de quien actúa a nombre de ésta.

c) Identificación clara y precisa de los datos e informaciones que requiere.

d) Lugar o medio para recibir la información solicitada.

OBLIGACIÓN DE AUXILIAR AL SOLICITANTE EN CASO DE SOLICITUDES INCOMPLETAS.

Si la solicitud no contiene todos los datos requeridos, la Institución Obligada deberá hacérselo saber al o la solicitante a fin de que corrija y complete los datos, para ello la persona o solicitante contará con el apoyo del respectivo Oficial de Información Pública o de la persona designada al efecto. Si la solicitud es presentada a una institución obligada que no es competente para entregar la información o que no la tiene por no ser de su competencia, la institución obligada receptora deberá comunicarlo al o la solicitante, para que presente dicha solicitud a la Institución que corresponda.

PLAZO PARA ENTREGAR LA INFORMACIÓN

Toda solicitud de información requerida en los términos del presente Reglamento debe ser satisfecha en un plazo no mayor de diez días hábiles. El plazo se podrá prorrogar en forma excepcional por otros diez días de mediar circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada. En su caso, la Institución Obligada requerida debe comunicar al o la solicitante, antes del vencimiento del plazo de diez días, las razones por las cuales hará uso de la prórroga excepcional, para lo cual se observaran los siguientes pasos:

- a) La decisión de ampliación del plazo establecido por la ley para entrega de la información, deberá ser notificado al solicitante antes de que trascorra el plazo original de 10 días hábiles.
- b) La notificación deberá efectuarse por el mismo medio que el solicitante estableció para la entrega de la información, tales como fax, correo electrónico y otros.
- c) Para el caso en que se establezca la entrega de la información de manera personal por parte del solicitante, se notificará la ampliación del plazo por medio de tabla de avisos fijada en la Secretaria General o la Oficina de atención o su equivalente, a cargo del oficial de Información Pública.

ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

De acuerdo con nuestra cultura organizacional y en cumplimiento de las Circulares CNBS N° 242/2011 y 243/2011, hemos establecido normas y políticas, para proporcionar a los usuarios financieros una atención eficiente y eficaz de las reclamaciones, quejas o consultas que nos hagan.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

1. Derechos de los Usuarios Financieros.

En adición a los derechos conferidos en la Constitución de la República y otras leyes, toda persona que adquiera los productos o servicios del BANHPROVI tiene los siguientes derechos:

- Acceso a información documental, sobre los términos y condiciones del servicio y/o producto financiero que pretende adquirir.
- Recibir el producto o servicio financiero que ha contratado, en la forma y condiciones originalmente pactadas.
- Obtener información clara, detallada y de fácil comprensión, sobre los diferentes servicios o productos que BANHPROVI oferta al público en general, incluyendo, pero no limitado a las especificaciones relativas a los costos y los precios de los mismos.
- Ser informado de las consecuencias que se deriven del incumplimiento parcial o total de los contratos, ya sea por motivos imputables al BANHPROVI como al usuario financiero, y de los recursos que las partes tienen para hacer valer sus derechos.

- Ser informado de las modificaciones que sufran los servicios y/o productos pactados, debido a fluctuaciones del mercado, por disposición del Banco Central de Honduras o por cambios al marco jurídico vigente.
- Presentar sus reclamos ante el BANHPROVI, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, o cualquier otra instancia de acuerdo a la legislación aplicable.
- Solicitar, en cualquier momento y sin costo alguno, información sobre el estado de su reclamo, ante el BANHPROVI o la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

2. Obligaciones de los Usuarios Financieros.

Dentro del ámbito de las normas descritas en la Circular CNBS No.010/2010 los usuarios Financieros tendrán las obligaciones siguientes:

