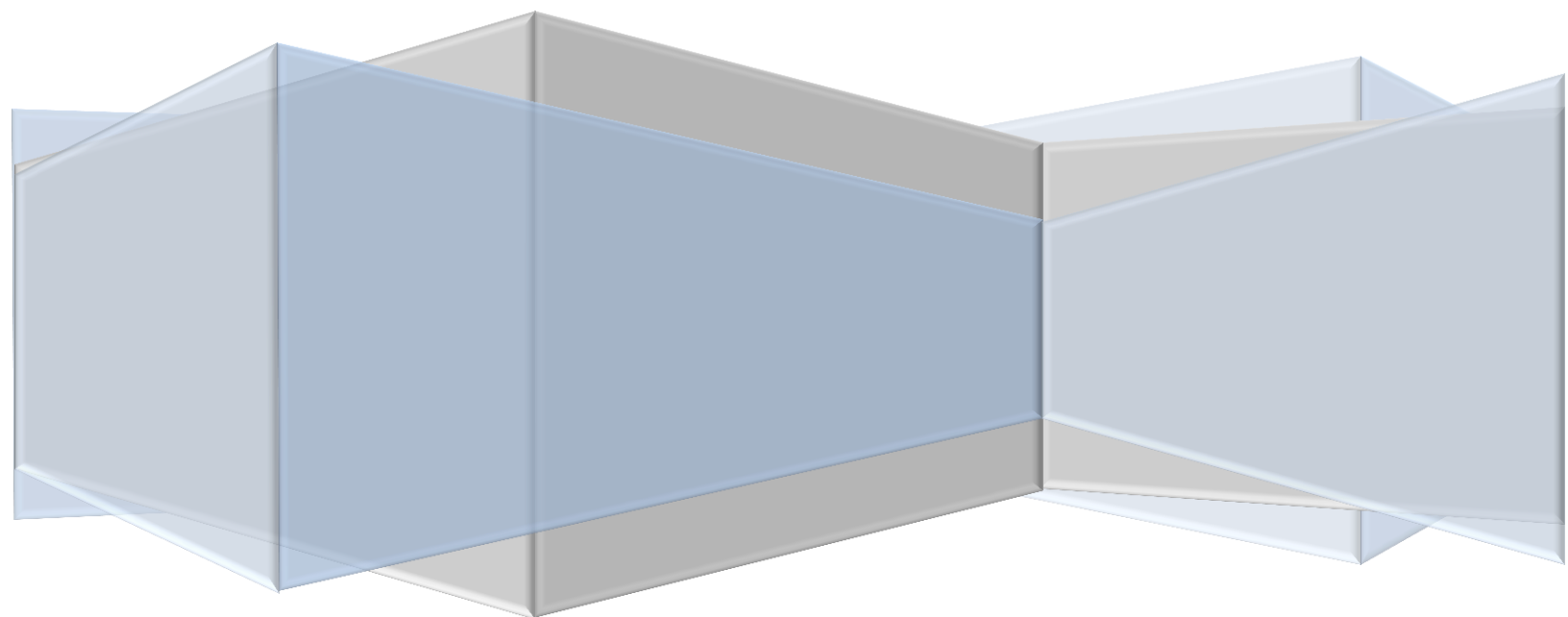


# **CODIGO DE BUENAS PRÁCTICAS**

**CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL**





## ÍNDICE

|              |  |           |
|--------------|--|-----------|
| <b>I.</b>    | <b>INTRODUCCION</b>  | <b>2</b>  |
| <b>II.</b>   | <b>MISIÓN Y VISIÓN DE LA CORPORACION FINANCIERA INTERNACIONAL</b>              | <b>3</b>  |
| <b>III.</b>  | <b>AMBITO DE APLICACIÓN</b>  | <b>4</b>  |
| <b>IV.</b>   | <b>PRINCIPIOS BASICOS</b>  | <b>5</b>  |
| <b>V.</b>    | <b>DEFINICIONES DE ATENCION AL USUARIO FINANCIERO</b>                          | <b>6</b>  |
| <b>VI.</b>   | <b>ESTRATEGIAS DE ATENCION AL USUARIO FINANCIERO</b>                           | <b>7</b>  |
| <b>VII.</b>  | <b>COMPROMISO DE LA CORPORACION FINANCIERA INTERNACIONAL</b>                   | <b>8</b>  |
| <b>VIII.</b> | <b>BUENAS PRÁCTICAS</b>  | <b>9</b>  |
|              | <b>8.1 Prácticas de carácter general</b>                                       | <b>9</b>  |
|              | <b>8.2 Prácticas con relación a los procesos</b>                               | <b>10</b> |
|              | <b>8.3 Transparencia en la información</b>                                     | <b>10</b> |
|              | <b>8.4 Confidencialidad de la información</b>                                  | <b>11</b> |
|              | <b>8.5 Respeto a los Derechos de los Usuarios</b>                              | <b>12</b> |
| <b>IX.</b>   | <b>MECANISMOS PARA ATENDER RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INFORMACION</b>           | <b>13</b> |
| <b>IX.</b>   | <b>MECANISMOS PARA LA SOLUCIÓN DE DIFERENCIAS CON LOS USUARIOS FINANCIEROS</b> | <b>14</b> |
| <b>XI.</b>   | <b>CUMPLIMIENTO</b>  | <b>15</b> |
| <b>XII.</b>  | <b>DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN</b>   | <b>15</b> |
| <b>XIII.</b> | <b>SANCIONES Y SEGUIMIENTO</b>   | <b>16</b> |



