

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE HONDURAS



MANUAL DE ATENCION AL USUARIO FINANCIERO.

El presente manual tiene el propósito de describir de una manera breve el Sistema de Atención al Usuario Financiero implementado en INPREUNAH, dar a conocer la documentación del Sistema aplicable al mismo, describir los procesos y actividades del Sistema relacionados con los canales de atención para este fin, consolidar al interior del INPREUNAH una cultura de atención, respeto y servicio a los usuarios financieros; que se adopten sistemas para suministrarles información adecuada; fortalecer los procedimientos para la atención de las Quejas, Peticiones y Reclamos; y propiciar la protección de los derechos del usuario financiero, así como la educación financiera de sus usuarios.

INDICE

1. INTRODUCCION.....	Pág. nº 3
2. OBJETIVO	Pág. nº 4
3. BASE LEGAL	Pág. nº 4
4. AMBITO DE APLICACIÓN	Pág. nº 4
5. VIGENCIA	Pág. nº 4
6. PRINCIPIOS	Pág. nº 5
7. VALORES	Pág. nº 5
8. POLITICAS DE TRANSPARENCIA.....	Pág. nº 6 y 7
9. OBLIGACIONES DEL INPREUNAH CON EL USUARIO FINANCIERO.....	Pág. nº 8
10. DERECHOS QUE TIENE EL INPREUNAH ANTE LA CNBS.....	Pág. nº 8
11. DERECHOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS.....	Pág. nº 9
12. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINANCIEROS	Pág. nº 10
13. PROCESO PARA PRESENTAR UN RECLAMO A LA CNBS.....	Pág. nº 11
14. PROCESO PARA INTERPONER UN RECLAMO.....	Pág. nº 10
15. RESPONSABILIDADES DEL OFICIAL DE ATENCION AL USUARIO FINANCIERO	Pág. nº 10
y Pág. Nº11	
16. INFRAESTRUCTURA DEL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO FINANCIERO	Pág. Nº14
.....	
17. RESPONSABILIDAD DE LAS AREAS INVOLUCRADAS.....	Pág. Nº14
18. CANALES DE COMUNICACIÓN.....	Pág Nº15
19. RESPONSABILIDAD DE LA AUDITORIA INTERNA.....	Pág. Nº15
20. RESPONSABILIDAD DE LA JUNTA DIRECTIVA.....	Pág. Nº15
21. TERMINOLOGIA	Pág. Nº 17

1. INTRODUCCION

El presente manual tiene el propósito de describir de una manera breve el Sistema de Atención al Usuario Financiero implementado en INPREUNAH dar a conocer la documentación del Sistema aplicable al mismo, describir los procesos y actividades del Sistema relacionados con los canales de atención para este fin, vigilar que se consolide al interior del INPREUNAH una cultura de atención, respeto y servicio a los usuarios financieros; que se adopten sistemas para facilitarles información adecuada; fortalecer los procedimientos para la atención de las Quejas, Peticiones y Reclamos; y propiciar la protección de los derechos del usuario financiero, así como la educación financiera.

Procurar la educación financiera de sus afiliados respecto de las diferentes operaciones, servicios y beneficios ofrecidos por el INPREUNAH, así como respecto de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos.

Asegurando una formación y capacitación continúa a sus funcionarios, para el ofrecimiento, asesoría y prestación de los servicios o beneficios a los consumidores financieros. Instruyendo a sus funcionarios respecto de la figura, funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el Oficial de Atención al Usuario Financiero del INPREUNAH

Así mismo tiene por objeto establecer los principios y reglas que rigen la protección de los usuarios financieros en las relaciones entre éstos y LA CNBS, sin perjuicio de otras disposiciones que contemplen medidas e instrumentos especiales de protección y que propicien un ambiente de atención y respeto por el mismo.

2. OBJETIVO:

Establecer las políticas orientadas a la actividad del INPREUNAH relacionadas a los procedimientos de atención al usuario financiero de servicios y productos que el instituto brinda, amparados bajo la Ley de Protección al Consumidor y las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, La Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero.

Determinar las bases para una adecuada implementación del Sistema de Atención al Usuario Financiero de acuerdo a la Normativa Vigente.

3. BASE LEGAL :

- 1) Ley de Protección Consumidor
- 2) Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, La Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero. *Circular CNBS N° 140/2012, GE N° 1631/12-11-2012.*

4. AMBITO DE APLICACIÓN:

- a) Las presentes políticas son de aplicación a todos los trabajadores del INPREUNAH, en especial a aquellos que participan en la elaboración de informes que se pone a disposición de los usuarios, de igual manera a aquellos que por la naturaleza de sus funciones, brindan servicios, información, emiten resolución de Reclamos y/o Quejas.
- b) Para estos efectos se entiende como usuarios financieros: Toda persona natural o jurídica que adquiere o utiliza un servicio o producto provisto por una Institución supervisada.

