

Código de Buenas Prácticas para la Atención del Usuario Financiero **INPREUNAH**

[Tabla de contenido](#)

INTRODUCCION.....	1
OBJETIVOS DEL CÓDIGO.....	2
OBJETIVO GENERAL.....	2
OBJETIVOS ESPECIF2	2
VISION Y MISION DEL INPREUNAH	2
VISIÓN	2
MISIÓN	2
VALORES INSTITUCIONALES	2
Principios Institucionales	3
AMBITO DE APLICACIÓN	4
DEFINICIONES DEL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO FINANCIERO.....	5
ESTRATEGIAS DE ATENCION AL USUARIO FINANCIERO	5
A. El Compromiso del Instituto:.....	6
PRINCIPIOS Y VALORES.....	8
Intereses de las partes.....	9
ATRIBUTOS DE LA PRESENTACION DEL SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO FINANCIERO	10
BUENAS PRACTICAS RESPECTO A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE BRINDA EL INPREUNAH	11
Compromiso con sus Usuarios Financieros:	11
Servicio y Atención al Cliente, Seguridad en las Operaciones	12
Buenas Prácticas de Promoción.....	13
MECANISMOS PARA LA SOLUCION DE DIFERENCIAS CON LOS USUARIOS FINANCIEROS	14
A. ATENCION DE RECLAMOS	14
B. RESOLUCION DE LA RECLAMACION	15
C. CARACTERISTICAS Y PLAZOS PARA LA RESOLUCION DE RECLAMOS.....	15
D. HOJA DE RECLAMACION DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS	16
CUMPLIMIENTO	16
DIFUSION Y CAPACITACION	17

INTRODUCCION

La atención y la satisfacción de nuestros afiliados sobre los productos y servicios que ofrecemos, es la máxima prioridad de todos los que formamos parte del INPREUNAH. Para ello, trabajamos permanentemente en la búsqueda de mejores condiciones para atender oportunamente sus inquietudes y expectativas. Es así como la atención a nuestros usuarios financieros es una pieza fundamental dentro de la cultura organizacional del INPREUNAH y se traduce en uno de nuestros valores institucionales.

Considerando que la confianza, la transparencia y la seguridad son la base de las actividades en cuanto a los productos y servicios que ofrece el Instituto y que estos valores constituyen. a la vez, el fundamento de la relación con nuestros usuarios financieros; pero ello resulta conveniente establecer sanas prácticas que permitan resguardar y facilitar estas relaciones de beneficio mutuo entre afiliado e institución.

Con ese fin, el Instituto adopta el presente Código de Buenas Practicas, con el que pretende establecer un marco de referencia para las relaciones entre los usuarios financieros y el Instituto, fomentando la transparencia de la información suministrada y la atención brindada en relación a los productos y/o servicios que proporciona. Estableciendo estándares de buenas prácticas.

Este código implica el compromiso de todo el personal del Instituto, de seguir las reglas incluidas en el y cumplir con las obligaciones que se contraigan en beneficio de nuestros afiliados. Asimismo, se establecen los principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento ético que se espera de todo el personal que conforma el Instituto, en las relaciones que establezcan con los usuarios financieros del mismo, así como del cumplimiento de la entrega oportuna de las prestaciones y servicios. como de las consultas, quejas o reclamos que se pudieran presentar.

En tal sentido. el presente Código será revisado y actualizado cuando sea necesario, a modo de fomentar la confianza de los usuarios financieros hacia el Instituto.

La aplicación de las disposiciones del presente Código se realizara teniendo en cuenta el compromiso del Instituto de utilizarlo como un instrumento destinado a mejorar la transparencia y veracidad en la información suministrada a nuestros usuarios financieros en relación a los productos y servicios que ofrece el Instituto y fijar estándares de buenas prácticas que deben ser compartidos y aplicados a todo el personal, así como en la calidad del servicio brindado.

