

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

COMISION NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS

SUSTENTADO POR:

JOAN MARCELO ORDOÑEZ FIGUEROA

11541054

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE:

LICENCIATURA EN FINANZAS

TEGUCIGALPA, M.D.C.

HONDURAS, C. A.

FECHA: MARZO 2020

# DERECHOS DE AUTOR

© Copyright 2020

JOAN MARCELO ORDOÑEZ FIGUEROA

Todos los derechos son reservados

# INDICE

|  |           |
|--|-----------|
| Agradecimientos.....   | 8         |
| Resumen Ejecutivo.....   | 9         |
| Introducción .....   | 10        |
| <b>CAPÍTULO I: GENERALIDADES DE LA EMPRESA .....</b>   | <b>11</b> |
| <b>1. Objetivos de la práctica profesional en la empresa.....</b>  | <b>11</b> |
| 1.1 Objetivo General.....  | 11        |
| 1.2 Objetivo Específico. ....  | 11        |
| <b>1.3 Datos Generales de la empresa .....</b>   | <b>12</b> |
| 1.3.1 Reseña Histórica.....  | 12        |
| 1.3.2 Misión y Visión.....   | 13        |
| 1.3.3 Misión.....  | 13        |
| 1.3.6 Estructura Organizacional.....   | 14        |
| 1.4.1 Funciones. ....  | 16        |
| 1.4.2 Funciones del departamento .....   | 16        |
| <b>CAPITULO II: ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA INSTITUCIÓN .....</b>   | <b>18</b> |
| 2.1 Realizar las investigaciones in situ y extra situ para resolver los reclamos interpuestos por los usuarios financieros.....                        | 18        |
| 2.2 Elaborar informes técnicos basados en las investigaciones realizadas y documentación presentada por el denunciante e institución denunciada.....   | 22        |
| 2.3 Colaborar con la Unidad de Educación Financiera, impartiendo talleres de Educación financiera, o charlas educativas relacionadas. ....             | 24        |
| 2.4 Realizar otras actividades designadas por el jefe de dependencia.....  | 27        |
| 2.5 Realizar actividades de asesoramiento a Usuarios financieros, relacionadas con consultas o reclamos. ....  | 27        |
| <b>CAPITULO III: ACTIVIDAD DE MEJORA Y PROPUESTA DE MEJORA .....</b>   | <b>28</b> |
| 3.1 Protocolo de análisis, seguimiento y ejecución de dictámenes que supervisa el departamento de Gerencia a la Protección del usuario financiero..... | 28        |
| 3.1.1 Situación Anterior.....  | 28        |
| 3.1.2 Actividad de Mejora. ....  | 30        |
| 3.1.2 Impacto de la actividad implementada. ....   | 33        |
| <b>CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>   | <b>38</b> |
| 4.1 Conclusiones .....   | 38        |
| 4.2 Recomendaciones .....  | 40        |
| Bibliografía .....   | 41        |
| Anexo.....   | 42        |

|                       |           |
|-----------------------|-----------|
| <b>Glosario</b> ..... | <b>44</b> |
|-----------------------|-----------|

## **Índice de figuras**

|  |    |
|--|----|
| Ilustración 1 Organigrama .....                  | 14 |
| Ilustración 2 leyenda del organigrama .....      | 15 |
| Ilustración 3 Departamento GPUF organigrama..... | 17 |
| Ilustración 4 ejemplo dictamen 2.1 .....         | 19 |
| Ilustración 5 ejemplo Dictamen 2.1.2 .....       | 20 |
| Ilustración 6 Ejemplo Dictamen 2.1.2.1 .....     | 21 |
| Ilustración 7 ejemplo dictamen 2.2 .....         | 22 |
| Ilustración 8 ejemplo dictamen 2.2.1 .....       | 23 |
| Ilustración 9 ejemplo dictamen 2.2.2 .....       | 23 |
| Ilustración 10 ejemplo dictamen 2.2.3 .....      | 24 |
| Ilustración 11 educación financiera .....        | 25 |
| Ilustración 12 educación financiera .....        | 25 |
| Ilustración 13 educación financiera .....        | 26 |

## **Índice de Tablas**

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| Tabla de tipología 1 .....       | 34 |
| Tabla de tipología 2 .....       | 35 |
| Tabla comparacion tipologia..... | 35 |
| Tabla costos 1 .....             | 37 |
| Tabla costos 2 .....             | 37 |

## Agradecimientos

En primer lugar, dar gracias a Dios, señor y creador de nuestras vidas, quien me proporciono la sabiduría y el entendimiento de culminar mi última etapa de mi carrera y poder superar todo tipo de barrera, permitiéndome llegar lejos. Él es el único que provee fuerzas cuando nadie más puede brindarte así que la honra y la gloria a nuestro padre celestial.

Agradezco así mismo a mi abuela Ana Margoth Figueroa Santo por darme los mejores consejos de vida, preparación profesional y cuidado durante los 18 años que ha estado conmigo, apoyándome y dándome ánimos para seguir adelante a pesar de los problemas que se presente ,ella transmitía paz y seguridad ante todo tomando papel de madre y padre, Q.E.P.D. así agradezco a mi madre Claudia Gisella Figueroa Santos por siempre brindar apoyo, amor y dedicación, así como perseverancia durante cada etapa de mi vida, atención y horas de sacrificio por darme lo mejor para mí . A mi padre Fredy Ordóñez Flores por ser el responsable de convertirme el hombre profesional que soy, dándome sabiduría y mano fuerte para moldearme ante cualquier situación que se me atravesara, siendo una imagen de perseverancia, dedicación, esfuerzo y trabajo duro, un hombre a quien admirar. Y por último a mi tío Roger Ordóñez flores por ser un padre y tío, brindándome consejos y ayudándome en la toma de decisiones en base a mi carrera y ser una persona objetiva y precisa.

