



GUÍA DE USUARIO

PLATAFORMA DIGITAL DE RECLAMOS



Contenido

01

Introducción

02

Glosario

03

Seguridad de la plataforma

04

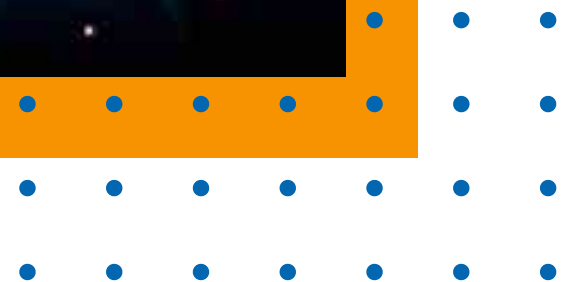
Ingreso a la plataforma

05

Llenado de hoja de reclamación

06

Estatus y respuesta



Introducción



En el marco de un compromiso firme con la transparencia, la cultura financiera y la atención al usuario financiero, nos complace presentar la Plataforma Digital de Reclamos del Régimen de Aportaciones Privadas (RAP), una iniciativa que surge con el propósito fundamental de facilitar la presentación de reclamos, ofreciendo un canal directo y eficiente para que los usuarios expresen sus inquietudes.

Este documento es una guía para el uso de la plataforma.

Glosario

- **Comisión o CNBS:** La Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
- **Días hábiles:** Días comprendidos de lunes a viernes, sin considerar días feriados o festivos.
- **GPUF:** Gerencia de Protección al Usuario Financiero.
- **Hoja de Reclamación:** Formulario físico o electrónico, donde el usuario financiero describe y presenta su reclamo ante la Institución Supervisada, y en el caso que proceda, posteriormente ante la Comisión.
- **RAP:** Régimen de Aportaciones Privadas.

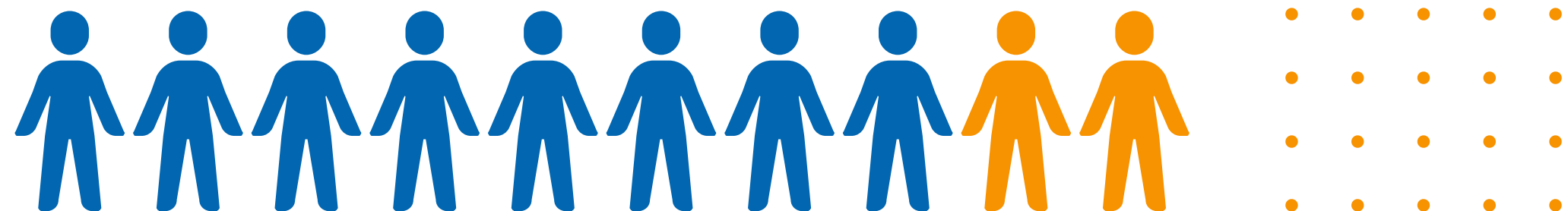
Glosario

- **Reclamo:** Toda manifestación formalizada mediante la hoja de reclamación, que efectúe un usuario financiero por cualquier medio físico o electrónico puesto a disposición por la Institución Supervisada, para dar cuenta de una situación concreta que le afecte y que corresponda resolver a esa institución en particular; y en caso de que proceda, posteriormente a la Comisión.
- **Servicio o producto financiero:** Operación activa, pasiva o de servicio que es contratado por un usuario financiero con una Institución Supervisada.
- **Usuario Financiero:** Persona natural o jurídica que adquiere o utiliza un servicio o producto provisto por una Institución Supervisada, tales como Clientes, Asegurados, Aportantes, Afiliados y Beneficiarios



Seguridad

La plataforma cuenta con los estándares de seguridad requeridos para la protección de información del usuario.