5. VIGENCIA:

Las presentes políticas entraran en vigencia a partir de la fecha de aprobación según resolución de Dirección Especialista.

6. PRINCIPIOS

El INPREUNAH implementara los siguientes principios para el mejoramiento atención en la calidad de servicios al Usuario Financiero.

- a. Debida diligencia.
 - Agilidad y prontitud a la le resolución del reclamo interpuesto buscando la satisfacción del cliente.

- b. Transparencia e información cierta, oportuna y suficiente.
 - Entregar a sus usuarios información confiable y oportuna a través de los canales previstos los cuales cuentan con los mecanismos de seguridad establecidos por la Superintendencia Financiera

- c. Responsabilidad en el trámite de quejas
 - El término establecido para dar respuesta a las quejas interpuesta por los usuarios será dentro de los quince (10) hábiles siguientes al recibo de la misma.

- d. Manejo de conflictos de interés
 - Los conflictos de interés deberán ser tratados de acuerdo con lo establecido en el Código de ética de la Entidad.

7. VALORES:

1. Honestidad
2. Transparencia
3. Responsabilidad
4. Eficiencia
5. Compromiso
6. Solidaridad
7. Espíritu de Trabajo
8. Flexibilidad
9. Subsidiariedad

8. POLITICAS DE TRANSPARENCIA

INPREUNAH mantendrá el compromiso de brindar y otorgar servicios de calidad a los usuarios, en cumplimiento con la Visión y Misión del Instituto, para ello se establece un sistema de atención al usuario /afiliado, mediante el cual se informa de los productos y servicios, atención ágil de reclamos, Quejas y consultas, promoviendo una atención de calidad eficaz y eficiente.

- Ofrecer al usuario financiero un servicio de calidad, ágil y amable, buscando la satisfacción de las necesidades de los clientes de acuerdo con la normatividad vigente en materia pensión.
- Garantizar que en la atención y ofrecimiento de nuestro portafolio de servicios se suministre información completa (derechos, obligaciones, tasas, entre otros), de modo que los afiliados comprendan y utilicen de una manera adecuada los servicios y beneficios.
- Lograr que los canales de comunicación externa de INPREUNAH sean una herramienta de divulgación de información comprensible, veraz, suficiente y oportuna, y propicien una comunicación en doble vía con el Usuario financiero.
- Diseñar e implementar programas y campañas de Educación Financiera que permitan y faciliten a los consumidores tomar decisiones informadas, comprender los requisitos legales exigidos para acceder a los servicios y beneficios así como, sus, las obligaciones y derechos de los usuarios financieros y los mecanismos establecidos para la protección de sus derechos.
- Evaluar, monitorear, controlar y buscar el mejoramiento continuo de los niveles de satisfacción de los afiliados al Instituto con el fin, de asegurar el cumplimiento de nuestros objetivos y misión en materia de servicio.

- Atender y resolver con eficiencia, calidad y oportunidad las quejas, reclamos, sugerencias y peticiones en los plazos y condiciones previstos, identificando las causas generadoras de las mismas, así como diseñando e implementando mecanismos de corrección, prevención y mejoramiento, que constituyan un mejor servicio y solución a las necesidades de los clientes.
- Recibir, evaluar e implementar según su viabilidad, las sugerencias formuladas por el oficial de atención al usuario, los afiliados y usuarios de la entidad.
- Permitir la prevención y resolución de conflictos de interés en el marco de la CNBS.
- Realizar mensualmente seguimiento y monitoreo tanto de los eventos que puedan afectar la debida atención y protección al usuario financiero como de la efectividad de las medidas adoptadas para solventar dichas deficiencias como de los indicadores definidos dentro de la CNBS.
- Garantizar el cumplimiento de la obligatoriedad que tienen todos los empleados del INPREUNAH de atender y registrar las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes recibidas en forma telefónica, personal o escrita (ya sea vía correo físico o correo electrónico), por un cliente o por un usuario de los servicios que presta el INPREUNAH así como resolverlas por parte de quien las recibe, si es de su competencia, o trasladarlas al área responsable de su solución.
- Trabajar en conjunto con las diferentes áreas del instituto donde se brindan servicios, beneficios , información y atención a los usuarios, en las políticas de mejora en la calidad del servicio y pronta respuesta.

9. OBLIGACIONES DEL INPREUNAH CON EL USUARIO FINANCIERO:

- a. Entregar al usuario financiero toda la documentación pertinente que ha suscrito, donde se detallan las condiciones, plazos, derechos y obligaciones de las partes.
- b. No realizar cobros por conceptos, servicios o productos que han sido expresamente pactados por las partes.
- c. Informar por escrito y de manera oportuna al usuario financiero de cualquier modificación posterior que sea realizada a la tasa de interés y demás condiciones contractuales.
- d. Entregar al usuario financiero el recibo correspondiente al pago de servicio pactado, con suficiente sobre la forma en que son aplicados los pagos de las obligaciones de capital pendientes.
- e. Dar cumplimiento a las decisiones o resolución que emanen de la Comisión.

10. DERECHOS QUE TIENE EL INPREUNAH ANTE LA COMISION NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS.

- a. Al debido proceso.
- b. Amparados en la Normativa Vigente de la CNBS tendrá derecho a presentar los descargos y recursos correspondientes, documentación justificativa y evidencia, en el proceso que surja el reclamo interpuesto ante la Comisión dentro de las formas y plazos establecidos.
- c. A presentar peticiones ante la comisión y a obtener una pronta respuesta en el plazo legal.

11. DERECHO DE LOS USUARIOS FINANCIEROS.

- a. Acceso a información documental, sobre los términos y condiciones del servicio y/o producto financiero que pretende adquirir.
- b. Recibir el producto o servicio financiero que ha contratado, en la forma y condiciones generalmente pactadas.
- c. Obtener información clara, detallada y fácil comprensión sobre los diferentes servicios, productos o beneficios que ofrezca el Instituto a los afiliados en general.
- d. Ser informado de las consecuencias que se derivan del incumplimiento parcial o total de los contratos, ya sea por motivos imputables a la Institución supervisada como al usuario financiero y de los recursos que las partes tienen para hacer valer sus derechos.
- e. Ser informado de las modificaciones que sufran los servicios y/o beneficios pactados, debido a fluctuaciones del mercado, por cambios al marco jurídico vigente.
- f. Presentar sus reclamos ante la institución supervisada, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, en adelante la Comisión, o cualquier otra instancia de cualquier otra instancia de acuerdo a la legislación aplicable.
- g. Solicitar en cualquier momento y sin costo alguno, información sobre el estado del reclamo, ante la institución supervisada o la Comisión.

12. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINANCIEROS:

Los usuarios financieros dentro del ámbito de las Normas tendrán las obligaciones siguientes:

- a. Conocer los derechos y obligaciones que se derivan del contrato suscrito con las instituciones supervisadas.
- b. Cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en el contrato suscrito por la Institución.
- c. Proporcionar a las instituciones supervisadas información completa, veraz, íntegra y confiable.
- d. Brindar un trato respetuoso al personal de las instituciones supervisadas

La interposición de un reclamo ante el INPREUNAH o la Comisión no exime al afiliado 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 INPREUNAH.

13. PROCESO PARA INTERPONER UN RECLAMO:

1. El afiliado Debe acudir a nuestras Oficinas y solicitar al Oficial de Atención al Usuario la Hoja de Reclamación, la cual consta de un original y dos copias.
2. Nos quedaremos con el original para realizar el análisis interno pertinente y llevar control de los plazos y expedientes. Se entregará al usuario financiero las dos copias con su acuse de recibo.
3. En diez (10) días hábiles máximo, contados a partir de la fecha de recepción del reclamo, daremos respuesta por escrito al usuario financiero.

En caso de requerir un mayor plazo informaremos por escrito las razones que ameritan la extensión del plazo.

“En caso de que la respuesta no le sea satisfactoria, usted puede acudir a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros para interponer su reclamo ante este órgano supervisor”.

14. PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR UN RECLAMO A LA CNBS

El usuario financiero, deberá presentar copia de la Hoja de Reclamación que fue presentada ante nuestra institución acompañada de la respuesta correspondiente, exponiendo los motivos por los cuales considera que la respuesta no le es satisfactoria y adjuntando toda la documentación que considere pertinente.

1. La CNBS, en un plazo de quince (15) días hábiles dará respuesta escrita al reclamo del usuario financiero, la cual será entregada a éste por el medio más expedito.
2. La institución supervisada deberá acatar lo resuelto por la CNBS. En caso de incumplimiento, ésta se reserva el derecho de abrir un procedimiento administrativo sancionador.
3. Sin perjuicio de lo anterior, en el marco del debido proceso, la institución supervisada o el usuario financiero pueden solicitar a la CNBS la revisión de la decisión adoptada, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción de la respuesta emitida por la CNBS.
4. Recibida dicha solicitud, la CNBS la resolverá mediante Resolución, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles. La resolución emitida por la CNBS agotará la vía administrativa.

15. RESPONSABILIDADES DEL OFICIAL DE ATENCION AL USUARIO FINANCIERO

Las Funciones que deberá cumplir el Oficial de Atención al Usuario Financiero serán:

- a. Asegurar la implementación y el cumplimiento de las normas vigentes en materia de Protección al usuario financiero, transparencia financiera, gobierno corporativo, atenciones al usuario financiero y demás disposiciones establecidas por la comisión.
- b. Velar porque el INPREUNAH cuente con una aérea de atención de reclamos debidamente señalizada, equipada con material informativo o didáctico y enlazado a los sistemas de comunicación para trámites de quejas, consultas o peticiones de los usuarios financieros.
- c. Mantener a la vista formularios de Hojas de Reclamación, accesibles a los afiliados de forma manual o electrónica.
- d. Verificar la actualización de información de servicios y beneficios que brinda el instituto y sus respectivos formularios, así como cualquier otra información de interés para los usuarios del sistema.
- e. Recibir y tramitar las quejas y/o Reclamos que presenten los usuarios financieros.
- f. Coordinar con las demás áreas de la institución supervisada la implementación de las políticas y procedimientos para el funcionamiento del sistema de Atención al Usuario Financiero.
- g. Proponer medidas que permitan a la institución que permitan a la institución mejorar el funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero y sus elementos básicos.
- h. Verificar que el personal encargado de brindar asesoría a los usuarios financieros sobre beneficios y servicios que brinda el Instituto cumpla la función con debida diligencia.

- i. Servir de enlace entre el INPREUNAH y la Comisión Nacional de Bancos y Seguros por lo que deberá recibir y dar respuesta a las comunicaciones que reciba del ente supervisor en el tiempo requerido.
- j. Reportar a la Comisión a través de la División de Protección al Usuario Financiero un informe anual referido al funcionamiento a la unidad de Atención al Usuario Financiero conforme a lo establecido en la Circular N° CNBS N° 140/2012, en el Artículo 13 de la Resolución N° 1768/12-11-2012.
- k. Proporcionar a la Comisión cuando esta lo requiera la información necesaria para la atención de reclamos que sean presentados a la Comisión .
- l. Desarrollar un Sistema que permita un adecuado registro de los reclamos, la gestión de los mismos hasta su resolución.
- m. Revisar Periódicamente la información contenida en Libro de Quejas como herramienta complementaria y elaborar informe donde se proponga a la Junta Directiva o Consejo de Administración, acciones de mejora en la calidad de servicio.
- n. Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones.
- o. El oficial de Atención al Usuario Financiero podrá cumplir con otras funciones y/o responsabilidades que se le asignen siempre y cuando no intervengan en sus labores de atención al usuario financiero.

16. INFRAESTRUCTURA DEL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO FINANCIERO

El Instituto de Previsión Social de Los Empleados de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras cuenta con su oficina principal Tegucigalpa, M.D.C. y con oficinas regionales en San Pedro Sula y La Ceiba, en las cuales brindan

información y servicios a todo el personal docente y administrativo de la UNAH de forma personalizadas, el INPREUNAH también cuenta con una Página WEB institucional ***www.inpreunah.hn*** y con un Oficial de Atención al Usuario Financiero en la oficina principal.

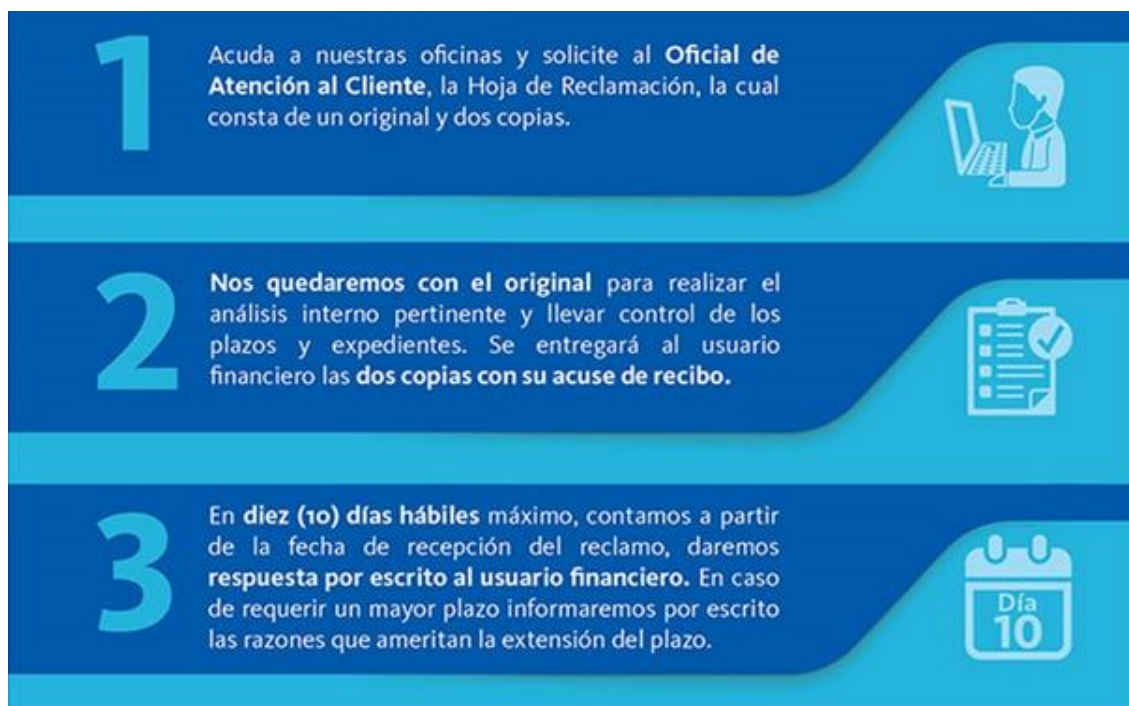
De la misma forma contamos con personal altamente capacitado, competente, amable, con amplio conocimiento de los servicios y beneficios que brinda el instituto y con una alta calidad de atención y servicio.

17. RESPONSABILIDAD DE LAS AREAS INVOLUCRADAS

- Coordinar internamente las gestiones correspondientes para realizar la investigaciones, análisis y proyección de la respuesta al reclamo y remitirla al Oficial de Atención al Usuario Financiero en un máximo de 3 (días hábiles siguientes a la fecha en que se solicitó la respuesta al reclamo;
- Colaborar con el Oficial de Atención al Usuario Financiero siempre y cuando éste lo solicite, en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y especialmente facilitarle toda la información que sea solicitada por aquel en materias de su competencia y en relación con los asuntos del sistema que se sometan a su consideración.
- Deberán despejar oportunamente con Transparencia, Calidad y Profesionalismo las dudas y consultas que presenten los usuarios financieros acerca de las acciones realizadas en sus prestaciones y servicios sociales.

18. CANALES DE COMUNICACIÓN

Los reclamos serán recibidos por el Oficial de Atención al Usuario Financiero , él cual remitirá el reclamo al área involucrada la cual deberá entregar una respuesta correspondiente de acuerdo a los plazos estipulados en Normativa.



19. RESPONSABILIDAD DE LA AUDITORÍA INTERNA

En los informes que remita la Unidad de Auditoría Interna de la Institución supervisada a la Comisión, deberá incluirse la evaluación del funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero y el cumplimiento de las presentes Normas.

Asimismo, el plan anual de esta Unidad deberá incluir la realización de dicha actividad.

20. RESPONSABILIDADES DE LA JUNTA DIRECTIVA Y LA DIRECCION ESPECIALISTA

- La Junta Directiva es responsable del establecimiento de las Políticas y Procedimientos generales que permitan desarrollar el Sistema de Atención al Usuario Financiero.
- La Dirección Especialista será responsable de la implementación de las medidas que sean necesarias para que el funcionamiento del sistema de Atención al Usuario Financiero, se ajuste a las políticas generales establecidas por la Junta Directiva. Así mismo se responsabilizara de asignar los recursos humanos, técnicos y logísticos que permitan al Oficial de Atención al Usuario Financiero cumplir con sus funciones.

21. TERMINOLOGIA

- INPREUNAH: Instituto de Previsión Social de los Empleados de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras.
- Afiliados Pensionados: son aquellas personas que obtuvieron el reconocimiento de una pensión de vejez, invalidez o sobrevivencia.
- Afiliados activos: quienes se encuentran aportando al Instituto, e igualmente pueden gozar de todos los servicios y beneficios que brinda el Instituto.

- Afiliados inactivos: quienes se encuentran en receso y no han completado los requisitos para acceder a una pensión y/o jubilados pero con derecho a todos los servicios y beneficios que brinda el Instituto.
- Usuarios Financieros: Toda persona natural o jurídica que adquiere o utiliza un servicio o producto provisto por una Institución supervisada.

Elaborado por

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