De igual manera agradecer a la prestigiosa y honorable Comisión Nacional de Bancos y Seguros por abirme las puertas de su institución para desarrollar mi práctica profesional, a mis jefes inmediatos, a todo y cada uno de los miembros y compañeros de todo el equipo GPUF quienes han contribuido en mi formación profesional durante todo este tiempo compartido.

## **Resumen Ejecutivo**

La Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), en su misión se detalla como la institución que vela por la responsabilidad, estabilidad y solvencia del sistema financiero y demás supervisado como ente de regulación y auditor del sistema financiero del país. En el presente informe se detalla el proceso realizado de práctica profesional efectuado en el Departamento de Gerencia de Protección al Usuario Financiero (GPUF), mismo que se encarga de ejecutar dichas misiones mencionadas anteriormente.

La práctica profesional fue desarrollada con el objetivo de aplicar conocimientos y experiencias previas adquiridas a través de la carrera de Licenciatura en Finanzas en la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC).

Al finalizar el proceso de práctica profesional, se logró comprender , ampliar y reconocer la importancia que poseen los sistemas financiera que participan nacionalmente, dentro de la elaboración misma de la práctica profesional se analizó las medidas de regulación y el rol que toma la CNBS sea como un ente auditor o administrador para la seguridad ante las instituciones bancarias, aseguradoras e institutos de pensión cumplan con las normativas , leyes, decretos que establece el país en base a las normativas de protección al usuario financiero ya sean los beneficiarios persona natural o personas jurídica .

Términos clave: Gerencia de Protección al Usuario Financiero, Practica Profesional, Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), Auditoria.

## **Introducción**

El presente informe se detalla los procesos elaborados de práctica profesional que fueron ejecutados en la comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), en el departamento de Gerencia de Protección al Usuario Financiero (GPUF) que es el encargado de recibir y resolver las quejas de usuarios financieros tales como persona natural o persona jurídica y cumplir rol de oficial financiero en áreas como auditoría forense o auditoría interna.

Dicha práctica profesional fue llevada a cabo en la sección de Gerencia de Protección al Usuario Financiero (GPUF) encargado en analizar los casos sobre reclamos que presentan los usuarios financieros, elaboración de dictámenes y análisis de estos mismo en las áreas financieras, contables y legales para llegar a una conclusión ante el dictamen presentado.

El informe consta de cuatro capítulos, en el capítulo I titulado Generalidades de la Empresa, se detallan los objetivos generales y los específicos que son en base a la práctica profesional, reseña histórica de la institución, misión, visión y valores. Estructura organizativa y funciones que se elaboran en el departamento mencionado.

## **CAPÍTULO I: GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

### **1. Objetivos de la práctica profesional en la empresa**

#### **1.1 Objetivo General.**

- Desarrollar habilidades y conocimientos amplios sobre la resolución de conflictos en la industria bancarias al aplicar los términos y practicas adquiridas en la GPUF así como la elaboración y análisis de reclamos interpuesto por usuarios financieros y la ejecución de un dictamen técnico.

#### **1.2 Objetivo Específico.**

- Ampliar conocimientos en funcionamiento y gestión de protección al usuario financiero en el país. Poder comprender la elaboración y procesos que con lleva un reclamo interpuesto por los participantes directos e indirectos y estos como son beneficiarios en la sociedad hondureña, poder elaborar un dictamen técnico en base al proceso cursado.
- Conocer sobre las diferentes medidas de auditoría que se llevan a cabo en todos los procesos efectuados en el GPUF, así como las diferentes participantes que pueden apoyar a dicho proceso de auditor bancario y profesional, poder aplicar las normativas estudiadas en los reclamos a elaborar.
- Crear una propuesta de mejora que fortalezca a la institución y simplificar o minimizar la cantidad de faltas que se puedan cometer en la ejecución de dictámenes y demás procesos efectuados en dicho departamento GPUF.



## **1.3 Datos Generales de la empresa**

### **1.3.1 Reseña Histórica.**

La página CNBS (2019) expone lo siguiente:

La inspección y vigilancia bancaria en Honduras se inicia con la emisión del Decreto No. 80 del 11 de marzo de 1937, que contiene la primera ley para establecimientos bancarios. La Secretaría de Hacienda fue la encargada de dicha vigilancia, por intermedio del Departamento de Vigilancia Bancaria.

En 1950, se establece la legislación bancaria, mercantil y tributaria, mediante la creación de los Bancos Estatales, el Código de Comercio y la Ley del Impuesto Sobre la Renta, el cual crea la Superintendencia de Bancos como una unidad dentro de su estructura organizacional. En el año de 1995, se emitieron dos importantes leyes para el Sistema Financiero Nacional: la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros y la Ley de Instituciones del Sistema Financiero, posteriormente en el año 2004 se deroga la última con la aprobación y vigencia de la Ley del Sistema Financiero que tiene como objetivo regular la organización, autorización, constitución, funcionamiento, fusión, conversión, modificación, liquidación y supervisión de las instituciones del sistema financiero y grupos financieros.