OBJETIVOS DEL CÓDIGO

OBJETIVO GENERAL

Implementar las políticas para proporcionar de manera eficiente información y atención adecuada a los usuarios financieros del Instituto, de conformidad con lo establecido en las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención del Usuario Financiero en las instituciones supervisadas, emitidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Detallar las políticas de conducta ética que deben ser implementadas por el personal de atención al cliente al momento de brindar atención a los usuarios financieros del Instituto;
2. Contar con un documento que sea utilizado como un instrumento destinado a mejorar la transparencia en la información suministrada al usuario financiero del Instituto y la calidad del servicio proporcionado;
3. Mantener altos estándares de conducta ética, actuar acorde con lo que decimos, reportar resultados con exactitud y transparencia y dar fiel cumplimiento de las leyes y reglamentos establecidos.

VISION Y MISION DEL INPREUNAH

VISIÓN

Convertirnos en referentes del Sistema Nacional de Previsión Social, Reconocidos por la solidez financiera, la calidez de nuestro personal y el Trato de respeto a los participantes.

MISIÓN

Somos la institución previsional de la comunidad universitaria de Honduras que garantiza prestaciones sociales y servicios innovadores, con una atención personalizada, eficiente y transparente.

VALORES INSTITUCIONALES

SERVICIO: Brindar a la ciudadanía contenidos que les permita vivir mejor individual y socialmente.

CALIDAD: Hacer siempre correctamente nuestro trabajo desde el inicio.

SOLIDARIDAD: Hacer nuestras las necesidades de formación, información y entretenimiento de la ciudadanía.

TRABAJO EN EQUIPO: Compartir nuestros conocimientos, experiencias e ideas con nuestros compañeros y colegas de trabajo.

MEJORA CONTINUA: Siempre buscar hacer mejor nuestro trabajo.

HONESTIDAD: Siempre pensar, hablar y actuar con apego a la verdad.

LEALTAD: Cumplir y hacer cumplir nuestra Misión, Visión y Valores Institucionales, por encima de nuestros intereses personales.

APERTURA: Aceptar nuevas ideas, proyectos, propuestas y enfoques, que nos permitan enriquecernos y mejorar.

LEALTAD AL BENEFICIARIO: La estructura organizacional y las operaciones de la institución se basan en otorgar a los beneficiarios la mejor atención y prestación de beneficios, así también manteniendo la máxima discreción en el manejo de información institucional y de la población afiliada.

TRANSPARENCIA: El Instituto está profundamente comprometido a cumplir con todas sus actividades con transparencia, manteniendo los mecanismos de control que se requieran para garantizarla. Con este fin, el INPREUNAH desarrollarán los portales de transparencia.

Principios Institucionales

1. **SOLIDARIDAD:** Cada individuo contribuye económicamente, de acuerdo con sus ingresos, para el disfrute de las prestaciones y servicios; pero Ya atención es y será igual para todos, no importa que la persona pague mas que otros bajo la cobertura de una sola institución que se fundamente en esta Declaración de Principios y Cultura de Valores.
2. **IGUALDAD:** Por un lado, propicia un trato equitativo e igualitario para todos los afiliados sin excepción; por otro, contempla la obligación de que todos colaboren en la medida de sus capacidades contributivas al fortalecimiento de la Institución,
3. **UNIVERSALIDAD:** Garantiza la protección integral a todos los afiliados y sus beneficiarios, sin distinción de ninguna naturaleza, en el otorgamiento de las prestaciones y los servicios.
4. **ESPECIALIZACION:** Este principio reconoce que los recursos pueden y deben ser cuidados y preservados en áreas y entes especializados del medio institucional.

5. **REPRESENTATIVIDAD:** Cada individuo se encuentre debidamente representado para el disfrute de las prestaciones y servicios: y las políticas de la institución dirigidas a lograr el bien como.
6. **RESPONSABILIDAD:** Consecuente con nuestra responsabilidad de contribuir al desarrollo integral de la sociedad en servicios sociales determinados como vivienda, crédito social y otros; o. para que atiendan a sectores específicos de Ya población.
7. **AUTONOMIA:** Que permite tomar las decisiones corporativas oportunas y adecuadas orientadas a asegurar los beneficios de nuestros afiliados y sus beneficiarios.
8. **HONRADEZ:** Garantiza a nuestros afiliados y beneficiarios, gobierno central y entes contralores, la transparencia en la administración de los recursos asignados a la Institución, así como en todas nuestras actuaciones públicas y privadas.