## I. INTRODUCCION

La Corporación Financiera Internacional, como Institución supervisada por la Comisión de Bancos y Seguros. Y en atención a la resolución No 1948/26-12-2009\_ “NORMAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA LA CULTURA FINANCIERA Y ATENSIÓN AL USUARIO FINANCIERO EN LA INSTITUCIONES SUPERVISADAS” en las cuales establece los lineamientos generales para que las instituciones supervisadas implementen en su organización, un sistema de atención al usuario que integre políticas, procedimientos y metodologías de transparencia financiera, promoción de la cultura financiera y atención eficiente y eficaz de las reclamaciones o consultas que los usuarios financieros requieran.

En aplicación y en mandato de dicha normativa, se establece el presente Código de Buenas Prácticas Para la Atención de los Usuarios de COFINTER, el cual regula las prácticas, valores y el comportamiento que deben tener los servidores de esta corporación en su relación con los usuarios, con el propósito de fomentar una cultura de transparencia y de protección de sus derechos.

## II. MISIÓN Y VISIÓN DE LA CORPORACION FINANCIERA INTERNACIONAL

### MISIÓN

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes, proveyéndoles préstamos con alta calidad; respetando las medidas prudenciales en la administración de los activos y pasivos de la corporación. Asegurándoles a los accionistas una retribución justa a su inversión.

### VISIÓN

Ser una empresa líder por la calidad de sus servicios y la seguridad de sus operaciones.



### III. AMBITO DE APLICACION

La observancia del presente Código de Buenas Practicas, es de carácter general y obligatorio para todo el personal que forma parte de esta corporación.

El presente código tiene por finalidad establecer un marco de referencia para la relación entre el usuario financiero y la corporación, en la prestación de los productos y/o servicios financieros que ofrece.

A efectos de aplicación de este Código, el término “usuario” se aplica a toda persona (natural o jurídica) que haga uso de los productos y/o servicios financieros ofrecidos por COFINTER.

Asimismo, se considerara un usuario, a las personas (natural o jurídica) que soliciten información a COFINTER, con base a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la información pública, las cuales deben ser atendidas con igual diligencia, transparencia e integridad, por lo que este código establece y regula mecanismos operativos para mejorar la atención a los usuarios en sus consultas, reclamos, quejas y sugerencias.

#### IV. PRINCIPIOS BASICOS

En concordancia con los principios fundamentales de COFINTER la actuación de los empleados cualquiera que sea su posición o nivel jerárquico en la corporación, deberá enmarcarse en los siguientes principios básicos.

- ❖ **Respeto a las personas:** En el desarrollo de las actividades laborales, debe expresarse los derechos de los demás y poner en practica el principio del trato justo, sin importar raza, religión, genero, estado civil, condición física o filiación política. El maltrato de cualquier clase es éticamente inaceptable.
- ❖ **Honestidad y verdad:** toda persona que ocupe un cargo dentro de la institución, debe actuar con honestidad, veracidad y transparencia
- ❖ **Integridad:** actuar con honestidad, lealtad, honradez, diligencia e imparcialidad aplicando el máximo sentido de justicia y claridad.
- ❖ **Confidencialidad:** guardar y velar por la confidencialidad en la información y la documentación proporcionada por los usuarios, la cual será de uso estricto para fines de evaluar y concretar los trámites solicitados.
- ❖ **Profesionalismo:** trabajar para mejorar la calidad del servicio, con el máximo grado de competencia, responsabilidad, respeto y tolerancia a las personas, propiciando un ambiente de cordialidad y armonía con los usuarios y los compañeros de trabajo
- ❖ **Excelencia:** búsqueda constante de mejorar las condiciones de trabajo y los servicios que presta la corporación.
- ❖ **Compromiso de control:** orientado a establecer los mejores controles de calidad en el ejercicio propio de la corporación, de tal manera que coadyuve a informar, evaluar y motivar la gestión gerencial y operativa de la organización.
- ❖ **Generosidad:** dar lo mejor de nosotros como empleados para contribuir al desarrollo y crecimiento de nuestro sistema.

