

## SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

### I. ¿Quién Es El Oficial De Atención Al Usuario Financiero?

El **Oficial de Atención al Usuario Financiero** es el funcionario encargado de velar por la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por ASSA, asimismo por el cumplimiento de las normativas que emita la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), y que sustenten el Sistema de Atención al Usuario Financiero.

### II. ¿Cuáles Son Las Obligaciones De Los Usuarios Financieros?

De acuerdo al artículo 5 de las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia Generales, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas los usuarios financieros tienen las siguientes obligaciones:

1. Conocer los derechos y obligaciones que se derivan del contrato suscrito con las instituciones supervisadas.
2. Cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en el contrato suscrito con la institución supervisada, siempre que lo pactado este conforme a los principios de transparencia contenidos en las presentes Normas y sobre otras disposiciones que al efecto emita la Comisión.
3. Proporcionar a las instituciones supervisadas información completa, veraz, íntegra y confiable.
4. Brindar un trato respetuoso al personal de las instituciones supervisadas.

### III. ¿Cuáles Son Los Derechos De Los Usuarios Financieros?

En el artículo 4 de las Normas de para el Fortalecimiento de la Transparencia Generales, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las instituciones Supervisadas se establecen los derechos que tiene de todos los usuarios financieros que utiliza los servicios o adquiere productos de una institución supervisada los cuales son los siguientes:

1. Se le proporcione información documental o electrónica, sobre los términos y condiciones del servicio y/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. Esta información deberá ser veraz, íntegra, confiable, periódica, oportuna y de fácil comprensión, de manera que les permita conocer sus derechos y deberes, a fin de tomar decisiones eficientes en función a sus necesidades particulares. Asimismo tienen derecho a ser asesorados sobre las consecuencias que se deriven del incumplimiento total o parcial de lo pactado, ya sea por motivos imputables a él como usuario financiero o a la institución supervisada, y de los recursos legales que las partes tienen para hacer valer sus derechos.

- 2.** 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.
- 3.** Sean atendidos en el menor tiempo posible, independientemente del tipo de transacción u operación que deban realizar. A este efecto, las instituciones supervisadas extremarán esfuerzos y recursos para optimizar los tiempos de atención, tanto en servicio al cliente como en ventanillas o cajas.
- 4.** Las instituciones supervisadas cuenten con los medios y procedimientos necesarios para proporcionar y difundir información sobre los productos y servicios ofrecidos al público en general, a través de personal debidamente capacitado.
- 5.** La publicidad difundida por las instituciones supervisadas, sea clara, veraz y precisa, que contemple las condiciones del producto o servicio publicitado, incluyendo pero no limitando, a las especificaciones relativas a su alcance y sus costos, y que la misma no induzca a engaño, error y confusión a los destinatarios.
- 6.** Las condiciones generales incluidas en la publicidad de productos y servicios ofrecidos por las instituciones supervisadas, así como en la documentación informativa, tengan fuerza vinculante para la celebración del contrato.
- 7.** Reciban de las instituciones supervisadas los documentos que acrediten la celebración y contenido íntegro de los contratos suscritos, acompañado del plan de pagos respectivo, o de cualquier otro documento donde se formalice la prestación de un servicio o producto, en cualquier momento de su vigencia y en forma gratuita. De igual forma, tiene derecho a ser informados sobre las modificaciones que ocurran en las condiciones contractuales pactadas y que se le proporcione copia de los documentos que acrediten dichas modificaciones. La entrega de la información referida en este numeral podrá realizarse de forma impresa o por correo electrónico, según lo indique por escrito el usuario financiero.
- 8.** 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.
- 9.** Reciban de las instituciones supervisadas información sobre la forma de cálculo de la tasa de interés nominal y efectiva, comisiones u otros conceptos de cualquier servicio o producto pactado, así como el costo anual total (CAT) del crédito.
- 10.** A tener acceso a la información clara y de fácil identificación sobre las tasas de interés, comisiones u otros conceptos de la totalidad de los servicios o productos financieros ofrecidos por medio de la página web de las instituciones supervisadas u de forma comparativa en la página web de la CNBS, que facilite a los usuarios la toma de decisiones.
- 11.** Contraten servicios y productos con plena libertad, sin presión de ninguna naturaleza por parte de las instituciones supervisadas.
- 12.** Reciban justificación de las instituciones supervisadas sobre la negativa en la prestación de servicios o productos solicitados. Dicha justificación no podrá fundamentarse en un tratamiento discriminatorio a los usuarios financieros, entendiéndose como tal aquellas justificaciones relacionadas con el sexo, raza, preferencias políticas, religiosas o seculares entre otros. A excepción de aquellos casos en que la negativa este fundamentada en el cumplimiento de requisitos dispuestos en el marco legal que le fuera aplicable. Lo anterior sin perjuicio del derecho que se reservan las instituciones

supervisadas de no atender a un usuario financiero por razones de su moral crediticia, pertenecer a un sector de mercado que la institución no este financiando o por no cumplir en su totalidad los requerimientos establecidos en las políticas de crédito o de capacitaciones que poseen las instituciones supervidas.

