

Cooperativa Mixta de Empleados ENEE
COMIENEEL

**REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA Y
CULTURA FINANCIERA**

COMIENEEL

JUNIO 2017-06-16

SUMARIO

	No. Pagina
1. INTRODUCCION.....	2
2. USUARIO FINANCIERO.....	3
a. Deberes.....	6
b. derechos.....	6
3. REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA.....	7
4. TRANSPARENCIA DE LA INFORMACION...	9
5. CULTURA FINANCIERA.....	10

INTRODUCCION

Con el fin de dar cumplimiento a la normativa RESOLUCION GE No.001/03-05-2016 de CONSUCOOP., se elaboro el siguiente manual de procedimiento para la UNIDAD DE SERVICIO AL USARIO FINANCIERO.

Toda persona que hace uso de los productos y/o servicios de una institución tiene el derecho a ser atendidos con respeto, con prontitud y sobre todo con amabilidad, es por eso que el presente manual se detallan los aspectos inherentes a tales situaciones para que una vez capacitado los empleados y afiliados las relaciones interpersonales entre empleado-afiliado se den en la mejor armonía posible y que el beneficio satisfactorio sea para ambas partes en pro del desarrollo de la Cooperativa misma.

El Reglamento de Transparencia está diseñado para que todo afiliado debidamente capacitado pueda formular un reclamo documentando las causas y el porqué de su reclamo, la Cooperativa tiene la obligación de responsar a dicho reclamo lo más pronto posible, la Transparencia de la información, una vez que el afiliado solicite información esta debe ser sencilla, comprensible para que el afiliado pueda establecer su reclamo cuando este se le presente.

En la parte final de este manual está dedicado a la cultura financiera actividad que hemos venido desarrollando como una manera de contribuir con el equilibrio financiero que todo afiliado desea adquirir, y de esa manera garantizar su estabilidad emocional, y por ende garantizar que la cooperativa recuperará su inversión en tiempo y forma establecidos por ambas partes.

USUARIO FINANCIERO

¿Quién es el usuario financiero?

Es toda persona que utilice los servicios o adquiera productos de nuestra Cooperativa.

¿Quién es el Oficial de Atención al Usuario Financiero?

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

¿Quiénes son las instituciones supervisadas?

Instituciones del Sistema Financiero, Sociedades Emisoras de Tarjetas de Crédito, Instituciones Aseguradoras, Institutos de Previsión, Administradoras Privadas de Pensiones y Organizaciones Privadas de Desarrollo.

“Si usted ingresó alguna solicitud, gestión o reclamo en cualquier área de la empresa y no se le ha dado respuesta oportuna o no está conforme con lo resuelto por la institución, tiene derecho a solicitar reconsideración de su caso”

Proceso de Presentación de Hoja de Reclamación:

- 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.
- 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.
- 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”.

¿Cuál es el procedimiento para presentar un Reclamo a Cconsumo?

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.

- CONSUCOOP, 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.
- La institución supervisada deberá acatar lo resuelto por CONSUCOOP. En caso de incumplimiento, ésta se reserva el derecho de abrir un procedimiento administrativo sancionador.
- Sin perjuicio de lo anterior, en el marco del debido proceso, institución supervisada o el usuario financiero pueden solicitar a la CONSUCOOP 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 respuesta emitida por la CONSUCOOP.
- Recibida dicha solicitud, CONSUCOOP la resolverá mediante Resolución, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles. La resolución emitida por CONSUCOOP agotará la vía administrativa.

AREAS DE ATENCION AL USUARIO FINANCIERO

Contamos con áreas encargadas de atender reclamos o consultas de los Usuarios Financieros, así como un Oficial de Atención Al Usuario Financiero.