## V. DEFINICIONES DE ATENCION AL USUARIO FINANCIERO

- ❖ **cliente:** es toda persona natural o jurídica que contrata productos o servicios de una institución.
- ❖ **usuario financiero:** es toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de una institución.
- ❖ **reclamo:** es la petición presentada por el cliente o el usuario financiero de manera escrita por causa de un desarrollo perjudicioso, daño o agravio con respecto a un producto o servicio recibido de una institución.
- ❖ **atención de reclamo:** se refiere al análisis, evaluación y emisión de una respuesta por parte de la institución sobre un reclamo realizado por el cliente o usuario financiero.
- ❖ **oficial de atención al usuario financiero:** es el responsable por la implementación, cumplimiento y adecuado funcionamiento del sistema de atención al usuario financiero.
- ❖ **centro de atención de reclamos:** es un servicio disponible donde se canalizan las consultas que presentan los clientes o usuarios financieros.

## VI. 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.





## **VII. COMPROMISO DE LA CORPORACION FINANCIERA INTERNACIONAL**

El presente Código implica el compromiso de todo el personal que forma parte de la corporación de adecuar su conducta a las reglas incluidas en el y cumplir las obligaciones que aquí se contraen 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 corporación. Por tal motivo, COFINTER 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 corporación, las que estarán sometidas a revisión periódica y mejoramiento de los niveles del servicio prestados.

Asimismo, el Código intenta brindar una referencia orientadora al Usuario Financiero haciéndole saber cómo se espera que la corporación actúe en relación con los productos y/o servicios contratados.

## VIII. BUENAS PRÁCTICAS

El sistema de atención del usuario financiero en la corporación financiera internacional, debe enmarcarse en buenas prácticas que coadyuven al cumplimiento de los principios básicos y de la normativa de los entes controladores correspondientes.

### 8.1 Prácticas de carácter general

- a) El trato a las personas debe ser cortés y respetuoso y con toda la diligencia que requiera la naturaleza del servicio. Ser y mostrarse accesible y disponible es el primer paso en un buen servicio, ofreciendo la impresión de que el usuario jamás interrumpo, y evitando transmitir la sensación de tener otra “ocupación”.
- b) El personal que atiende a los usuarios estará accesible física y visualmente, facilitando el acercamiento.
- c) Disponer el diseño e implementación de un plan de señalización visual, auditiva y factible, en la corporación para orientar a los usuarios en sus visitas y hacer eficiente la realización de los trámites, sin perjuicio de ofrecer ayuda a los usuarios que se muestren desorientados.
- d) En lo que respecta a la atención del usuario vía teléfono, vigilar que la voz suene cortés, amistosa y clara e identificarse mencionando el nombre de la persona y de la oficina que atiende la llamada.
- e) Erradicar cualquier tipo de discriminación fundada en la raza, sexo, estado civil, edad, discapacidad, creencia u orientación política, o cualquier otra característica que no tenga un vínculo directo con las operaciones.
- f) La adecuada atención al usuario supone, por parte de los empleados, la acogida solidaria del problema o necesidad que se le plantea, para resolverlo(a), intentando que el intercambio o la respuesta sea satisfactoria y atienda a sus necesidades reales.