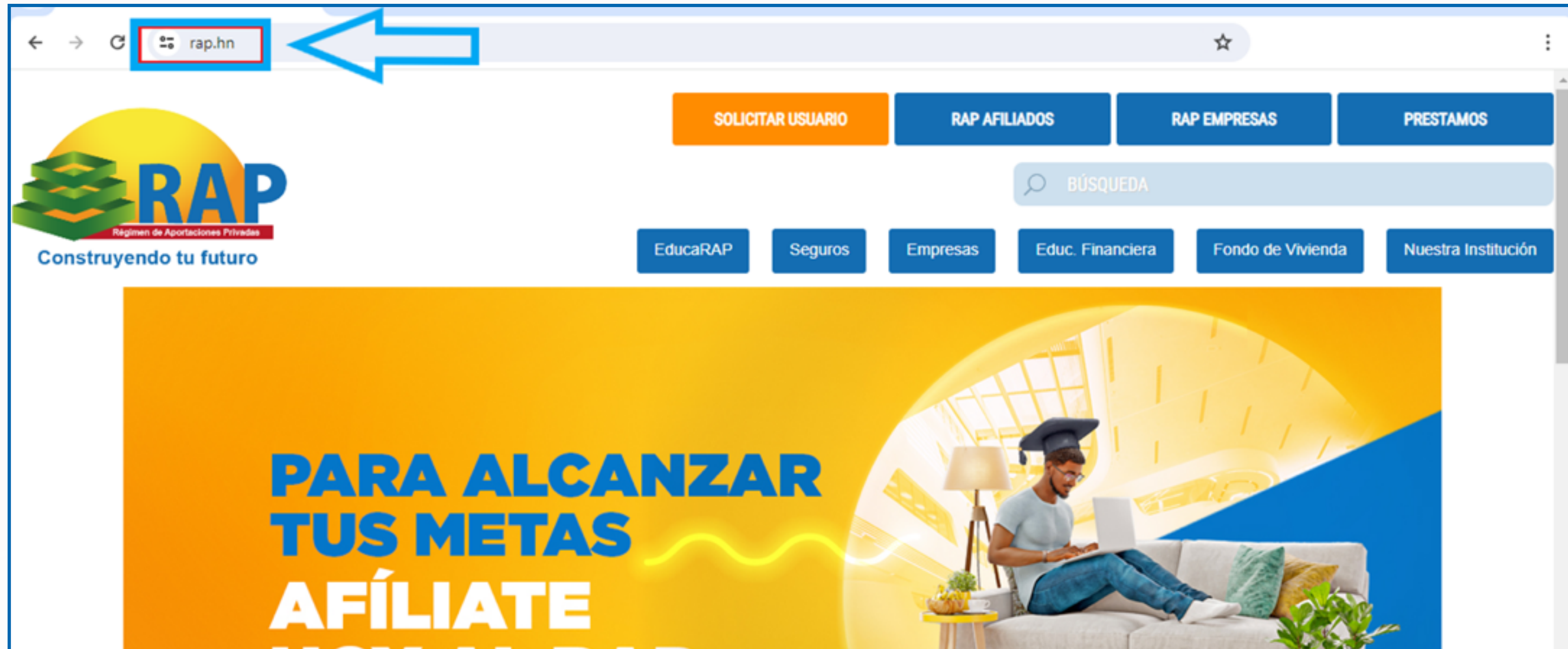


INGRESO A LA PLATAFORMA





Visita el sitio web del RAP a través de la siguiente dirección:
<https://www.rap.hn/>



2

Navega hacia la parte inferior y selecciona "Usuario Financiero"

ADQUIERE TU PRÉSTAMO
RAPIFÁCIL
PARA LO QUE QUIERAS

TASAS DESDE **9.75** %

SOLICÍTALO AQUÍ

RAP
Régimen de Aportaciones Privadas
Construyendo tu futuro

CANALES DE SERVICIO | CONTÁCTANOS | PREGUNTAS FRECUENTES | INFORMES | **USUARIO FINANCIERO** | CONOCE Y COMPARA | CNBS |   



Dentro de la sección, ir al **procedimiento para interponer un reclamo ante el RAP**

Bienvenida

Estimado afiliado(a), le damos la bienvenida a la sección Usuario Financiero del RAP, la cual fue creada con el objetivo de darle a conocer información relevante sobre sus obligaciones y derechos, obligaciones del RAP como institución supervisada por la CNBS, procedimiento para interponer un reclamo, contratos de adhesión, entre otros.

También, encontrará un portal de Educación Financiera que le permitirá afianzar sus conocimientos y tomar mejores decisiones en relación con la contratación de productos y servicios.