- 13.** Las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión respeten la reciprocidad contractual, conforme a los derechos de los usuarios financieros.
- 14.** Las instituciones supervisadas elaboren los contratos de adhesión conforme a el marco regulatorio correspondiente, debiendo abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales que puedan afectar el equilibrio del contrato.
- 15.** Se le permita disponer del dinero por él depositado, por lo que ninguna institución supervisada negará el acceso a los recursos depositados, a excepción de aquellos depósitos que se encuentren pignorados en razón de operaciones crediticias con la institución supervisada. En todo caso, el saldo actual de los depósitos no podrá ser inferior al importe efectivamente depositado más los intereses pactados, menos los cargos por servicios, comisiones o penalidad por cancelación anticipada, debidamente establecidos en los contratos, así como cualquier cargo que por Ley se establezca. Para hacer efectivo el cobro de cargos por servicios y comisiones por inactividad de cuentas o mantenimiento con saldos menores a los requisitos, las instituciones supervisadas deberán establecer lineamientos claros relacionados con el momento a partir del cual la institución iniciará dicho cobro, su período de aplicación y el monto de los mismos. Bajo ningún concepto la aplicación de estos cargos o comisiones reducirán a cero el capital depositado por el usuario financiero. A efectos de promover la inclusión financiera y aumentar los niveles de bancarización, las instituciones supervisadas no podrán aplicar el cobro de estos cargos o comisiones sobre depósitos no en cuenta, cuentas de ahorro infalibles y cuentas de ahorro para efectos de pago de planilla. Una vez vencido el plazo establecido por cada institución para hacer efectivo el cobro de estos cargos o comisiones, se deberá trasladar los saldos de estas cuentas a una cuenta especial, cuyo saldo después de transcurridos veinte (20) años deberá ser trasladado al Estado, de conformidad a lo dispuesto en el Código de Comercio y la Ley del Sistema Financiero. Este plazo es contado a partir de la fecha en que la cuenta se traslada a esta cuenta especial. Lo anterior, sin perjuicio del derecho que tendrá el usuario financiero de solicitar a la institución supervisada la reactivación o cancelación de la cuenta en cualquier momento, antes del vencimiento del plazo en referencia. Lo antes dispuesto deber estar contenido en los contratos de apertura de cuentas de las instituciones supervisadas.
- 16.** Los productos o servicios pueden ser contratados por canales electrónicos, con igual efecto y consecuencias que los contratos celebrados de forma ordinaria, ajustándose a las instrucciones impartidas por las instituciones supervisadas.
- 17.** Al momento de rescindir el contrato por el servicio o producto contratado, las instituciones supervisadas no establezcan condiciones o mecanismos más complejos de los que fueron utilizados para su contratación.
- 18.** Reciban los servicios o productos expresamente solicitados a las instituciones supervisadas. Las operaciones cuyo pacto sea producto de una decisión unilateral de la institución supervisada no producirán efectos económicos ni financieros, que vayan en contra de los intereses de los usuarios.