El 10 de junio de 1996, el Sr. Presidente Constitucional de la República, Doctor Carlos Roberto Reina, instaló oficial y solemnemente, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), nombrando a los primeros Comisionados de esta entidad, mediante acuerdo No. 0010 del 8 de enero de 1996.

### **1.3.2 Misión y Visión.**

Según la página oficial de la CNBS expresa lo siguiente:

#### **1.3.3 Misión**

Somos la institución que por mandato constitucional tiene la responsabilidad de velar por la estabilidad y solvencia del sistema financiero y demás supervisados, su regulación, supervisión y control. Asimismo, vigilamos la transparencia y que se respeten los derechos de los usuarios financieros, así como coadyuvamos con el sistema de prevención y detección del lavado activos y financiamiento al terrorismo, y contribuimos a promover la educación e inclusión financiera, a fin de salvaguardar el interés público.

#### **1.3.4 Visión**

Ser una entidad referente de regulación y supervisión a nivel centroamericano, que aplica estándares y las mejores prácticas internacionales, apoyada en las competencias de su talento humano.

#### **1.3.5 Valores**

Según los valores que emplea la comisión Nacional de Bancos y Seguros son:

- Integridad
- Responsabilidad
- Transparencia
- Lealtad
- Confidencialidad
- Honestidad

### 1.3.6 Estructura Organizacional

La CNBS posee una estructura de dirección de planificación y control de gestión. Los departamentos están divididos en áreas como el pleno de la comisión, Gerencias de dicho de dicha comisión, y las Superintendencia de Bancos y Valores.

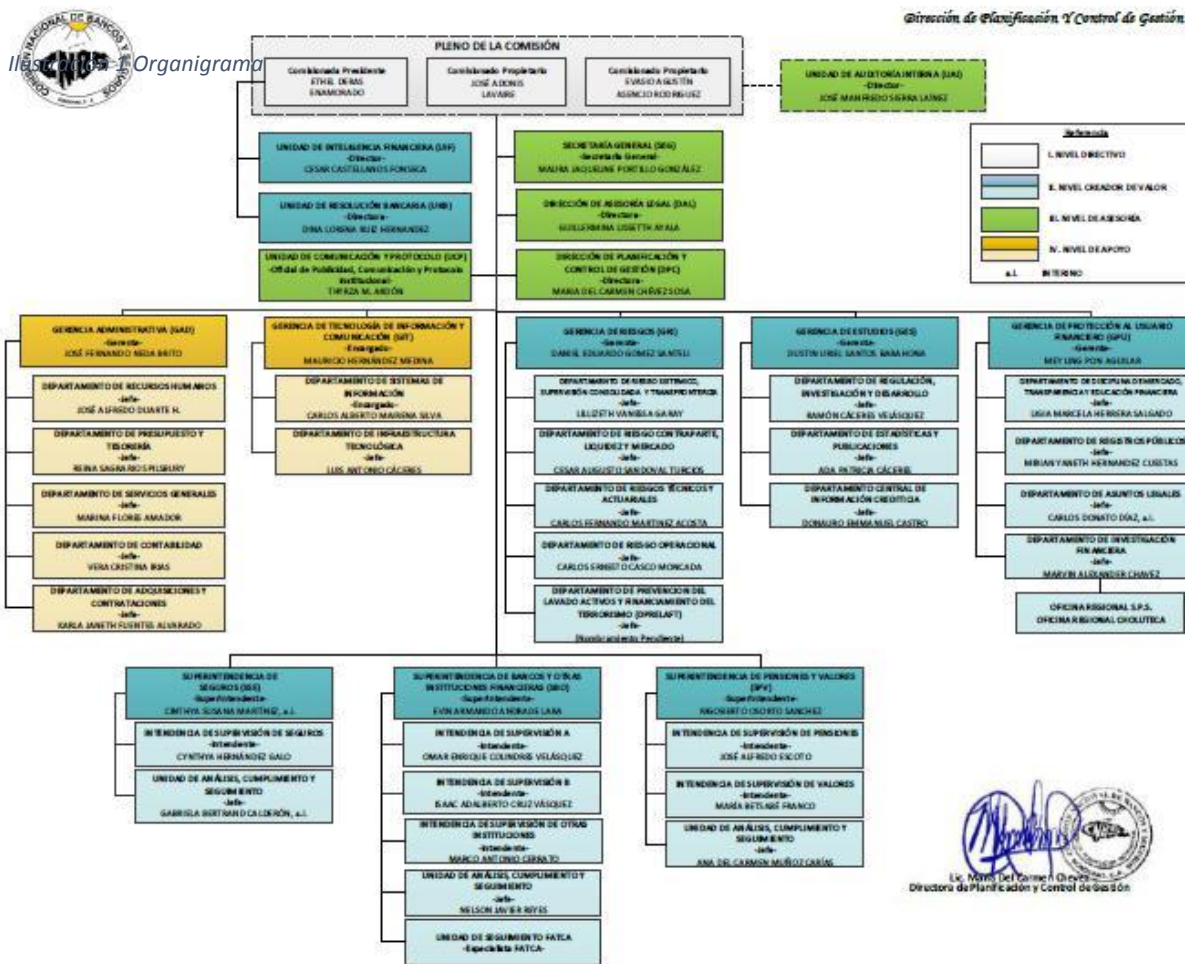


Ilustración 1 Organigrama

Fuente: CNBS



*Ilustración 2 leyenda del organigrama*

Fuente: CNBS

Ilustración 2 leyenda del organigrama

La CNBS al poseer varios departamentos esta divididos en niveles, cada uno con su respectiva leyenda. El 1. Nivel Directivo donde están los Comisionados o la alta gerencia, 2. Nivel de Creador de Valor son todas las unidades de resolución, inteligencia y gerencia que la CNBS posee, 3. Nivel de Asesoría están todas las gerencia y unidad de auditoria, 4. Nivel de Apoyo son las gerencias administrativas y tecnológicas. Agregando que el departamento de Gerencia de Protección al Usuario Financiero (GPUF) representa un gran cargo además de ser parte del 2. Nivel Creador de Valor ya que la mayoría de los problemas son recibidos en dicho departamento.