Cualquier consulta adicional puede realizarla con el Oficial de Atención al Usuario Financiero: Licda. Dali Sarahí Galiano

✉ dsgaliano@rap.hn

✉ usuariofinanciero@rap.hn



Procedimiento para Interponer una Reclamación ante el RAP



Procedimiento para Reclamaciones ante la CNBS



Obligaciones y Compromisos del RAP



Derechos y Deberes del Usuario Financiero



Educación Financiera






Seleccionar **“haz clic en esta sección para ingresar tu reclamo”** que lo redireccionará a la plataforma digital de reclamos del RAP

Procedimiento para Interponer una Reclamación

Inicio ▶ Usuario Financiero ▶ Procedimiento para Interponer una Reclamación

- 1 Solicite en nuestras oficinas la "Hoja de Reclamación". La cual contiene una hoja original y dos copias.
- 2 Nos quedaremos con la original para realizar el análisis interno y se entregará al usuario financiero las dos copias con su acuse de recibido para los efectos correspondientes.
- 3 En un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción del reclamo, se le comunicará la respuesta por escrito al usuario financiero. Este plazo puede ser ampliado hasta diez (10) días hábiles, debiendo informar por escrito al usuario las razones de la extensión del plazo.
- 4 **"Haz clic en esta sección para ingresar tu reclamo. ¡Estamos aquí para ayudarte!"**



5

En esta pantalla se deben llenar todos los campos; tipo de persona (natural si es en forma individual o jurídica si es una empresa), tipo de identificación, número de identificación, nombre completo, número de celular y correo. Luego dar clic en el botón **“solicitar código de acceso”**

¡Bienvenido a la Plataforma de Reclamos del Régimen de Aportaciones Privadas (RAP)!
Este espacio está diseñado para que pueda presentar sus reclamos de manera eficiente y sencilla. Nuestro compromiso es atender sus inquietudes de forma ágil y efectiva.
Agradecemos su confianza y estamos aquí para ayudarle en todo lo que necesite.