- 19.** Cancelen anticipadamente el saldo de las operaciones activas total o parcialmente, con la consiguiente aplicación de los intereses que correspondan a la fecha de cancelación. En estos casos, las instituciones supervisadas podrán aplicar una penalidad por cancelación anticipada solamente sobre aquellas operaciones activas donde el saldo de capital adecuado al momento de la cancelación anticipada total o parcial, sea superior a cien mil dólares (\$100,000) o su equivalente en lempiras. Dicha penalidad deberá calcularse únicamente sobre el monto pagado por anticipado y ser acordada con el usuario financiero, debiendo además estar documentada en los contratos correspondientes, resaltando el valor de esta penalidad en la portada de los mismos.
- 20.** Cancelen anticipadamente el saldo de las operaciones pasivas total o parcialmente, con la consiguiente aplicación de los intereses que correspondan. En estos casos, las instituciones supervisadas podrán aceptar o no la redención anticipada, a efecto de sujetarse a los límites establecidos en las normas de liquidez emitidas por el Ente Supervisor. Lo anterior, sin perjuicio de la facultad que tendrá la institución supervisada de establecer una penalidad por cancelación anticipada, la cual solamente podrá cobrarse sobre los intereses devengados, en caso de que éstos no sean suficientes, la institución estará facultada para aplicar la diferencia de la penalidad al capital, siempre que dicha facultad este claramente establecida en los contratos. Dicha penalidad deberá ser acordada con el usuario financiero y estar debidamente documentada en los contratos correspondientes, resaltando el valor de esta penalidad en la portada de los mismos.
- 21.** Los contratos y sus anexos, sean escritos con claridad, en caracteres legibles y puestos a su disposición para su lectura, fácil comprensión y aceptación.
- 22.** Las instituciones supervisadas no le efectúen cobro por concepto de gastos de cobranza extra-judicial, sin haber sido informado previamente de los mecanismos a emplear y los conceptos sobre los que se cobrarán los mismos y sin haber realizado una actividad concreta en la gestión de cobro. Dichos conceptos deberán estar contenidos en el contrato de la institución supervisada y puestos en conocimiento del usuario al momento de la contratación.
- 23.** Las gestiones de cobro de deudas de las instituciones supervisadas, se realicen de manera respetuosa y en horarios adecuados, evitando aquellas conductas o acciones que puedan afectar la intimidad personal y familiar del deudor. Las instituciones supervisadas velarán por el cumplimiento de este principio en la tercerización de los servicios de cobranza. Para tales efectos, se considerarán como horarios adecuados para realizar gestiones de cobro, de lunes a sábado de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. y los domingos de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. Se prohíbe a las instituciones supervisadas realizar gestiones de cobro a partir del momento en que el usuario financiero haga efectivo el pago respectivo.
- 24.** La información proporcionada a las instituciones supervisadas sea utilizada y administrada exclusivamente en relación a los fines para los cuales se suministró. Salvo cuando dicha información deba proporcionarse en atención a un mandato judicial o en cumplimiento a una disposición contenida en el marco legal aplicable.
- 25.** Presente sus reclamos, en primer lugar, ante la institución supervisada. De no estar conforme con lo resuelto por la institución, podrá recurrir a la Comisión o a cualquier otra instancia de acuerdo a la legislación aplicable. Los reclamos presentados ante la institución supervisada y la Comisión deberán tener una respuesta oportuna, por

escrito y sin ningún costo para el usuario financiero. Asimismo, tiene derecho a obtener el reembolso o devolución de importes indebidamente cobrados por las instituciones supervisadas en operaciones activas o pasivas. Dicho reembolso o devolución deberá hacerse en la misma especie en la que se efectuaron los cobros indebidos.

- 26.** Se les permita acceder a la información contenida en los registros que contengan sus datos personales, así como a conocer la entidad informante en la instancia que corresponda y reclamar la inmediata rectificación o, en su caso, la cancelación de aquellos registros que sean producto de omisión, error o requieran ser actualizados.
- 27.** Reciban el mismo trato, de aquellos que presentaron su reclamo y obtuvieron una compensación o indemnización de parte de las instituciones supervisadas, cuando el motivo del reclamo sea una acción que generó una ganancia indebida y que la misma afecta al resto de los usuarios, sin que para ello tenga que presentar un reclamo.
- 28.** Reciban educación financiera por parte de las instituciones supervisadas y de la CNBS, que les permita mejorar su entendimiento sobre servicios y productos financieros, así, como desarrollar sus habilidades para tomar decisiones informadas. Dicha educación debe abarcar también a los potenciales usuarios.

#### **IV. ¿Cuáles Son Las Obligaciones De Las Instituciones Supervisadas?**

En el artículo 7 de las Normas de para el Fortalecimiento de la Transparencia Generales, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las instituciones Supervisadas se enumeran las obligaciones de las Instituciones Supervisadas las cuales son:

- 1.** Entregar al usuario financiero copia de toda la documentación contractual que ha suscrito y detallar en la misma, las condiciones, plazos, derechos y obligaciones de las partes, como los diferentes componentes que integren el costo de la operación expresado en términos anuales. Asimismo, deberán contar con los respaldos necesarios que demuestren la recepción de la documentación por parte de los usuarios. La carga de la prueba corresponderá a la institución supervisada.
- 2.** No realizar cobros por conceptos, servicios, o productos que no han sido expresamente pactados por las partes.
- 3.** Informar en un plazo no menor a quince (15) días calendario de la fecha de pago y por un medio de comunicación eficaz, del cual se pueda conservar evidencia, sobre cualquier modificación posterior realizada a la tasa de interés, comisiones y precios. Cuando las modificaciones contractuales se deriven de aspectos diferentes a los anteriores mencionados, el plazo en referencia no deberá ser menor de treinta (30) días calendario.
- 4.** Entregar al usuario financiero el recibo correspondiente al pago del servicio o producto pactado, con suficiente detalle sobre la forma en que fue aplicado. En caso de realizarse el pago a través de mecanismos de cobro alternativos en donde no se detalle la imputación del pago, la institución supervisada deberá suministrar oportunamente a los usuarios financieros de manera gratuita, la información adicional donde conste la imputación a capital, intereses y otros conceptos. Los mismos podrán ser provistos a través de los resúmenes de cuenta u otros canales de comunicación habilitados (tales como correo electrónico, correspondencia).
- 5.** Dar cumplimiento a las decisiones o resoluciones que emanen de la Comisión.