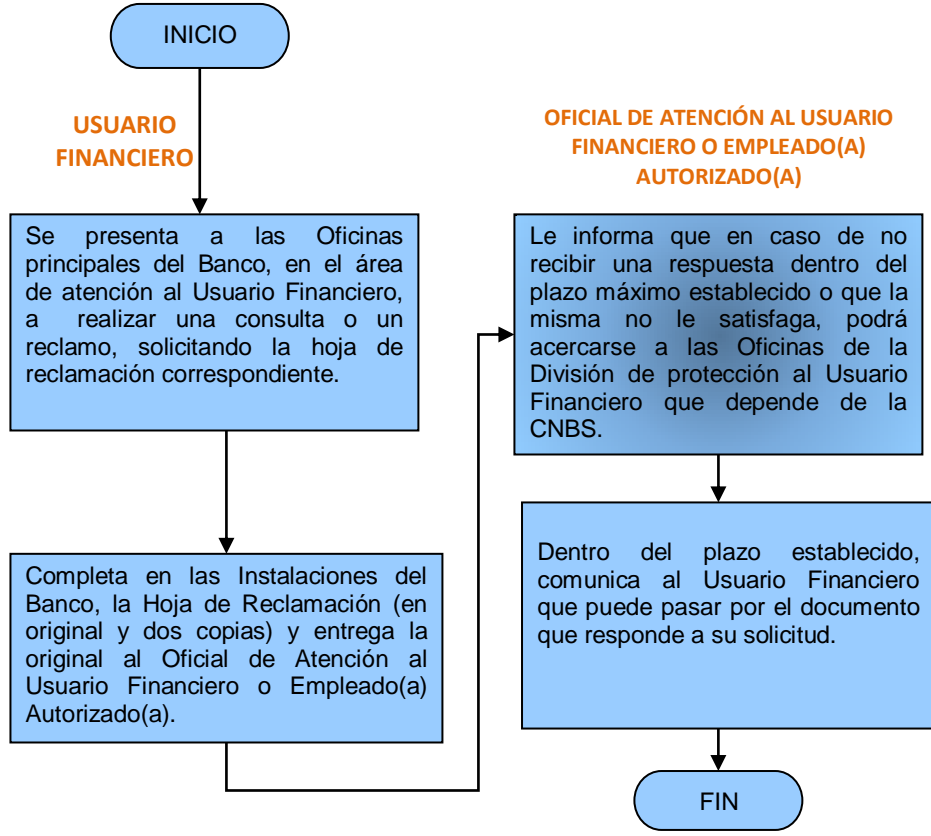
- Conocer y comprender las obligaciones y consecuencias que conlleva suscribir contratos con el BANHPROVI.
- Cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en el contrato suscrito con el BANHPROVI.
- Presentar sus reclamos ante el BANHPROVI y la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, según corresponda, en la forma y plazos establecidos.

***Nota Importante:* La interposición de un reclamo ante el BANHPROVI o la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, no exime al reclamante de cumplir con sus obligaciones de pagar por concepto de consumos o de servicios, los intereses y moras generados con anterioridad o posterioridad al reclamo, ni cualquier otro cargo que haya contratado expresamente con el BANHPROVI.**

3. Obligaciones del BANHPROVI

Además de respetar los derechos de los Usuarios Financieros, BANHPROVI deberá cumplir con las obligaciones que se indican a continuación, sin que las mismas sean limitativas:

- Entregar al usuario financiero toda la documentación contractual que ha suscrito y detallar en la misma, las condiciones, plazos, derechos y obligaciones de las partes, como las diferentes partidas que integren el costo de la operación expresado en términos anuales.
- No realizar cobros por conceptos, servicios o productos que no han sido expresamente pactados por las partes.
- Informar por escrito y de manera oportuna al usuario financiero, sobre cualquier modificación posterior que sea realizada a la tasa de interés y demás condiciones contractuales.
- Entregar al usuario financiero el recibo correspondiente al pago del producto o servicio pactado, con suficiente detalle sobre la forma en que son aplicados los pagos de las obligaciones de capital pendientes.
- Dar cumplimiento a las decisiones o resoluciones que emanen de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.



INICIO

USUARIO
FINANCIERO

Se presenta a las Oficinas principales del Banco, en el área de atención al Usuario Financiero, a realizar una consulta o un reclamo, solicitando la hoja de reclamación correspondiente.

Completa en las Instalaciones del Banco, la Hoja de Reclamación (en original y dos copias) y entrega la original al Oficial de Atención al Usuario Financiero o Empleado(a) Autorizado(a).

OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO
FINANCIERO O EMPLEADO(A)
AUTORIZADO(A)

Le informa que en caso de no recibir una respuesta dentro del plazo máximo establecido o que la misma no le satisfaga, podrá acercarse a las Oficinas de la División de protección al Usuario Financiero que depende de la CNBS.

Dentro del plazo establecido, comunica al Usuario Financiero que puede pasar por el documento que responde a su solicitud.

FIN

Modalidad de Canalización para Vivienda



**INSTITUCIONES
FINANCIERAS
INTERMEDIARIAS**



**PROGRAMAS DE CREDITO
BANHPROVI**



**USUARIOS FINALES O
POBLACION META**



Modalidad de Canalización Financiamiento para el Sector Micro, Pequeña y Mediana Empresa.



**PROGRAMAS DE CREDITO
BANHPROVI**



**INSTITUCIONES
FINANCIERAS
INTERMEDIARIAS**



**USUARIOS FINALES O
POBLACION META**



Modalidad de Canalización

Fondos Propios MIPYME'S

Fondos KFW

**PROGRAMAS DE CREDITO
BANHPROVI**



**INSTITUCIONES
FINANCIERAS
INTERMEDIARIAS**



**USUARIOS FINALES O
POBLACION META**

CONVENCIONALES:

- BANCOS Y
- FINANCIERAS
- OPDF

NO CONVENCIONALES:

- FUNDACIONES, OPD, ONG, DEDICADAS AL FINANCIAMIENTO DE ACTIVIDADES DE CREDITO.



ACOMPañAMIENTO

FONDO DE TIERRA – PACTA / FAO