Tipo persona

Persona natural

Persona natural

Persona jurídica

Identificación

Nombres y apellidos

Teléfono

Correo electrónico

Solicitar código de acceso

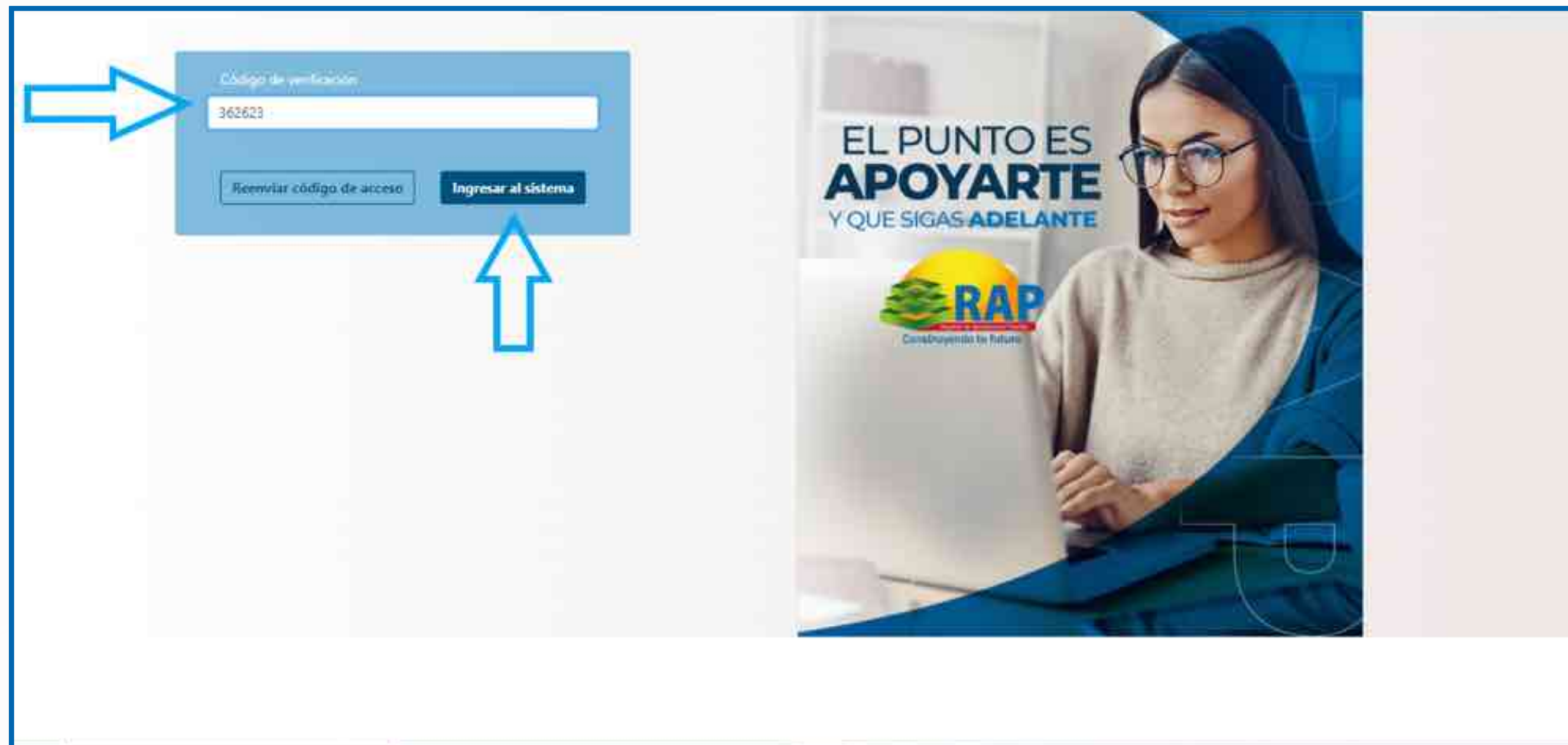
EL PUNTO ES
APOYARTE
Y QUE SIGAS ADELANTE



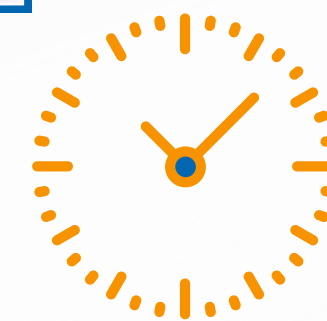


6

Ingresa el código de verificación que fue enviado mediante mensaje de texto y correo electrónico, luego dar clic en el botón **“ingresar al sistema”**.