6. Desarrollar e implementar políticas y procedimientos, para el cumplimiento del trato diligente, profesional y oportuno al usuario. Así como, implementar sistemas de medición del tiempo de atención tanto en su oficina principal como en cada una de sus sucursales y agencias y el correspondiente monitoreo de la satisfacción de sus usuarios.
7. Adoptar las medidas que garanticen la seguridad de las transacciones, identificando plenamente la identidad de los sujetos participantes y la integridad de la información transmitida.
8. Implementar las acciones correctivas derivadas de la resolución de un reclamo resuelto favorablemente y que implica compensación o indemnización al resto de los usuarios de los servicios o productos que se vieron afectados, sin necesidad de intervención de la autoridad competente. En aquellos casos que el impacto de esta medida afecte la liquidez o solvencia de la institución supervisada, la CNBS en atención a solicitud de mérito debidamente justificada, podrá autorizar un plazo para que la institución supervisada pueda honrar el pago de las compensaciones o indemnizaciones a que se refiere este numeral.
9. Desarrollar e implementar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes productos y servicios que prestan, que permitan difundir en forma objetiva las obligaciones y derechos de los usuarios financieros, las condiciones y características de los servicios y productos que prestan, así como los diferentes mecanismos y procedimientos para la protección de los derechos de éstos.

#### V. **¿Cuáles Son Los Pasos Para Presentar Un Reclamo Ante Assa Compañía De Seguros?**

- 1) El cliente debe presentarse ante ASSA Compañía de Seguros y solicitar la “Hoja de Reclamación” de las Instituciones Supervisadas de la CNBS. ASSA compañía de Seguros debe proporcionar la hoja de reclamación (la cual consta de un original y dos copias) para que el Usuario Financiero la complete. El Oficial de Atención al Usuario Financiero se quedará con una original para realizar el análisis interno pertinente y llevar control de los plazos y expedientes y entregará 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, el Oficial de Atención al Usuario Financiero le ayudará a llenar la hoja de reclamación. El Oficial de Atención al Usuario Financiero deberá verificar que la hoja de reclamación este correctamente y completamente llenada, sin ningún espacio en blanco.
- 2) ASSA Compañía de Seguros deberá analizar y resolver los reclamos dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de las fechas 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 en las que se requiera la extensión del plazo. En caso de aquellos reclamos relacionados con productos ofrecidos de acuerdo a Licencias internacionales o cuando se trate de reclamos cuya solución o análisis dependan de instituciones del extranjero, el plazo máximo para resolverlo será de treinta (30) días hábiles.

- 3) 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). En dicha respuesta 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”**. Según lo descrito en el artículo 23 de la normativa de la CNBS.

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

#### VI. ¿Cuál Es El Proceso De Presentación De Quejas Ante La Comisión Nacional De Bancos Y Seguros (Cnbs)?

- 1) Si transcurridos los diez (10) días hábiles en que se presentó un reclamo ante ASSA Compañía de Seguros y no se le respondió por escrito a su reclamo o la respuesta obtenida no le es satisfactoria, podrá interponer su reclamo ante la Dirección de Protección al Usuario Financiero en la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, con dos copias de la documentación siguiente: 1) Dos copias de la Hoja de reclamación, 2) Respuesta de la ASSA Compañía de Seguros (si la hubiere). 3) Documentación que soporte el reclamo. Y 4) Tarjeta de Identidad.
- 2) El día que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) legalmente admita el reclamo, enviara un aviso (Cédula de Emplazamiento) físico/electrónico al Oficial de Atención al Usuario Financiero para que este proceda a entregarlo al Representante Legal y coordinar con las áreas respectivas la recopilar la información requerida para la presentación de los descargos dentro de los 10 días hábiles después que se presentó el reclamo en la DPUF de la CNBS. Durante el proceso de análisis y evaluación de los descargos, la CNBS podrá solicitar información adicional para efecto de completar el dictamen técnico con un plazo máximo de tres (3) días hábiles para su entrega. La CNBS resolverá el reclamo mediante una Resolución del dictamen técnico del Expediente, con un plazo máximo de cuarenta días (40) días hábiles, contados a partir de la fecha en que la CNBS considere que la información está completa. La parte que se considere afectada por la Resolución emitida por la CNBS tendrá un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del primer día hábil siguiente de la fecha de la notificación de la Resolución, para interponer el Recurso de Reposición que estime procedente. Resuelto el mismo por parte de la CNBS, se agotará la vía administrativa, sin perjuicio del derecho que tienen de acudir a la respectiva instancia judicial. Según los artículos 23 y 24 de las Normas para el fortalecimiento de la Transparencia Generales, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas.