

- Conozca nuestras comisiones vigentes visitando nuestra página web oficial.



Para más información puede comunicarse a nuestro Contact Center: **2290-7000** o **2545-7000**

Contáctanos a través de nuestras redes sociales y correo de consultas consultas@bancocci.hn



Recomendaciones de Seguridad

- Banco de Occidente, S.A., nunca le solicitará información personal ni de acceso a sus canales electrónicos, mediante llamada telefónica, correo electrónico o mensaje de texto.

Educación Financiera

¿Qué es Educación Financiera?

Es el proceso continuo de educación mediante el cual el usuario financiero y/o potencial aprende y comprende los conceptos, características, costos y riesgos de los productos y servicios financieros, adquiriendo habilidades para conocer sus derechos y obligaciones.

Definiciones

- **Usuario Financiero:** Persona que recibe educación financiera, y que pretende adquirir o ya utiliza un servicio o producto provisto por una Institución Supervisada.
- **Comisión Nacional de Bancos y Seguros o CNBS:** Supervisar y regular a las entidades integrantes del sistema financiero, y a las personas físicas y demás personas morales cuando realicen actividades previstas en las leyes financieras, a fin de procurar la estabilidad, correcto funcionamiento.
- **Institución supervisada:** son aquellas instituciones que se encuentran bajo supervisión, vigilancia y control de la comisión.
- **Producto o servicio financiero:** Operación Activa, Pasiva o de servicio que es contratado por un usuario financiero con una institución supervisada.
- **Libro de quejas:** es un medio que el Banco pone a disposición de los usuarios financieros para que revelen sus insatisfacciones por un producto, servicio o trato recibido, así como mejoras que desea por el personal del Banco.
- **Reclamo:** se considera susceptible de reclamo cualquier hecho en el que el usuario financiero se ve afectado, ya sea por incumplimiento de los términos del contrato suscrito por el Banco, por cobros en exceso de lo pactado o por servicios no pactados o aceptados; o cuando han sido Vulnerados sus derechos.

- **Hoja de reclamación:** Es el documento oficial en el que los usuarios financieros podrán expresar sus reclamos con la seguridad de que sean correctamente atendidos por la institución.
- **Días hábiles:** Días calendario que excluyen los días del fin de semana, festivos e inhábiles.

Sistema de atención de reclamos

1. Acude al Área de Atención al Usuario Financiero y solicita la Hoja de Reclamación, la cual consta de una original y una copia.
2. El oficial de atención al Usuario Financiero se quedará con la hoja original para realizar el análisis interno y pertinente, tendrá el control de los plazos y expedientes, posteriormente entregará la copia con acuse de recibido al Usuario financiero.
3. En los casos en que los usuarios así lo requieran o ante reclamos verbales, es responsabilidad de la institución supervisada el llenado de la hoja de reclamación.
4. En un plazo máximo de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción del reclamo, será analizado y resuelto por la institución supervisada, debiendo comunicar la respuesta por escrito al usuario financiero, dentro de dicho plazo, prorrogables hasta por 10 días más debiendo informar por escrito al usuario financiero. En caso de aquellos reclamos relacionados con productos ofrecidos por de acuerdo a licencias internacionales o cuando se trate de reclamos cuya solución o análisis dependan de instituciones del extranjero, el plazo máximo para resolver será de 30 días hábiles.

Si deseas comunicarte con nuestros oficiales de Atención al Usuario Financiero, visita nuestra página web oficial

<https://www.bancodeoccidente.hn/>