Tegucigalpa: Oficina Principal, Edificio Emas, ENEE, 1er. Nivel, Frente al lobby del Edificio Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A. Tel.: (504) 22352943 y 2235-2944

DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO FINANCIERO

DERECHOS

1. Se les proporcione información documental o electrónica; trato diligente y respetuoso por parte del personal que labora en COMIENEEL;
2. sean atendidos en el menor tiempo posible, Reciban de COMIENEEL toda la documentación que acredite la celebración y contenido integro de los contratos suscritos;
3. Obtengan oportunamente de COMIENEEL el recibo de pago correspondiente al servicio o producto pactado, detallando los conceptos de pago.
4. Reciban justificación de la institución supervisadas sobre la negativa en la prestación de servicios o productos solicitados.
5. Al momento de rescindir el contrato por el servicio o producto contratado, COMIENEEL no establezca condiciones o mecanismos más complejos de los que fueron utilizados para su contratación.

OBLIGACIONES

1. Conocer los derechos y obligaciones que se derivan del contrato suscrito con la Cooperativa;
2. Cumplir con lo pactado en forma, plazos y condiciones establecidas;
3. Proporcionar información completa, veraz, integra y confiable;
4. Brindar un trato respetuoso a todos los afiliados.
5. En el marco de estas Normas, tendrá el derecho a presentar los descargos y recursos correspondientes, documentación justificativa y evidencias, en el proceso que surja del reclamo interpuesto ante la Comisión, dentro de las formas y plazos establecidos.

6. OBLIGACIONES DE COMIENEEL

- a. Entregar al UF copia de toda la documentación contractual, detallando condiciones, plazos, derechos y obligaciones de ambas partes;
- b. No realizar cobros por conceptos, servicios o productos que no han sido pactados por las partes;
- c. Entregar al UF el recibo correspondiente al pago del producto pactado;
- d. Desarrollar políticas y procedimientos, para el cumplimiento del trato diligente, profesional y oportuno al UF.
- e. Desarrollar e implementar programas y campañas de educación financiera sobre los productos y servicios que se ofrecen.

REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA

El titular puede presentarse a las oficinas de COMIENEEL en un Horario de 8:00 am a 4:00 pm de Lunes a Viernes para que pueda revisar sus saldos y su volumen transaccional tanto en créditos como en Ahorros, En caso que la información que se muestra en el reporte requiera corrección o este incompleta en el mismo, el candidato o titular de la información, podrá solicitar una explicación del caso, para que se realicen las investigaciones respectivas, y en consecuencia, los cambios o ajustes necesarios.

COMIENEEL verificará sus bases de datos y realizará las investigaciones correspondientes para aclarar dicha situación, con el fin de determinar si la información en disputa, debe corregirse, y por ende, corregir de igual manera, el reporte de estado de cuenta. El

procedimiento que el titular de la información deberá seguir es el siguiente:

1. Obtener una copia actualizada del reporte estado de cuenta (no mayor a 8 días de antigüedad).
2. Presentarse a la oficina COMIENEEL.
3. Al personal responsable de atención al Usuario Financiero de COMIENEEL, explicar su caso en particular. Le será entregado por parte de COMIENEEL, dos copias de la hoja de reclamación de la gestión realizada en donde se muestra:
 - Número de Identificación del Reclamo
 - Datos Personales (Personas: Naturales o Jurídicas)
 - Tipología del Reclamo
 - Descripción del Reclamo
 - Fecha de la gestión
 - Firma del Reclamante A partir de la fecha en que se presenta la hoja de reclamación.
 - Comieneel contara con un plazo no mayor a 10 (días) hábiles para dar respuesta a su solicitud.
4. En los próximos 2 (dos) días hábiles después de haber recibido la Hoja de Reclamación, COMIENEEL deberá revisar en su departamento de tecnología, toda la base de datos con el fin comparar la misma y dar solución a la misma.
5. Con la información enviada a la central de riesgo Transunion, si existiera alguna inconsistencia por parte de Transunion deberá de ser resuelta de manera inmediata.
6. Una vez que la Central de Riesgo emita el pronunciamiento a la gestión presentada por parte de COMIENEEL, esta será remitida al afiliado, para quedar claro sobre el reclamo presentado.