AMBITO DE APLICACIÓN

El Código de Buenas Practicas se aplica con carácter obligatorio a todo el personal que forma parte del INPREUNAH, incluso aquellos contratados durante un periodo de tiempo y los que se encuentren prestando sus servicios durante el periodo de prueba. Es necesario respetar y cumplir las disposiciones de este Código, donde se incluyen los principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento ético que el Instituto espera de todo su personal.

El presente código tiene por finalidad establecer un marco de referencia para la relación entre el usuario financiero y el Instituto, en la prestación de los productos y/o servicios financieros que ofrece. A efectos del presente Código, el término "Usuario Financiero" se aplica a toda persona (física o jurídica) que adquiera los servicios o productos financieros.

La aplicación de las disposiciones del Código se realizara teniendo en cuenta el compromiso de todo el personal de utilizarlas como un instrumento destinado a mejorar la transparencia en la información suministrada a los usuarios financieros y la calidad del servicio que se les brinda.

La apropiada aplicación de los principios contenidos en el presente Código requiere que todos los empleados, sin distinción de nivel jerárquico, conozcan cabalmente su contenido. El mismo aplica a todos los productos y servicios que ofrece el INPREUNAH, los que se detallan a continuación:

- A. Créditos de Consumo, hipotecarios y de vivienda;
- B. Prestaciones Sociales;
- C. Pago de beneficios.

DEFINICIONES DEL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO FINANCIERO

1. **Ciente:** Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente.
2. **Usuario Financiero:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios de entidades financieras sin que medie la suscripción de contratos. Por lo tanto, los consumidores financieros son clientes y/o usuarios de entidades que prestan servicios financieros, y que se hallan reguladas.
3. **Reclamo:** Reclamar es oponerse a algo de palabra o por escrito, expresando una queja o disconformidad. La acción y efecto de reclamar se conoce como reclamación o reclamo.
4. **Atención al Reclamo:** Análisis, Evaluación y emisión de una respuesta por parte de la Institución, sobre el reclamo realizado por el cliente o usuario financiero.
5. **Oficial de Atención al Usuario Financiero:** El Oficial de Atención al Usuario Financiero es el responsable de velar por la implementación y cumplimiento de todos los procesos y procedimientos que sustenten el Sistema de Atención al Usuario Financiero de la Institución Supervisada, para asegurar el cumplimiento de las normas vigentes en materia de protección al Usuario Financiero.
6. **Centro de Atención de Reclamos:** Es un servicio disponible donde se canalizan las consultas que presentes los clientes o los usuarios financieros.

ESTRATEGIAS DE ATENCION AL USUARIO FINANCIERO

- **Información y Transparencia:** disposición a suministrar información clara, oportuna y confiable sobre los diferentes aspectos que son de interés para el usuario financiero y que son competencia de nuestra institución;

- **Generar opción de consulta:** crear mecanismos que faciliten la generación dinámica de información dirigida a conocer las consultas, quejas o reclamos que los usuarios financieros puedan tener en relación a los productos y servicios que se ofrecen;
- **Amabilidad y buen trato:** todo el personal de atención al cliente ofrecerá un trato cordial y diligente. El servicio deberá ser proporcionado en igualdad de condiciones a todos los usuarios que lo soliciten, de acuerdo a sus necesidades;
- **Eficiencia y eficacia:** la información deberá ser entregada oportunamente, logrando que las consultas, quejas o reclamos sean atendidas de manera eficiente y eficaz.

El presente Código implica el compromiso de todo el personal que forma parte del Instituto, de adecuar su conducta a las reglas incluidas en el y cumplir con las obligaciones que aquí se adquieren en beneficio de los usuarios financieros. Los principios que rigen las relaciones con los usuarios financieros son entre otros: transparencia, diligencia y veracidad.

Se considera que el incumplimiento de estos principios puede afectar la imagen y reputación de la Institución. Por tal motivo, el Instituto asume el compromiso de realizar una adecuada implementación del Código y aplicarlo en el ámbito de todas sus negociaciones apuntando a la calidad de las mismas.

El Código establece un estándar de buenas prácticas de tipo general que se deberá seguir en la Institución, las que estarán sometidas a revisión periódica y mejoramiento de los niveles del servicio prestado.