## 8.2 Practicas con relación a los procesos

- a) Los procedimientos deben ser diseñados atendiendo criterios de simplicidad y agilidad, reduciendo trámites, demoras o requisitos no imprescindibles.
- b) Poner a disposición de los usuarios en forma gratuita, los formularios a ser utilizados en los trámites y solicitudes, los cuales deben ser sencillos y de fácil llenado, brindando las instrucciones precisas sobre su uso.
- c) Comunicar al usuario el tipo de información y documentación necesaria para poder verificar su identidad, haciéndole saber que se trata de una exigencia de la normativa que debe cumplir la Institución y que ello se hace en beneficio de la propia seguridad del usuario.
- d) Comunicar al usuario cuáles son los requisitos básicos que COFINTER establece para acceder a un servicio, incluyendo el plazo estimado de respuesta cuando la aprobación queda sujeta a la aceptación de la corporación.
- e) Comunicar al usuario y solicitar su autorización, cuando sea requerido solicitar información a la Central de Riesgos de la CNBS para evaluar su situación crediticia en los casos que proceda de acuerdo a los procedimientos vigentes y las normas de la CNBS.
- f) Sobre el usuario no deben recaer o repercutir las consecuencias o las particularidades de procedimientos internos y sistemas de trabajo de COFINTER, que en principio al usuario, no le interesan.

## 8.3 Transparencia en la información

- a) Proporcionar a los usuarios de manera comprensible, suficiente, veraz, accesible y oportuna, toda la información sobre los servicios que se ofrecen, excepto aquella clasificada como de carácter reservada, de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Dicha información deberá contener las características esenciales de cada servicio y todos los cargos que correspondan como requisitos, montos, intereses, gastos, seguros, u otros cargos necesarios para el mantenimiento del servicio.
- b) Informar a los usuarios sobre cualquier modificación de los deberes y obligaciones derivadas de los contratos u otros costos relacionados con los servicios brindados por la corporación.

- c) Informar a los usuarios de manera oportuna sobre cualquier requisito adicional que se implemente en los trámites que en uso de sus derechos deba realizar ante COFINTER
- d) Utilizar en los contratos escritos que celebre con sus usuarios, cláusulas redactadas en forma visible, clara y comprensible, de manera que faciliten la ejecución e interpretación de los compromisos y derechos de ambas partes.
- e) Brindar a los usuarios una completa y oportuna información sobre los movimientos y saldos de sus préstamos.
- f) Incluir en los estados de cuenta recibos de pago, y cualquier otra información escrita al usuario, leyendas claras que le permitan comprender los conceptos que los componen; consignando en tales documentos, la opción de que dispone el usuario para efectuar los reclamos, en los casos que procedan conforme al procedimiento establecido.
- g) Informar de manera cabal y oportuna sobre las consecuencias derivadas del incumplimiento total o parcial de los contratos, ya sea por motivos imputables al usuario como a COFINTER y de los recursos que ambas partes disponen para hacer valer sus derechos
- h) Informar a los usuarios de forma oportuna y precisa sobre las modificaciones que sufran los servicios, debido a fluctuaciones del Mercado por disposiciones del Banco Central de Honduras o por cambios en las Leyes, reglamentos y demás disposiciones vigentes de COFINTER.
- i) Informar al usuario los casos en los cuales ciertos servicios originariamente contratados podrían ser disminuidas, restringidos, cancelados o no renovados, por la Institución, siempre que ello estuviese fundado en una disposición legal o estuviese contractualmente pactado.

#### **8.4 Confidencialidad de la Información**

- a) Guardar la confidencialidad sobre los datos personales y privativos de los clientes, generada internamente o contenida en sus solicitudes, anexos y otras declaraciones que efectúen ante la corporación.
- b) Los trámites en COFINTER son personales previa identificación del usuario.
- c) Resguardar la confidencialidad de la información clasificada como reservada o confidencial de conformidad a las disposiciones que establece la normativa sobre la transparencia y acceso a la información pública.

## 8.5 Respeto a los Derechos de los Usuarios

- a) Los empleados tienen la obligación de conocer, respetar y hacer que se respeten los derechos concedidos a los usuarios, en el marco de las disposiciones que aplican, en especial: la Constitución de la Republica, la Ley de Protección al consumidor, las normas de la CNBS, Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública, y demás aplicables.
- b) Acceso a información documental, sobre los términos y condiciones del servicio y/o producto que solicita.
- c) Recibir los servicios de parte de la corporación, en los mismos términos y condiciones que inicialmente fueron contratados.
- d) Presentar sus consultas, quejas y reclamos y obtener respuesta conforme al mecanismo de reclamaciones establecido, disponible para todos los usuarios de la corporación, a través de información escrita o en la página web y en el formulario a disposición, en las ventanillas de atención al usuario.
- e) Presentar sus reclamos a otras instancias como la CNBS, conforme al procedimiento de reclamos y otras que conforme a la Ley les asista.
- f) Ser informado de las consecuencias derivadas del incumplimiento total o parcial de los contratos, ya sea por motivos imputables al usuario como a COFINTER y de los recursos que ambas partes disponen para hacer valer sus derechos.
- g) Solicitar, en cualquier momento y sin costo alguno, información sobre el estado de su reclamo, ante COFINTER o la CNBS.
- h) Solicitar y recibir información pública completa, veraz, adecuada y oportuna en los límites y condiciones establecidos con base a la ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

