

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

QUIEN ES EL USUARIO FINANCIERO?

Es toda persona que utilice los servicios o adquiera productos de una Institución Supervisada.

¿QUIEN ES EL OFICIAL DE ATENCION AL USUARIO FINANCIERO?

Es la persona encargada de velar por la implementación y cumplimiento de los procesos y procedimientos que sustenta el sistema de atención al Usuario Financiero de la Institución Supervisada y será el enlace directo con la División de **Protección al Usuario Financiero de la CNBS** (<http://www.cnbs.gov.hk/>)



¿Qué es Educación Financiera?

Es el proceso por medio del cual los usuarios financieros y la población en general se educan para satisfacer la necesidad de contar con información clara, oportuna y mejorar su entendimiento sobre los productos y servicios financieros, los compromisos y responsabilidades que asumen al contratarlos y desarrollar habilidades para que la toma de sus decisiones financieras sean eficaces en función a sus necesidades particulares.

¿A quiénes está dirigida la educación financiera?

La Educación Financiera está dirigida a toda la población hondureña y debe ser considerada como un bien público, porque comprende a todos los sectores sociales y es integral al requerir la participación de los actores del sistema financiero: instituciones públicas, usuarios financieros e instituciones financieras supervisadas.

La CNBS como autoridad de control y supervisión del sistema financiero, es la encargada de liderar acciones necesarias para consolidación de la educación financiera, como política de país, considerada como bien público y concebida como un proceso integral y continuo.

¿En qué beneficia la educación financiera a los usuarios y a la población en general?

La educación financiera permite:

- Conocer los derechos y deberes al contratar servicios y productos financieros.
- Conocer y entender las características y beneficios de los diferentes productos y servicios financieros.
- Mejorar la administración de los recursos.
- Adquirir conocimientos y desarrollar habilidades financieras para tomar decisiones adecuadas.

¿En que beneficia la educación financiera a la Instituciones Financieras Supervisadas?

- Construir y fortalecer la confianza en el sistema financiero.
- Dar a conocer los productos y servicios informados.
- Contar con clientes y usuarios financieros informados.
- Fidelizar a sus clientes.
- Consolidar a sus productos financieros.

Cómo Presentar un Reclamo



Cuando un usuario tiene una diferencia con respecto al servicio brindado por una institución supervisada, éste puede interponer un reclamo ante dicha institución para que esa institución le brinde una respuesta concreta a su reclamo, si con la respuesta el usuario no queda conforme, puede entonces presentar el mismo ante la CNBS para que su caso sea investigado.

A continuación se le presentan con más detalle los pasos para presentar un reclamo ante las instituciones supervisadas:

- El usuario debe presentarse ante la institución supervisada y solicitar “Hoja de Reclamación” de las Instituciones Supervisadas.
- La institución Supervisada debe proporcionar la hoja de reclamación (la cual consta de un original y dos copias) para que el usuario financiero la complete. La institución supervisada se quedara con el original para realizar el análisis interno pertinente y llevar control de los plazos y expedientes y entregara al usuario financiero las dos copias con su acuse de recibido para los efectos correspondientes. En los casos en que los usuarios financieros presenten alguna incapacidad física o no puedan escribir y si así lo requieren, la institución supervisada llenara la hoja de reclamación.
- La institución Supervisada deberá analizar y resolver los reclamos dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de las fecha de la recepción del reclamo, debiendo comunicar la respuesta por escrito al usuario financiero, dentro de dicho plazo, este plazo podrá ser ampliado hasta diez (10) días hábiles, debiendo informar por escrito al usuario financiero las razones de la extensión del plazo.
- Seguidamente deberá brindar al usuario financiero una respuesta escrita la cual deberá ser: **Oportuna** (cumpliendo los plazos), **Integra**(considerando todos los aspectos observados en el reclamo),**Comprensible** (de manera que el usuario entienda la respuesta proporcionada, deberá incluirse el siguiente texto: “ En caso de que la presente respuesta no le sea satisfactoria, usted puede acudir a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros para interponer su reclamo ante este órgano superior, sin perjuicio de otras acciones a que usted tiene derecho”).

Si con la respuesta brindada por la Institución Supervisada usted continúa en desacuerdo o la institución no respondió por escrito a su reclamo, puede entonces presentarlo ante la Comisión Nacional de Bancos y Seguros a través de la Dirección de Protección al Usuario Financiero para que sea objeto de análisis.

Pasos para presentar un reclamo ante la CNBS



No estoy conforme con la respuesta de la institución supervisada ¿cómo presento mi reclamo ante la CNBS?

Si transcurridos los diez (10) días hábiles en que se presentó su reclamo ante la institución supervisada, no respondió por escrito a su reclamo o la respuesta obtenida no le es satisfactoria, puede presentar su denuncia ante la Dirección de Protección al Usuario Financiero, con dos copias de la documentación siguiente:

- Hoja de reclamación.
- Respuesta de la Institución Supervisada (si la hubiere).
- Documentación que soporte el reclamo.
- Tarjeta de Identidad.

Así como deberes, también tiene derechos los cuales encontrara en la Normas complementarias para el fortalecimiento de la transparencia, la cultura financiera y atención al usuario financiero los cuales se detallan a continuación:

- Reciban un trato diligente y respetuoso por parte de las instituciones supervisadas desde el momento en que solicitan información y durante la obtención de la prestación de los servicios o productos requeridos.
- Se les proporcione información documental o electrónica, sobre los términos y condiciones del servicio o producto financiero que pretende adquirir, antes, durante y después de la celebración de un contrato o de cualquier otro documento donde se formalice la prestación de un servicio o producto.
- Obtengan oportunamente de las instituciones supervisadas el recibo correspondiente al pago del servicio o producto pactado, debiendo detallar en el mismo los conceptos a que se hayan aplicado los pagos.
- Sean atendidos en el menor tiempo posible, independientemente del tipo de transacción u operación que deban realizar.
- Las instituciones supervisadas cuenten con los medios y procedimientos necesarios para proporcionar y difundir información sobre los productos y servicios ofrecidos.
- La publicidad difundida por las instituciones supervisadas, será clara, veraz y precisa, que contemple las condiciones del producto o servicio publicitado.
- Las condiciones generales incluidas de la publicidad de productos y servicios ofrecidos por las instituciones supervisadas, así como la documentación informativa, tengan fuerza vinculante para la celebración del contrato. Reciban justificación de las instituciones supervisadas sobre la negativa en la prestación de servicios o productos solicitados.

Como usuario de las instituciones supervisadas del sistema financiero tiene que conocer los deberes establecidos en las Normas Complementarias para el fortalecimiento de la transparencia, la cultura financiera y atención al usuario financiero:

- Conocer los derechos y obligaciones que se derivan del contrato suscrito con las instituciones supervisadas.
- Proporcionar a las instituciones supervisadas información completa, veraz, íntegra y confiable, de esta manera evitaras.

- Cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en el contrato suscrito con la institución supervisada.
- Brindar un trato respetuoso al personal de las instituciones supervisadas.