Asimismo, el Código intenta brindar una referencia orientadora al Usuario Financiero, haciéndole saber cómo se espera que la Institución actúe en relación con los productos y/o servicios contratados, tanto respecto del cumplimiento de sus prestaciones como de los reclamos que se pudieran presentar.

A. El Compromiso del Instituto:

1. Implementar el Código de Buenas Prácticas, desarrollando las políticas de capacitación necesarias para que el personal conozca los principios éticos y buenas prácticas contenidas en el presente Código, así como las situaciones que se pueden suscitar en las operaciones que se realizan en el Instituto;
2. Informar a todo el personal del Instituto sobre la existencia del Código de Buenas Prácticas implementado. Así como de sus actualizaciones;
3. Verificar el cumplimiento del Código de Buenas Prácticas; corregir y sancionar las irregularidades que se detecten;

4.El Oficial de Atención al Usuario Financiero será el responsable de socializar la existencia del presente Código y promover su divulgación en las comunicaciones con sus clientes, proporcionando copias a quien lo requiera;

El Código de Buenas Practicas deberá estar a disposición de los usuarios financieros del Instituto para su consulta en las áreas de atención al cliente; Publicar dicho Código en el sitio web del Instituto, permitiendo el libre acceso a todos los usuarios y consulta del mismo;

Revisar y actualizar el Código de Buenas Practicas cuando el Instituto realice cambios en las políticas relacionadas con los productos y servicios que ofrece y cuando la CNBS realice modificaciones en las normas emitidas para el fortalecimiento de la transparencia, la cultura financiera y atención del usuario financiero en las instituciones supervisadas.

El Compromiso del Instituto con sus usuarios financieros:

1. Velar por los intereses de los usuarios financieros y tratarlos justamente, Actuando con integridad;
2. Brindar a los usuarios financieros toda la información necesaria sobre los productos y servicios que brinda el Instituto, de manera clara, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que puedan dar lugar a malos entendidos;
3. Toda la información relacionada con los productos y/o servicios que brinda el Instituto deberá estar de manera visible y a disposición de todos nuestros usuarios financieros en el área de atención al cliente;
4. Ceñirse a las buenas practicas que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente en la prestación de los productos y/o Servicios que se brindan;
5. Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con Nuestros usuarios financieros;
6. Recibir y responder oportunamente cualquier consulta, queja o reclamo que nuestros usuarios financieros realicen al Instituto y establecer mecanismos necesarios para su adecuada gestión;
7. Las solicitudes de los afiliados deben ser claramente identificadas por el Oficial de Atención al Usuario Financiero a fin de dar la respuesta más objetiva y que beneficie en todo momento a las partes involucradas;
8. Dar a conocer la existencia de este Código y socializarlo, de manera que Todos lo conozcan;

9. Utilizar en los contratos que celebre con nuestros usuarios financieros cláusulas redactadas en forma clara y accesible, de manera que faciliten la ejecución e interpretación de los contratos y armonicen adecuadamente los intereses de ambas partes.

PRINCIPIOS Y VALORES

- A. **Integridad y Diligencia:** El Instituto actuara con el máximo grado de integridad, aplicando un gran sentido de justicia y claridad en todas las operaciones que realice; siendo la transparencia, la diligencia y la veracidad los principios que regirán las relaciones con nuestros usuarios financieros.

Todo el personal que forma parte del Instituto trabajara para mejorar la calidad del servicio, dando lo mejor de sí, planificando y realizando responsablemente su actividad profesional. Prestará sus servicios con es máxima competencia posible y con Ya debida atención.

- B. **Transparencia en la Información :** La transparencia es un mecanismo que permite mejorar el acceso a la información de nuestros usuarios financieros y reducir las irregularidades de información existente, con la finalidad de que estos puedan, de manera responsable, tomar decisiones con relación a las operaciones de los productos y/o servicios que desean contratar.