## **IX. MECANISMOS PARA ATENDER RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INFORMACION**

La administración de COFINTER, dispondrá de los mecanismos y medios necesarios para canalizar y atender reclamos, denuncias, quejas, solicitudes de información y las consultas que presenten los usuarios, observando además de las anteriores, las siguientes practicas:

- a) Informar en las áreas de atención al usuario, en comunicaciones periódicas, en la página web, en los estados de cuenta que se entreguen a los usuarios, la facultad que tienen para interponer reclamos, los mecanismo y las instancias a las que pueden recurrir (personal, telefónica, correo, sitio de Internet o por correo electrónico)
- b) Poner a disposición de los usuarios por diferentes medios (ventanilla, internet, etc.) las “Hojas de Reclamación” establecidas por la CNBS y difundir sobre su utilización.
- c) Poner a disposición de los usuarios por diferentes medios (ventanilla, internet, etc.) las solicitudes de Información Pública, para el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública, en los casos que correspondan.
- d) Recibir y responder dentro de los plazos establecidos y con apego a las leyes y reglamentos correspondientes, cualquier reclamo y/o queja así como las solicitudes de información pública que los usuarios realicen a la Institución, mediante los procedimientos establecidos para tal fin.
- e) Mantener actualizado en la página web de COFINTER, información sobre el Mecanismo de Reclamos y de solicitudes de información pública, así como los procedimientos generales a seguir en la atención de los mismos

## **Hoja de Reclamación de las Instituciones Supervisadas**

Cofinter tendrá a disposición de los usuarios financieros que lo soliciten, “Hojas de reclamación de las Instituciones supervisadas”, las que serán proporcionadas para realizar sus consultas, quejas o reclamos.

Las Hojas de Reclamación contienen los Siguietes aspectos:

- ✓ Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente y su tarjeta de identidad.
- ✓ Fecha que interpuso formalmente la consulta, quejas y reclamo;
- ✓ Reclamación ante la Institución supervisadas;
- ✓ Petición que realiza ante la CNBS a través de la División de Protección al usuario financiero en realidad a los hechos;
- ✓ Fecha y firma del reclamante.

## **X. MECANISMOS PARA LA SOLUCIÓN DE DIFERENCIAS CON LOS USUARIOS FINANCIEROS**

### **Atención de Reclamos**

Se debe tener presente que al recibir una consulta, queja o reclamo, esto no debe tornarse 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 brinda.

La corporación cuenta con un servicio de atención de reclamos, a través del cual se pueden canalizar las consultas que presenten 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 de COFINTER. Los reclamos los atenderán con diligencia y buena disposición, procurando obtener la mayor información posible para poder solucionar sus requerimientos con la mayor prontitud.

Asimismo, informara 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 responderá de manera oportuna, en los términos y plazos establecidos para tal efecto.

## **Resolución de la Reclamación**

Una vez recibida y aceptada la reclamación, el oficial de Atención al Usuario Financiero deberá identificar a que departamentos les compete dar respuesta a dicha solicitud de consulta, queja o reclamo.

Mediante las reclamaciones se conocerán las inquietudes de los usuarios financieros y se identifican las necesidades y expectativas que tienen a los productos y servicios que proporciona la corporación.

## **XI. CUMPLIMIENTO**

Todo el personal que forma parte de COFINTER, actuará eficientemente de manera de garantizar que las relaciones con los usuarios financieros se ajusten a las normas que se encuentran en el presente código de Buenas Prácticas.

En tal sentido, el Oficial de Atención al Usuario Financiero comunicará 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.

## **XII. DIFUSIÓN**

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





### **XIII. SANCIONES Y SEGUIMIENTO**

La no observancia de las buenas prácticas en la atención de los usuarios, que se establecen en el presente Código, constituyen faltas disciplinarias y serán objeto de sanción conforme las disposiciones que aplican al régimen disciplinario de la corporación, siendo en primera instancia los Jefes de las oficinas de atención al público, los responsables de vigilar su cumplimiento y en segunda, el departamento de Operaciones y la Auditoría Interna en lo que sus respectivas funciones correspondan.