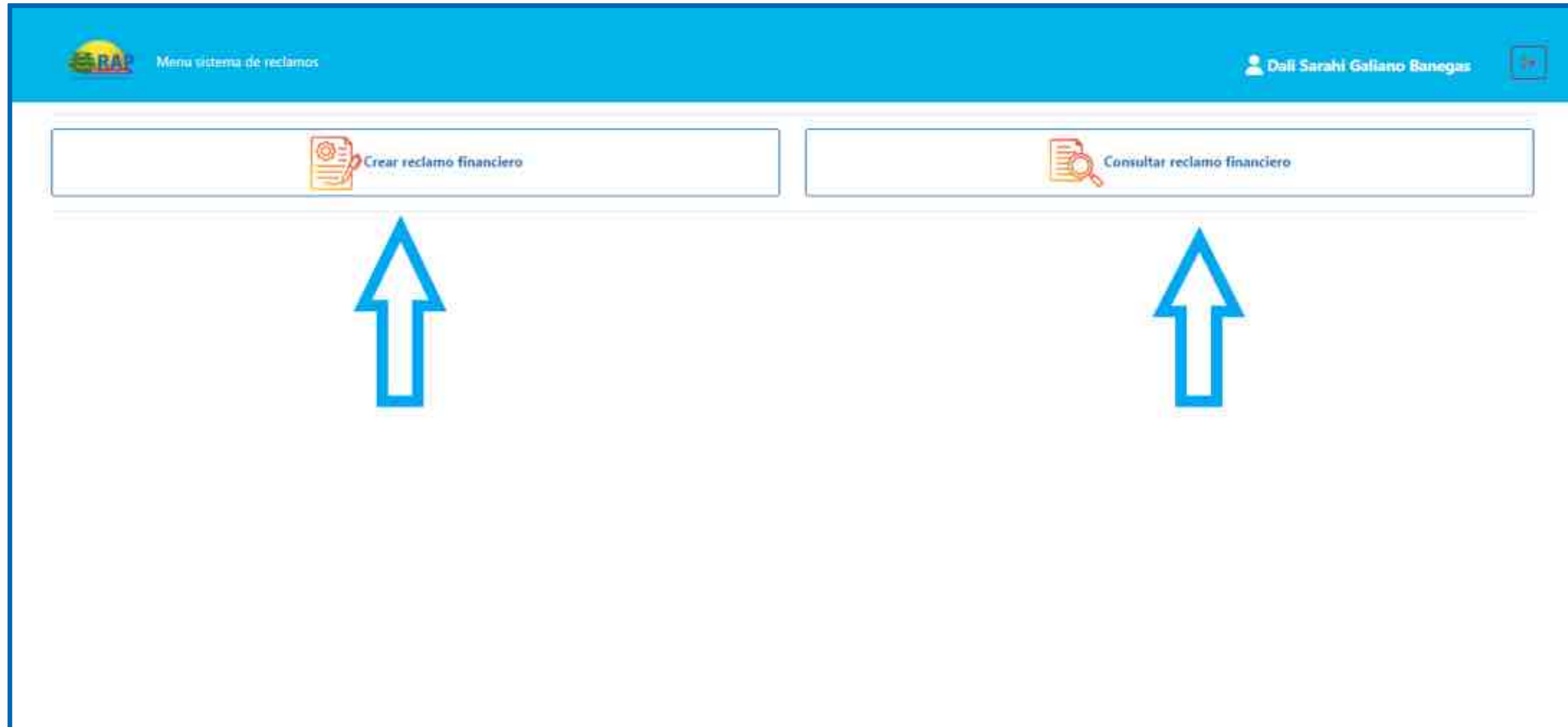


Ten en cuenta que tienes cinco minutos para ingresar el código, de lo contrario debes solicitar el reenvío de uno nuevo.





Dentro de la plataforma hay dos opciones, crear reclamo financiero y consultar reclamo financiero.





Al seleccionar **crear reclamo financiero** se desplegarán dos opciones, si usted no ha realizado una gestión previa, dar clic en **“ingresar gestión financiera por primera vez”**

The screenshot shows the 'Menu sistema de reclamos' interface. At the top left is the RAY logo and the text 'Menu sistema de reclamos'. At the top right, the user's name 'Dali Sarahi Gallano Banegas' is displayed next to a profile icon. Below the header, there are two main buttons: a yellow button labeled 'Crear reclamo financiero' with a document icon, and a white button labeled 'Consultar reclamo financiero' with a magnifying glass icon. Below these buttons, a question is posed: '¿Ha ingresado una gestión previa a este reclamo que no haya sido resuelta?'. Underneath the question are two buttons: 'Si, ya he ingresado una gestión anterior' and 'Ingresar gestión financiera por primera vez'. A large blue arrow points upwards towards the 'Ingresar gestión financiera por primera vez' button.



A continuación se despliegan los canales de atención donde podrá **“ingresar gestión financiera por primera vez”**

Menu sistema de reclamos / Ingresar reclamo financiero

Dali Sarahi Galiano Bonegas

Menu de opciones

- Llamar al contact center
- Libro de quejas RAP
- Seccion de quejas y sugerencias página Web RAP
- Enviar correo electrónico a oficial de atención al usuario financiero



Si usted ya ingresó una gestión y no recibió respuesta o esta no le es satisfactoria, debe seleccionar la opción **“si, ya he ingresado una gestión anterior”**, y lo llevará a la pantalla de la hoja de reclamación.

Menu sistema de reclamos

Dali Sarahi Galiano Banegas

Crear reclamo financiero

Consultar reclamo financiero

¿Ha ingresado una gestión previa a este reclamo que no haya sido resuelta?