Para el Instituto de Previsión Social de la UNAH la transparencia en la relación con sus usuarios financieros constituye un valor fundamental. En tal sentido. todo el personal del Instituto les brindara información integra, clara, veraz, precisa y oportuna sobre los productos y/o servicios que brinda. Se evitará omitir datos esenciales que puedan inducir a tomar una decisión errónea. Al momento de implementar algún cambio en los productos y/o servicios, el Instituto se compromete a cumplir con los aspectos siguientes:

1. El Instituto mantendrá debida y oportunamente informados a sus usuarios financieros sobre los productos y/o servicios que brinda y especialmente informarles sobre los cambios de las características, funcionamiento, condiciones, gastos y otros, debiendo informarles con anticipación Ya fecha en que entrara en vigencia el cambio o modificación respectiva.
2. Comunicar a sus usuarios financieros sobre cuáles son los requisitos básicos que el Instituto establece para acceder a un producto y/o servicio, incluyendo el plazo estimado de respuesta al trámite cuando este sea aprobado;
3. Informar a los usuarios financieros sobre ala es documentación Necesaria que se requiere para iniciar sus trámites;

4. Informar a sus usuarios financieros sobre canales alternativos de atención previstos para los productos y/o servicios que brinda el Instituto, ya sea: Oficinas Regionales. Vía Internet. Vía telefónica, etc.
4. Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los usuarios financieros;
5. Mantener en el área de atención al cliente información claramente visible sobre los productos y/o servicios que brinda el Instituto.

Intereses de las partes

En la relación con los usuarios financieros, el Instituto ponderará el interés de estos, además del suyo propio y le informará en aquellas ocasiones que detecte conflicto de intereses que puedan afectar la credibilidad en sus operaciones.

C. Confidencialidad

El Instituto se compromete a respetar la confiabilidad en el manejo de los datos personales que los usuarios financieros nos proporcionan al momento de requerir un producto y/o servicio.

El Instituto adopta una política de confiabilidad y protección de datos, con el objeto de proteger la privacidad de la información personal obtenida a través de procesos internos, en cuanto a la prestación de los productos y/o servicios que ofrece.

El usuario financiero podrá actualizar su información personal en nuestra base de datos. Utilizamos esta información personal para acceder a consultas efectuadas por los mismos, verificamos cuotas, saldos, montos de mora si ya hay. Monto cotizado etc.

El Instituto se compromete a:

1. Utilizar la información y la documentación que requiera el usuario Financiero solamente para evaluar la relación actual o futura;
2. No develar la información, la documentación o la existencia de las mismas de manera alguna, a ninguna persona o entidad que no sea el usuario financiero, con excepción de aquel personal autorizado del Instituto que requiera y necesite contar con dicha información o documentación para poder justificar algún trámite, quienes mantendrán la confidencialidad de toda la información o cuando esta sea requerida por orden judicial o legal debidamente autorizada;

3. Realizar esfuerzos razonables para controlar el contenido de las divulgaciones orales que considere confidenciales o de propiedad exclusiva del usuario financiero.

ATRIBUTOS DE LA PRESENTACION DEL SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO FINANCIERO

Confianza y seguridad: Capacidad para transmitir confianza en la:

- A. Información que se suministra, garantizando que la atención que se brinde al Usuario Financiero sea segura, exacta y oportuna;
- B. Amabilidad: Es el comportamiento amable, educado, cordos que aplica el personal del Instituto hacia los usuarios financieros.
- C. Competencia: Son los conocimientos, habilidades, actitudes personales capacitación y la formación necesaria que posee el personal del Instituto para la realización de sus funciones en cuanto a la prestación del servicio de atención a los usuarios financie
- D. Credibilidad: Es ser consecuente en lo que se dice y lo que se hace;
- E. Accesibilidad: Facilidad que le brinda el personal del Instituto al usuario financiero para la utilización de los servicios de atención al cliente en el momento que este lo desee;
- F. Comunicación: Informe y/o responder formalmente al usuario financiero con un lenguaje claro y conciso, de forma que lo pueda entender;
- G. Tolerancia: Capacidad que se tiene para comprender al usuario financiero en sus diversas actitudes y comportamiento, manteniendo un clima adecuado para proporcionar el servicio;
- H. Debida Diligencia: Debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los usuarios financieros, a fin de que estos reciban la información y/o Ya atención debida y respetuosa en el desarrollo de las relaciones que establezcan con estos, a fin de satisfacer sus necesidades;
- I. Transparencia en la información: Proporcionar información confiable y oportuna, de tal forma que no se preste a confusión. Esta estará actualizada y disponible en el momento que el usuario financiero lo requiera.
- J. Responsabilidad en el trámite de quejas: Atender eficiente y debidamente las quejas o reclamos interpuestos por los usuarios financieros, en los plazos y condiciones establecidas. a fin de disertar e implementar las acciones de mejora necesarias y

oportunas para garantizar la satisfacción del cliente y el estricto cumplimiento de la normativa que establece la CNBS;

- K. Manejo adecuado de los conflictos de interés: Administrar de una manera transparente e imparcial los conflictos que surjan en el desarrollo de sus actividades ante sus propios intereses, velando porque siempre prevalezca el interés de los usuarios financieros:
- L. Educación para el consumidor financiero: Desarrollo de programas de promoción de una cultura financiera. Mantendrá a disposición del usuario financiero, como en las áreas de atención al cliente. en la página web del Instituto, información relativa a las condiciones generales de los productos y/o servicios que se ofrecen.

BUENAS PRACTICAS RESPECTO A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE BRINDA EL INPREUNAH

Compromiso con sus Usuarios Financieros:

El Instituto se compromete a:

1. Velar para los intereses de nuestros usuarios financieros; brindarles un trato justo, actuando con integridad;
2. Ejecutar los compromisos asumidos con profesionalidad y lealtad;
3. Todo el personal del Instituto que brinda atención a los usuarios financieros deberán actuar con el máximo grado de competencia, responsabilidad y diligencia, aplicando el máxima sentido de justicia y claridad en todas las actuaciones profesionales. La relación con el usuario financiero se desarrollara en un ambiente de cordialidad y armonía:
4. Informar de manera veraz, completa. diligente, oportuna y transparente sobre los productos y/o servicios ofrecidos y/o contratados, para facilitar a nuestros usuarios financieros la elección que se ajuste más a sus necesidades;
5. Informar oportunamente a sus usuarios financieros sobre cualquier modificación en los servicios adquiridos o contratados y que sea de interés para ellos;
6. Informar oportunamente a los usuarios sobre los casos en los cuales ciertos productos o servicios podrían ser denegados. restringidos, cancelados a renovados por parte del Instituto, conforme a lo establecido en los reglamentos correspondientes-
7. Brindar información confiable y veras a los usuarios financieros sobre los beneficios y derechos que han adquirido;

8. Cumplir con los compromisos de pago de los beneficios que brinda el Instituto en forma eficiente, eficaz y oportuna;
9. Responder y recibir diligentemente cualquier reclamo y/o queja que los usuarios financieros realicen al Instituto mediante el sistema de recepción de quejas o reclamos, y aplicar los mecanismos correctivos para su adecuada gestión;
10. Recibir, revisar, hacer análisis y tramitar las solicitudes de créditos que requieran los afiliados, verificando que cumplan con los requisitos establecidos;
11. En las relaciones contractuales, el Instituto actuar siempre con profesionalidad, buena fe, diligencia, lealtad y probidad, buscando armonizar adecuadamente los intereses de sus afiliados y el Instituto;
12. Cuando el usuario financiero termine de pagar el total del crédito otorgado, el Departamento de Créditos está en la obligación de entregarle el finiquito Respectivo.
13. Cuando se celebre un contrato por la prestación de un producto financiero (Créditos), el Instituto deberá entregar siempre una copia del mismo a los usuarios financieros.

Servicio y Atención al Cliente, Seguridad en las Operaciones

El Instituto adoptara las medidas necesarias para brindar de la mejor forma a sus usuarios financieros, productos y/o servicios de calidad y que cumplan con las expectativas de estos. Para ello tomara en cuenta los aspectos siguientes:

1. Crear un ambiente de cordialidad, equilibrio y armonía en cuanto a la atención brindada a sus usuarios financieros;
2. Proporcionar orientación e información frente a las quejas o reclamos que realicen sus usuarios financieros;
3. El Instituto contará con un área de atención de reclamos debidamente señalizada, para atender las solicitudes, quejas a reclamos que efectúen sus usuarios financieros o beneficiarios, misma que deberá estar ubicada próxima a las áreas que se encuentran relacionadas directamente con los servicios y prestaciones sociales y económicas que el Instituto presta a sus afiliados y beneficiarios;
4. Para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios financieros, conocer sus inquietudes y brindarles un servicio eficiente y eficaz, el Instituto cuenta con un Oficial de Atención al Usuario Financiero, quien es el encargado de tramitar las quejas o reclamos;
5. El Oficial de Atención al Usuario Financiero debe registrar quejas y reclamos efectuadas por parte de los usuarios financieros a fin de facilitar su respuesta y dar seguimiento a las mismas;

6. El Oficial de Atención al Usuario Financiero informara al usuario financiero el plazo estimado de respuesta a sus reclamos, no excediéndose del tiempo establecido para tal efecto:
7. En caso que se necesite ampliar el plazo para dar respuesta a los reclamos efectuadas por los usuarios financieros, el Oficial de Atención al Usuario Financiero informara el motivo de la prórroga y la nueva fecha estimada de respuesta;
8. Establecer procesos de trabajo eficientes, con el objeto de proporcionar a nuestros usuarios financieros productos y servicios de calidad;
9. Los términos y condiciones del crédito deberán quedar establecidos en el contrato que se celebre con nuestros afiliados, conforme lo establecido en el Reglamento de Créditos aprobado por la Junta Directiva del Instituto ;
10. Recibir, revisar, hacer análisis y tramitar las solicitudes de crédito, verificando que cumplan con los requisitos establecidos;
11. Todo crédito otorgado debe ser respaldado mediante un pagare y demás documentación respectiva, conforme lo establecido en el Reglamento de Créditos vigente;
12. Cumplir con los términos establecidos en los contratos suscritos con los usuarios financieros. En cuanto a la prestación de nuestro servicio;
13. Monitorear la calidad del servicio y atención brindada a los usuarios financieros, para conocer su grado de satisfacción; a fin de implementar las correcciones o modificaciones que fuere necesario realizar para mantener una excelente relación Usuario Financiero-Institución;
14. Otorgar un servicio que permita al usuario financiero acceder y formular sus consultas.

Buenas Prácticas de Promoción

En las actividades de promoción de los productos y servicios financieros que ofrece el Instituto, el personal de atención al cliente deberá realizar lo siguiente:

1. Solicitar al usuario financiero la información mínima requerida para el producto y/o servicio al que desea acceder y brindarle todos los datos relevantes que le ayudaran a tomar una decisión;
2. Explicar al usuario financiero que, para acceder a determinado producto servicio, se requiere efectuar un análisis sobre su situación, a efectos de determinar es

- aprobación de su crédito, conforme lo establecido en el Reglamento de Créditos vigente;
3. Asesorar al usuario financiero sobre los productos y/o servicios que se adapten mejor a su realidad y disponibilidad de pago, proporcionando el que sea más conveniente a sus intereses;
 4. Brindar la información necesaria que el usuario financiero solicite en relación con las condiciones de pago, plazos y requisitos para acceder a determinado producto a servicio, etc.:
 5. Tomar en cuenta el tiempo del usuario financiero de forma tal que no deba sufrir esperas o demoras, tratando de dar respuesta a sus consultas y/o solicitudes;
 6. Utilizar un lenguaje apropiado para facilitar una mejor comprensión por parte del usuario financiero, de toda la información proporcionada y de las condiciones a que se compromete al elegir los productos y/o servicios que el Instituto le brinda;
 7. Asesorar al usuario financiero en relación a la documentación a firmar, destacando los aspectos más relevantes, procurando que se lea con atención y comprenda todo lo que se detalla y firme con total conocimiento los compromisos asumidos y las condiciones específicas de nuestros productos y servicios financieros.

MECANISMOS PARA LA SOLUCION DE DIFERENCIAS CON LOS USUARIOS FINANCIEROS

A. ATENCION DE RECLAMOS

Se debe tener presente que, al recibir un reclamo, esto no debe tomarse como algo personal, sino como una gran oportunidad para demostrarles a nuestros usuarios financieros cuán importante es conocer su opinión sobre los productos y servicios que se le brindan.

El Instituto cuenta con un servicio de atención de reclamos, a través del cual se pueden canalizar los reclamos que presente los usuarios financieros, para lo cual el Oficial de Atención al Usuario Financiero, es el responsable de velar por la implementación, cumplimiento y adecuado funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero del INPREUNAH. Los reclamos los atenderá con diligencia y buena disposición, procurando obtener la mayor información posible para poder solucionar sus requerimientos con la mayor prontitud.

Asimismo, informará a sus usuarios financieros a través del Oficial de Atención al Usuario Financiero, cuando así sea requerido, sobre el procedimiento de reclamación y los plazos de respuesta para cada caso. Siempre responder de manera oportuna, en los términos y plazos establecidos para tal efecto.

B. RESOLUCION DE LA RECLAMACION

Una vez recibida y aceptada Ya reclamación. el Oficial de Atención al Usuario Financiero deberá identificar a que Divisiones, Unidades o Departamentos le compete dar respuesta a dicha solicitud de reclamo.

Mediante las reclamaciones se conocerán las inquietudes de los Usuarios Financieros y se identifican las necesidades y expectativas que tienen con relación a los pro actos y servicios que proporciona el Instituto.

C. CARACTERISTICAS Y PLAZOS PARA LA RESOLUCION DE RECLAMOS

Los reclamos que realicen los usuarios financieros al Instituto deberán ser resueltos par escrito, dentro del término de 10 días hábiles, según lo establecido por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros en la normativa vigente relativa al Sistema de Atención al Usuario Financiero.

Para tal efecto la respuesta debe ser:



El Instituto informara a sus usuarios financieros sobre los medios de atención y recepción de reclamos y considerara los aspectos siguientes:

1. Atender los reclamos de nuestros usuarios financieros diligentemente, conforme las circunstancias del caso:
2. En caso que nuestros usuarios financieros deseen presentar un reclamo, la podía realizar par escrito y de forma personal, para lo cual la CNBS ha diseñado una Hoja de Reclamación en la cual podía plantear sus consultas, quejas o reclamos; la misma le será proporcionada por el Oficial de Atención al Usuario Financiero;

3. El Instituto deberá tener la respuesta final al reclamo efectuado; de no poder dar una respuesta al vencimiento del plazo establecido, se informara por escrito al usuario financiero de manera objetiva la ampliación del plazo. El cual podrá ser ampliado hasta 10 días hábiles;

El Instituto se compromete a supervisar constantemente el estado y seguimiento de las quejas o reclamos presentados, a fin de asegurar una respuesta oportuna.

D. HOJA DE RECLAMACION DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS

El Instituto tendrá a disposición de los usuarios financieros que lo soliciten, "Hojas de Reclamación de las Instituciones Supervisadas", las que serán proporcionadas para realizar sus reclamos.

Las Hojas de Reclamación contienen los aspectos siguientes:

1. Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente y su tarjeta de identidad;
2. Fecha que interpuso formalmente la consulta, queja y reclamo;
3. Reclamación ante la institución supervisada;
4. Petición que realiza ante la CNBS a través de la División de Protección al usuario financiero en relación a los hechos;
5. Fecha y firma del reclamante.

CUMPLIMIENTO

Todo el personal que forma parte del Instituto actuara eficientemente a fin de garantizar que las relaciones con los usuarios financieros se ajusten a las normas contenidas en el presente Código de Buenas Practicas.

En tal sentido, el Oficial de Atención al Usuario Financiero comunicara a la Gerencia sobre cualquier inconveniente que se presente con los usuarios financieros en relación con la prestación de los productos y/o servicios proporcionados.

DIFUSION Y CAPACITACION

El presente Código deberá ser incorporado en la página web del Instituto; esto con el fin de facilitar la consulta por parte de los usuarios financieros que así lo requieran.

Las modificaciones que se realicen al presente Código se darán a conocer a todo el personal del Instituto.

En caso de proporcionar a los usuarios financieros folletos o trifoldos informativos por parte del Instituto, los mismos contendrán información de acuerdo a lo establecido en el presente Código y Manual del Sistema de Atención al Usuario Financiero.

ELABORADO POR:

Lic. César Villalta Quiroz /Oficial de Atención al Usuario Financiero