TRANSPARENCIA DE LA INFORMACION

La información debe ser:

Simple y de fácil comprensión, debe enfocar todos los conceptos relevantes del servicio o producto financiero, tales como: Tasa de interés, cuotas, plazo, etc.

confiable y oportuna en el sentido de que refleje datos fidedignos, Comparable, de forma tal que fomente la competencia entre instituciones a fin de dar a los UF valores de referencia;

De fácil acceso, disponible en distintos medios tales como, medios escritos, internet, etc.

En cumplimiento a la Norma, el Instituto cuenta con un adecuado sistema de Atención al Usuario Financiero, mismo que busca brindar un servicio de calidad acorde con la políticas internas, productos y servicios ofrecidos a nuestros participantes.

Las normas y políticas de procedimiento redactadas debe de ser veraz y constante su actualización para que la información sea verídica, por lo que se requiere de revisiones periódicas para mantenerlo actualizado, registrando los cambios que se presenten en la Institución.

Su propósito es la determinación de las características principales de las actividades que deben ser desarrolladas por la Unidad de Auditoría Interna a través de un desempeño efectivo y eficiente de sus funciones. En tal sentido, la práctica de la Auditoría Interna se desarrolla considerando principalmente aspectos inherentes a la Cooperativa, como su gobierno corporativo, el tamaño, volumen y complejidad de sus operaciones, el apoyo del recurso humano, así como la información en tecnológica disponible.

CULTURA FINANCIERA

La **cultura financiera** es el dominio de habilidades, conocimientos y prácticas diarias necesario para tomar decisiones financieras con información y de una forma sensata a lo largo de la vida. Está muy vinculada a la **educación financiera**, que hace referencia a la enseñanza de dichas habilidades, prácticas y conocimientos con los que afrontar en una mejor posición los retos básicos de índole financiera.

Como una medida de tener a nuestros afiliados informados sobre los productos y servicios que brinda la cooperativa hemos decidido mantener capacitación constante los viernes de 1:00 pm a 4:00 pm sobre la importancia del ahorro y la mejor forma de utilizar nuestros productos y servicios.

Ante la complejidad de productos y servicios financieros existentes, el hecho de tener cultura financiera permite conocer las distintas alternativas disponibles para gestionar correctamente tu dinero. En definitiva, para que puedas controlar tu patrimonio de una forma más eficiente.

Adoptar hábitos y comportamientos financieros adecuados tiene consecuencias directas en la cuenta corriente, pero también condiciona las oportunidades de futuro, afecta a la autoestima e incluso a las relaciones personales. Y es que, las malas decisiones financieras consecuencia de un déficit de cultura financiera, pueden tener un impacto negativo en tu vida durante muchos años.

La Junta Directiva hace un esfuerzo por analizar la problemática interna de los empleados de la ENEE, principal institución fuente de el mayor ingreso de afiliados a nuestra Cooperativa, razón por la que se abren nuevas líneas de créditos con el fin de ayudar a la economía

personal de cada afiliado y de contribuir con el bienestar socioeconómico del país.

Entre el contenido que se imparte en las capacitaciones es la importancia de mantener el equilibrio financiero en las cuentas de cada uno de nuestros afiliados, considerando nuestros ahorros y la importancia de mantenerlos incrementándolos mes a mes y por ende la administración correcta de nuestros créditos, estos últimos se aprueban bajo las normas establecidas en el reglamento de créditos para garantizar su recuperación, la elaboración de un presupuesto personal para evitar crear déficit mensual en relación a nuestros ingresos y nuestros gastos, la importancia de tener compras inteligentes considerando la comparación de precios, calidad y recopilando información sobre el producto a adquirir, para evitar hacer gastos innecesarios.