Si, ya he ingresado una gestión anterior

Ingresar gestión financiera por primera vez



LLENADO DE HOJA DE RECLAMACIÓN



En esta pantalla, se completa la hoja de reclamación, ciertos datos, como el número de identificación del reclamo, nombres, apellidos, DNI, celular y correo electrónico, ya se han prellenado automáticamente desde la pantalla inicial

Menu sistema de reclamos / Formulario para creación de reclamos

Dall Sarahi Galiano Banegas

HOJA DE RECLAMACIÓN

No. de identificación del formulario de reclamo:

Nombres y apellidos:

Dirección:

Municipio:

Teléfono:

Célular:

Correo electrónico:

No. DNI/Pasaporte:

Departamento:

Seleccione un valor

En caso de representante Legal

Nombres y apellidos del Representante Legal:

No. identificación o número de colegiación:

2

Completar los campos siguientes: dirección, departamento, municipio, y teléfonos (los marcados con asterisco rojo, obligatorios). Si se trata de una persona jurídica, incluir los datos del Representante Legal.

Menu sistema de reclamos / Formulario para creación de reclamos

Dall Sarahi Galiano Banegas

HOJA DE RECLAMACIÓN

No. de identificación del formulario de reclamo:

Nombre y apellidos:

No. DNI/Pasaporte:

* Dirección:

* Departamento:

* Municipio:

Seleccione un valor

Teléfono:

* Célular:

* Correo electrónico:

En caso de representante Legal

Nombre y apellidos del Representante Legal:

No. identificación o número de colegiación:

3

Después de completar todos los campos, adjunte su documento de identificación (DNI para hondureños, extranjeros pasaporte o carné de residencia vigente) en formato PDF o PNG. Luego, haga clic en "crear solicitud", y recibirá un mensaje confirmando la exitosa creación de la solicitud.

Menu sistema de reclamos / Formulario para creación de reclamos

• El reclamo es reiteración de un reclamo anterior
 Si No

En caso de ser afirmativo, favor indicar el No. de identificación del reclamo

En caso de ser afirmativo, favor indicar la instancia y fecha que lo interpuso

• Describa la petición que realiza a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros en relación a los hechos anteriormente descritos

Solicito una respuesta favorable sobre la amortización del préstamo con mis aportaciones

• Adjunte el DNI y la documentación soporte

0023-2022.pdf Examinar

Si no tiene un archivo adjunto en formato pdf, png, jpg o gif, envíe a 3348

Su reclamo será analizado y resuelto dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción del reclamo. Este plazo podrá ser ampliado hasta diez (10) días hábiles, se le informará por escrito al usuario financiero las razones de la extensión del plazo.

Crear solicitud

Su solicitud ha sido creada exitosamente

Su código de reclamo es: 0000000020

4


Simultáneamente se enviará a su correo electrónico un comprobante o acuse de recibo del reclamo y la hoja de reclamación en PDF.



ACUSE DE RECIBO	
NOMBRE DEL RECLAMANTE:	Dali Sarahi Galiano Banegas
NÚMERO DE DNI:	0201199300163
HOJA DE RECLAMACIÓN:	0000000020
TIPOLOGÍA	Créditos
INSTITUCION SUPERVISADA:	RAP
FECHA DEL RECLAMO:	22/01/2024

"EN UN TÉRMINO DE DIEZ(10) DÍAS HÁBILES SE LE BRINDARA LA RESPUESTA DEL PRESENTE RECLAMO"

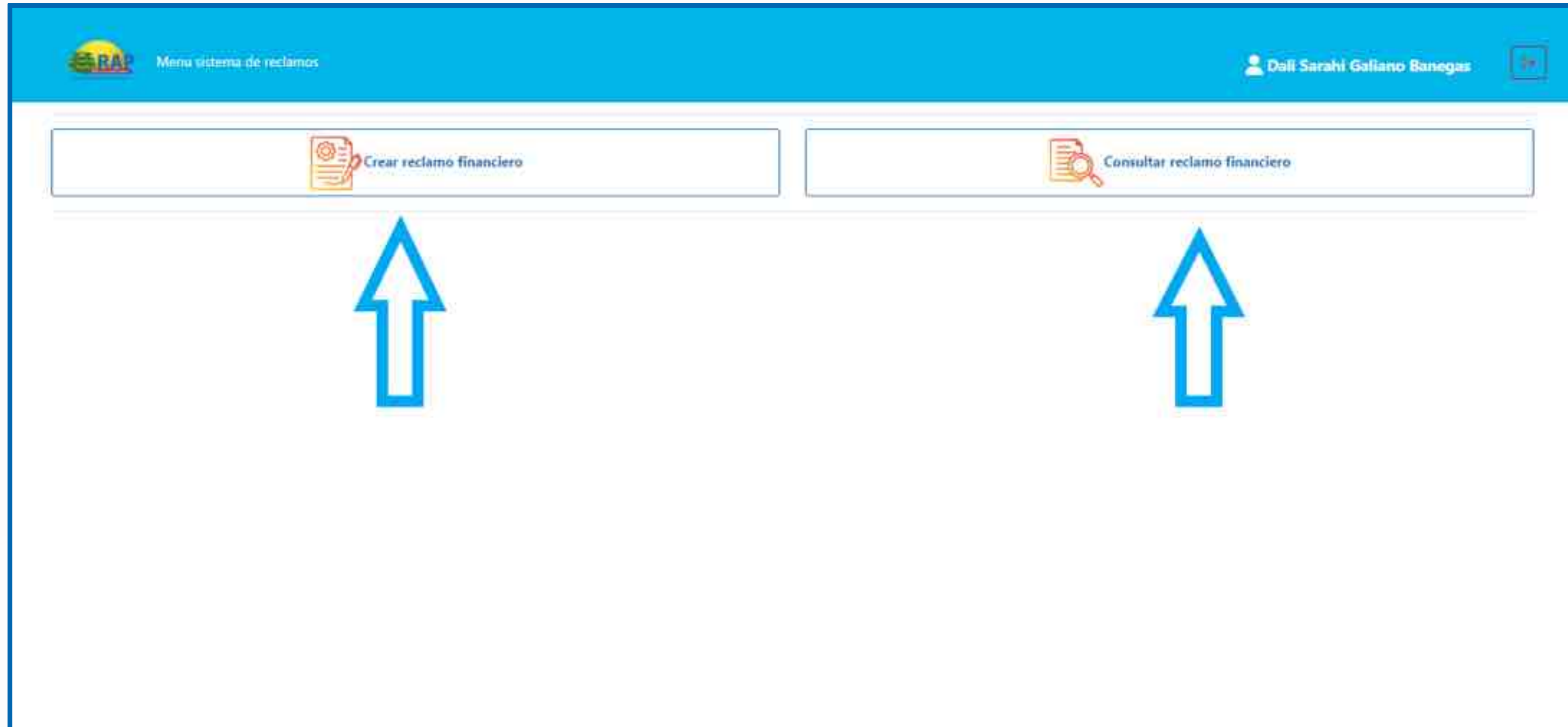


A close-up photograph of a hand holding a silver pen, poised to write on a document. The background is a warm, golden-yellow color with decorative orange stripes on the left and right sides. The text 'ESTATUS Y RESPUESTA' is overlaid in the center in a bold, blue, sans-serif font.

ESTATUS Y RESPUESTA



Ir a la página principal y dar clic en **consultar reclamo financiero**.



2

En esta pantalla podrá verificar el estatus de su reclamo desde su presentación hasta su resolución, también visualizar y descargar la hoja de reclamación.

Menu sistema de reclamos / Mis gestiones financieras

Dali Sarahi Galiano Banegas

Número de reclamo	Estado	Fecha	
<input type="text" value="Número de reclamo"/>	<input type="text" value="Estado"/>	<input type="text" value="Fecha"/>	
0000000013	Análisis	01/12/2023	
0000000010	Finalizado	30/11/2023	
0000000009	Nuevo	30/11/2023	
0000000008	Nuevo	29/11/2023	

Mostrando 1 - 4 de 4 elementos.

3

En un término de 10 días hábiles se enviará la respuesta del reclamo a su correo electrónico. Este plazo puede ser ampliado hasta por 10 días hábiles más, para lo cual se le enviará una notificación informándole las razones de la extensión del plazo.



Si la respuesta brindada por el RAP no le es satisfactoria usted podrá presentar su reclamo ante la Gerencia de Protección al Usuario Financiero Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).

SOMOS UNA INSTITUCIÓN TRANSPARENTE

Dali Galiano

Oficial de Atención al Usuario Financiero

dsgaliano@rap.hn