### **1.4.1 Funciones.**

Según la ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, algunas de las principales funciones del CNBS son:

- Revisar, verificar, controlar, vigilar y fiscalizar las instituciones supervisadas
- Velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones que regulan el establecimiento y funcionamiento en el país de las instituciones bancarias, de seguros y demás, sujetas a su vigilancia y control que se hayan constituido en el extranjero
- Dictar normas generales para la presentación de cuentas y para que las instituciones supervisadas proporcionen al público información suficiente, veraz y oportuna sobre su situación jurídica, económica y financiera.
- Revisar las actividades que realicen los representantes o agentes de cualquier institución supervisada
- Aplicar las sanciones y multas que correspondan por las infracciones que comentan las instituciones supervisadas y cuando legalmente proceda, acordar la intervención, liquidación o cierre de dichas instituciones.

### **1.4.2 Funciones del departamento**

El departamento de Gerencia de Protección al Usuario Financiero, su objetivo es en promover dentro del ámbito de su competencia la implementación de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, con énfasis en el respeto al derecho de los usuarios, la transparencia de la información brindada y el acceso a educación financiera de la ciudadanía. También la

investigación de los reclamos interpuestos por los usuarios financieros ante la dirección de protección al usuario financiero y con base en los resultados de la investigación elaborar el informe técnico con documentación soporte y medidas correctivas, de acuerdo a la ley. En la siguiente imagen podrán ver el organigrama del puesto del departamento de Gerencia de Protección al Usuario Financiero.

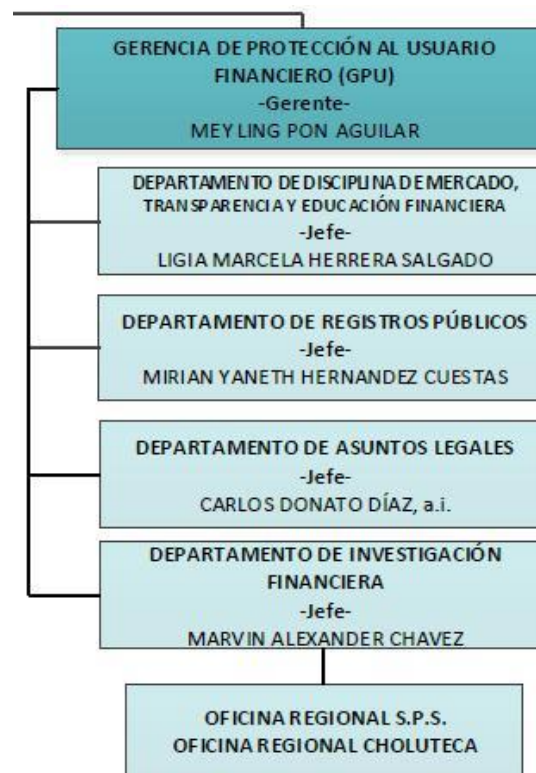


Ilustración 3 Departamento GPUF organigrama

Fuente: CNBS

## **CAPITULO II: ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA INSTITUCIÓN**

En el siguiente capítulo se detallarán las siguientes actividades realizadas durante el proceso de práctica profesional en Gerencia de Protección al Usuario Financiero, este tomando cargo como Oficial de investigación Financiera.

Las actividades que un Oficial de Investigación Financiera realiza en el GPUF son:

- Realizar las investigaciones in situ y extra situ para resolver los reclamos interpuestos por los usuarios financieros.
- Elaborar informes técnicos basados en las investigaciones realizadas y documentación presentada por el denunciante e institución denunciada.
- Colaborar con la Unidad de Educación Financiera, impartiendo talleres de Educación financiera, o charlas educativas relacionadas.
- Realizar otras actividades designadas por el jefe de dependencia.
- Realizar actividades de asesoramiento a Usuarios financieros, relacionadas con consultas o reclamos.

### **2.1 Realizar las investigaciones in situ y extra situ para resolver los reclamos interpuestos por los usuarios financieros.**

Esta es una actividad realizada a diario, las investigaciones in situ y extra situ se requiere de investigación tanto interna como externa. La CNBS en cada reclamo o dictamen que se elabora se realiza generalmente una investigación extra situ con el fin de obtener la información financiera de parte de la institución financiera para ampliar dicho reclamo a una solución más concisa y con el poder de facilitar dicho proceso que se con lleva.

Como parte de la investigación financiera, el Oficial de Investigación Financiera al cual se le asigna un expediente de reclamo, realiza un Dictamen Técnico el cual es validado por la Jefatura del Departamento de Investigación Financiera, En la investigación de un reclamo se tomará en cuenta un memorando que se remite al jefe del departamento GPUF y oficial financiero para proceder dicha investigación. Cada memorando con lleva del código respectivo y el departamento dirigido como lo es en este caso el GPUIF-IN (Número de expediente/ año del reclamo)

---



---

Memorando

---



---

**GPUIF-IN-36/2020**

**PARA:** xxxx  
Gerente

**DE:** xxxxx  
Oficial de Investigación Financiera

**Vo.Bo.** xxxxxx  
Jefe Departamento de Investigación Financiera

**ASUNTO:** Dictamen sobre reclamo interpuesto por el señor xxxxx, en su condición de Representante Legal de la Sociedad xxxxxx xxx, contra BANCO xxxxxx, S.A., relacionado con la cancelación de cuenta de cheques y la negativa del Banco en aperturar otros productos sin restricción alguna, según consta en expediente administrativo No.216/2019.

**FECHA:** 31 de enero de 2020

---

**I. ANTECEDENTES**

1. El 18 de julio de 2019, el señor xxxxx, en su condición de Representante Legal de la Sociedad xxxxxx, S. DE R.L. DE C.F., presentó reclamo en la Gerencia de Protección al Usuario Financiero (GPUF), contra BANCO xxxxxx S.A., manifestando en resumen que:

*Interpuso dos (2) demandas ante los juzgados de la república contra un funcionario público que por represalias contra la Sociedad xxxxxx, envió a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros oficio No.DFI-xxxx-xxx del 1 de julio de 2014, en la cual solicitaba se instruyera a todas las instituciones del sistema financiero para proporcionar información financiera de la Sociedad xxxxxx.*

---

Ilustración 4 ejemplo dictamen 2.1

Fuente: CNBS



El asunto explica un resumen del motivo de la cual la persona natural o jurídica en su condición de usuario financiero o representante del usuario, reclama ante la institución bancaria, aseguradora o pensión. Se adjunta el número del expediente que se elabora este registrado en la base de datos llamado Saperion en la cual almacena por número y año el número de los expedientes respectivos. Dicho programa puede editar, modificar, manipular los expedientes de manera electrónica, esto con el objetivo de medidas de seguridad por alguna pérdida o alteración de algún documento.

Los Antecedentes se dividen en 2 opiniones, una es de la persona natural o jurídica que reclama los sucesos ocurridos, mientras la otra opinión es en base a lo que el banco argumenta y defiende en su derecho dicho reclamo. Como podrá ver en este caso la persona natural reclama ante el banco por cancelación de cuenta de cheques.

*Interpuso dos (2) demandas ante los juzgados de la república contra un funcionario público que por represalias contra la Sociedad xxxxx, envió a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros oficio No DEF-xxxx-xxx del 1 de julio de 2014, en la cual solicitaba se instruyera a todas las instituciones del sistema financiero para proporcionar información financiera de la Sociedad xxxxxx*

*La Comisión Nacional de Bancos y Seguros envió al sistema financiero nacional el Oficio UIF- 0517/2014, que corresponde a la referencia No. 14-07-067-RE, mediante el cual solicitó al sistema financiero información financiera de la xxxxxxxx, dicho acto provocó que todo sistema financiero procediera a ingresar las cuentas de los socios a una lista negra dejando perjuicios a las personas jurídicas, socios y familiares de los socios.*

*De acuerdo al oficio número UIF-1031/2018 del 27 de agosto de 2018, indica al sistema financiero que después de haber realizado el correspondiente análisis se hace del conocimiento a los sujetos obligados en general fueron investigados por carácter administrativo, por consiguiente, se procedió al cierre administrativo del requerimiento con referencia No. 14-07-067-RE.*

*BANCO xxxxx S.A. es la única institución en no acatar la orden emanada por la UIF, ya que el 22 de octubre de 2015, el Banco notificó la decisión de cancelar la cuenta a nombre de la Sociedad xxxxx S. DE R.L. DE C.F., dicha cuenta fue apertura con fines de atender las importaciones de la empresa Importadora de motocicletas xxxx, cuya casa matriz está en Guatemala de donde le hacían los traslados de dinero correspondiente a pago de impuestos aduaneros.*

Ilustración 5 ejemplo Dictamen 2.1.2

Fuente: CNBS

En el punto numero 2 el banco al igual que el usuario financiero tiene derecho de defender en base a lo que el usuario financiero reclama dando los puntos legales y políticas que el banco dispone ante sus servicios.

2. El 20 de agosto de 2019, Licenciado xxxx en su condición de Gerente General de BANCO xxxxx, S.A., presentó los descargos, manifestando en resumen que:

*BANCO xxxxx, S.A. respondió el reclamo en base al Artículo 713 del Código de Comercio y demás leyes aplicables, y se procedió a la cancelación de la cuenta de cheques a nombre de la Sociedad xxxxx, S. DE R.L. DE C.F.*

*Con relación a que BANCO xxxxx, S.A. acate la orden de la UIF enviada mediante Oficio número UIF- 1031/2018 de fecha 27 de agosto de 2018; el Banco se sujeta a los artículos 60 y 78 del Reglamento del Régimen de Obligaciones Medidas de Control y Deberes de las Instituciones Supervisadas, en Relación a la Ley Especial Contra el Lavado de Activos; publicado en la circular CNBS No. 019/2016.*

*Con relación a aperturar las cuentas ya canceladas en xxxxx; BANCO xxxxx, S.A., tiene jurisdicción en territorio de Honduras, la cual se debe notificar a Grupo Financiero xxxxxx deben solicitarse a la entidad correspondiente en el país donde opere. El banco procedió a la cancelación de las cuentas de su representada por decisión del Banco en base al Artículo 966 del Código de Comercio y en base al circular CNBS No. 140/2012, Artículo 4, inciso 12 sobre los derechos de los usuarios financieros.*

*Con relación a apertura otras cuentas, tarjeta de crédito y cualquier otro producto bancario sin restricción; BANCO xxxxx, S.A. se apega al circular CNBS No.140/2012, artículo 4, inciso 12 en la cual se le otorga la facultad de declinar las solicitudes de nuevos productos y/o servicios de acuerdo a las políticas internas sobre las cuales se rige.*

Ilustración 6 Ejemplo Dictamen 2.1.2.1

Fuente: CNBS

## 2.2 Elaborar informes técnicos basados en las investigaciones realizadas y documentación presentada por el denunciante e institución denunciada.

La CNBS se labora en base a dictámenes al momento de realizar y documentar cada caso de los usuarios financieros que presentan sus reclamos ante los bancos, aseguradoras y pensiones. Cada documentación consta de una evaluación por parte del oficial financiero donde se somete a un análisis en base a lo que el usuario financiero presenta en pruebas sobre el reclamo que interpone y el banco en su defensa sobre las políticas que maneja y sus términos legales.

### II. EVALUACIÓN

De la revisión a la documentación presentada por el señor xxxxxx, en su condición de Representante Legal de la xxxxx, S. DE R.L. DE C.F., los descargos presentados por BANCO xxxxxx, S.A., y la investigación realizada, éste Departamento de Investigación Financiera determinó:

1. El 19 de enero de 2009, BANCO xxxxx, S.A., mediante "Contrato de Deposito a la Vista en Cuenta de Cheques", abrió la cuenta de cheques en lempiras No.60000000294912, la Sociedad xxxxxx, S. DE R.L. DE C.F., la cual según pantalla "Perfil del cliente", del sistema del Banco, se encuentra "Cancelación", con registro del octubre de 2015, por orden administrativa del Banco.

En el contrato de depósitos a la vista en cuenta de cheques, se establece:

... "10. El contrato de Apertura de Cuenta de Depósitos a la Vista en cuenta de Cheques se regirá por los preceptos de la ley de instituciones del Sistema Financiero, Ley de la comisión Nacional de Bancos y Seguros, Ley del Banco Central

Ilustración 7 ejemplo dictamen 2.2

Fuente: CNBS

Seguidamente esta la parte evaluada en base al banco y su defensa denominando cada termino legal ya sea políticas que el banco maneja y artículos o clausulas legales, así como el uso de los artículos del Código de Comercio.

- PROCEDIMIENTOS PARA EL CIERRE DE CUENTAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CIERRE DE CUENTAS.
6. Mediante correo electrónico del 29 de enero de 2020, BANCO xxx S.A., remitió el Manual de Cumplimiento Políticas y Procedimientos para la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, en el cual se establece las "Razones para el Cierre de Cuentas".
  7. Los Artículos 713, 966 y 978 del Código de Comercio, establecen:
 

Artículo 713. "Nadie puede ser obligado a contratar, sino cuando el rehusarse a ello constituya un acto ilícito o abusivo..."

Artículo 966. "Los bancos depositarios podrán dar por concluido el depósito en cuenta de cheques cuando lo crean conveniente, avisando con oportunidad al depositante y dando plazo suficiente para que puedan presentarse los cheques emitidos con anterioridad al aviso de cierre de la cuenta..."

Artículo 978. "En todo lo no previsto especialmente para los depósitos de ahorro y que sea compatible con la naturaleza de éstos, se aplicarán las disposiciones dadas para los depósitos en cuenta de cheques".
  8. El Artículo 321, de la Constitución de la República, establece: "Los servidores del Estado no tiene más facultades que las que expresamente les confiere la ley. Todo acto que ejecuten fuera de la ley es nulo e implica responsabilidad".
  9. Los Artículos 13 y 14 de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros establecen las atribuciones de este ente regulador, y dentro de esta no está la atribución de reconocer, declarar o limitar derechos de los particulares. por lo que

#### Ilustración 8 ejemplo dictamen 2.2.1

Fuente: CNBS

Cada Dictamen tiene un cierre y es cuando se da la conclusión del reclamo presentado. Dicha conclusión se basa en toda la documentación que tanto el instituto financiero como el usuario financiero. La cual expone las dos documentaciones soportes del reclamante y de la institución financiera. Se expone los argumentos analizados por el oficial financiero y luego por el supervisor para dar a Con o sin Lugar.

#### III. CONCLUSIONES:

1. El reclamo interpuesto por el señor xxxxxx, en su condición de Representante Legal de la Sociedad xxxxxx S. DE R.L. DE C.F., contra BANCO xxxx S.A., relacionado con la cancelación de cuenta de cheques y la negativa del Banco en apertura otros productos sin restricción alguna; es improcedente, en razón el Banco puede dar por concluido los depósitos de cuentas de cheques y de ahorro, conforme al Artículo 966 del Código de Comercio, el cual señala que el Banco podrá dar por concluido el depósito en una cuenta cuando lo crea conveniente.
2. BANCO xxxx S.A., canceló la cuenta de cheques en lempiras No xxxxxxxx, a nombre de la Sociedad xxxxxx S. DE R.L. DE C.F., el octubre de 2015, por orden administrativa del Banco.

Fuente: Ilustración CNBS9 ejemplo dictamen 2.2.2

#### Ilustración 9 ejemplo dictamen 2.2.2

4. El "Contrato de Deposito a la Vista en Cuenta de Cheques", mediante el cual BANCO xxxxx, S.A., apertura la cuenta de cheques en lempiras No.xxxxx2, la Sociedad xxxxx, S. DE R.L. DE C.F., establece que lo no previsto en dicho contrato quedara sujeto a lo prescrito por el código de Comercio y en su defecto, por las demás leyes en la Republica, por lo que el Banco procedió conforme a lo establecido en el Artículo 966 del Código de Comercio.

#### IV. RECOMENDACIONES

1. Declarar **SIN LUGAR** el reclamo interpuesto por el señor xxxxx xxs, en su condición de Representante Legal de la Sociedad xxxxx, S. DE R.L. DE C.F., contra BANCO xxxxx, S.A., relacionado con la cancelación de cuenta de cheques y la negativa del Banco en apertura otros productos; en razón que el Banco concluyó el depósito de cuenta de cheques, conforme al Artículo 966 del Código de Comercio, por orden administrativa del Banco; asimismo la Comisión Nacional de Bancos y Seguros no tiene atribuciones otorgada por Ley, para ordenar a BANCO xxxxx, S.A., apertura las cuentas ya canceladas en xxxxx aperturas otras cuentas, tarjeta de crédito y cualquier otro producto bancario a nombre de xxxxx S. DE R.L. DE C.F.
2. Comunicar lo resuelto a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras y a la Gerencia de Riegos, para los fines pertinentes.

Atentamente,

Ilustración 10 ejemplo dictamen 2.2.3

Fuente: CNBS

### **2.3 Colaborar con la Unidad de Educación Financiera, impartiendo talleres de Educación financiera, o charlas educativas relacionadas.**

El departamento GPUF tiene como obligación en impartir la educación y cultura financiera a los usuarios sean estos financieros o no, cada mes la CNBS envía a su personal para dar charlas, talleres y exposiciones de manera gratuita en tener conocimientos previos sobre información previa ya que no se debe negar dicho conocimiento al usuario financiero.

Conocer como las instituciones financieras trabajan, conocimientos de banca y finanzas tales como préstamos y términos financieros, procesos en la cual el banco comercial labora dichas informaciones que la CNBS maneja, en que consiste la CNBS y los cargos que esta institución labora para la ayuda del usuario que presenta algún reclamo en contra de los bancos, aseguradoras y pensiones.



Ilustración 11 educación financiera

Foto junto al Licenciado José M. Pacheco, oficial financiero a cargo



Ilustración 12 educación financiera

Dichos Talleres se imparten en ciertas instituciones educativas, en este caso se impartió el taller en la Universidad José Cecilio del Valle.



Ilustración 13 educación financiera

El Licenciado José M. Pacheco presentando el taller sobre las leyes y uso de la tarjeta de crédito.

Agregando el Licenciado José María Pacheco, licenciado en Administración en Empresas es un oficial de investigación financiera que ha tenido experiencia laboral en bancos comerciales especialmente en el área de seguros, como el resto de oficiales de investigación financiera tienen la obligación de poder elaborar dictámenes técnicos de cualquier reclamo que interpone el usuario financiero. Sin embargo, tiene otras actividades tales como la atención al servicio al cliente por medio de correo electrónico o personal y la presentación de charlas y talleres sobre educación financiera para universidades.

## **2.4 Realizar otras actividades designadas por el jefe de dependencia.**

El jefe del departamento GPUF dictamina variedad en base a los cargos de los oficiales de investigación financiera, además del análisis y elaboración de dictámenes las siguientes asignaciones que desempeñan son:

- Respuesta ante correos por la UIF
- Participar en talleres otorgados por el departamento de educación financiera:
- Funciones FODA, Administrativas y POA
- Atención al usuario

## **2.5 Realizar actividades de asesoramiento a Usuarios financieros, relacionadas con consultas o reclamos.**

Los oficiales del GPUF son intermediarios al momento de la atención al cliente, sea esta persona natural o jurídica que represente legalmente el reclamo tendrá derecho a ser atendido por dicho oficial la cual presenta el reclamo o presenta alguna duda de alguna acción malversa que el banco comercial, aseguradora o pensión este cometiendo en contra del usuario financiero.



## **CAPITULO III: ACTIVIDAD DE MEJORA Y PROPUESTA DE MEJORA**

En el siguiente capítulo se detallarán la actividad de mejora que fue realizada a la institución por parte del practicante durante su periodo de estadía: además de incluir una propuesta de mejora que, desarrollada en base a los conocimientos adquiridos a través de las diversas actividades que fueron realizadas.

### **3.1 Protocolo de análisis, seguimiento y ejecución de dictámenes que supervisa el departamento de Gerencia a la Protección del usuario financiero.**

A continuación, se mostrará la actividad de mejora que fue implementada por el practicante durante la práctica profesional, dicha propuesta de mejora dará un aporte valioso para los miembros del departamento para usos más efectivos y a los usuarios financieros (clientes)

#### **3.1.1 Situación Anterior.**

El departamento de Gerencias de Protección al Usuario Financiero está en proceso de restablecer un nuevo método en la cual pueda llevarse el procedimiento de reclamo por usuarios financieros, dicha Gerencia ha reportado por segunda vez según el Plan Operativo Anual (POA) una baja ante lo establecido durante el trimestre de este año 2020, debido a que durante el mes de enero y febrero se trabajó con expedientes (dictámenes) con un grado de dificultad bastante alto.

Esto se debe más que todo por el proceso que con lleva la elaboración y el análisis de un reclamo interpuesto por un usuario financiero, en la cual se explicara a continuación el proceso de reclamación (véase anexo 1):

1. El usuario financiero debe de presentar un reclamo ante el banco, el banco tiene 10 días hábiles para dar respuesta al reclamo.

2. En cuyo caso no exista un adendum en lo que respecta el trato que el banco financiero confiere al usuario financiero, el usuario financiero puede reclamar a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros
3. Se emplaza al banco los requerimientos en base al reclamo del usuario financiero, así como documento soporte e información del reclamante para agilizar y completar el documento soporte para la elaboración del dictamen.
4. Luego el documento soporte partiría por un dictamen técnico elaborado por la gerencia de protección al usuario financiero, donde se analiza por los oficiales financieros para un análisis contable, financiero, legal y administrativo.
5. Una vez que se elabora el dictamen técnico se procede a un dictamen legal elaborado por el área de Asuntos legales. Ambos dictámenes tienen como meta ser elaborados durante 30 días máximo.
6. Luego de terminar el dictamen técnico y legal se procede proyecto de resolución donde el contenido de los 2 dictámenes elaborados se analiza y se recomienda como resolver ante la situación.
7. Después de la revisión de los 2 dictámenes son con lugar se procederá a pleno comisionado, donde ellos como ente supervisor dará análisis y resolución en base al dictamen ya efectuado por el resto de departamentos. Los comisionados son los únicos entes en la cual pueden dar un dictamen con lugar, sin lugar y en extraños casos abstenerse.
8. Una vez que los comisionados den una respuesta ante el dictamen procede a informarle al usuario financiero y a la entidad financiera sobre dicho caso.

Ante el proceso descrito y según el análisis cualitativo efectuado por el practicante, el dictamen técnico es el que presenta más dificultad para que este proceda a un dictamen legal esto debido a que cada dictamen técnico requiere de una preparación compleja donde se evalúan factores tales como el aporte del reclamante (usuario financiero) donde debe de ir la evidencia soporte y adecuada , y también el aporte del afectado (entidad financiera) donde también debe de ir información que evidencie todo en contra con el reclamante y políticas que esta posee ya sea como contratos, anexo de los contratos y su actualización reciente, escritos, testimonios, estados financieros y descargos. Se evaluó que dicho análisis en lo que respecta

ante la documentación solicitada de los dos se requiere una preparación en temas mencionados como lo legal, financiero, administrativo y contable. Sin embargo, se requiere de criterio personal para poder aplicar dichos temas mencionados, el problema al momento de laborar en el GPUF es el hecho de que cada expediente es un tema diferente, el trabajo no es monótono, no se sigue una rubrica exacta, no posee una plantilla para cada dictamen con un tema exacto ya que varía según el grado del problema. Se identifico que ese es el problema principal y esto se representa en el expediente N.º/2017 – N.º/2019, esto debido a que la mayoría de los expedientes representan una complejidad para ser solo elaborado para una persona.

Aparte del retraso y el incumplimiento de la meta establecida por el POA se descartaría los 30 días que tienen como mínimo resolver el reclamo solicitado, claramente se puede dar prorroga al momento de evaluar el dictamen tomando en cuenta el grado de dificultad y los métodos para poder indagar y dar una solución ante el problema. Esto afectando la integridad de la institución y la confianza del usuario financiero dando como irresponsabilidad de la institución en base a las Normativa de Transparencia Circular CNBS No. 140/2012.

### **3.1.2 Actividad de Mejora.**

En vista de la problemática expuesta anteriormente, se le propuso al jefe que dicha CNBS evalué la opción de administrar la cartera de empleados directamente con personal preparado y capacitado, teniendo un mayor acercamiento con los clientes y realizar una gestión de dictamen técnico de manera más directa para obtener resultados más fáciles para su ejecución.

Lo propuesto ante el jefe del departamento como plan de mejora para la implementación y mejoramiento en base a la problemática ya mencionada, a continuación, se mencionará cada plan de mejora con su descripción:

- Mayor implementación ante la educación financiera ante los oficiales de investigación financieras y oficiales de atención al usuario financieros en el tema de reclamos y normas de transparencia.
-

- Implementación de tipología para la dirección y guía para la elaboración de un dictamen por medio de una base de datos.

**Mayor implementación ante la educación financiera ante los oficiales financieros y oficiales financieros de bancos comerciales:** Se debe de incrementar tanto la educación financiera momento de un reclamo y que documentos deben de ser solicitados, esto mencionado en base Las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, (véase anexo 2) la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas, en su artículo 3, numeral 9), definen el concepto de Reclamo de la siguiente forma: “Sin que tenga carácter limitativo, se considera susceptible de reclamo cualquier hecho en que un usuario financiero se vea afectado, ya sea por incumplimiento de los términos del contrato suscrito con una institución supervisada, por cobros en exceso de lo pactado o por servicios no pactados o aceptados; o, cuando han sido vulnerados sus derechos”, claramente se enfatizó que la cantidad de mora se debe debido a la alta demanda de documentos aun no elaborados, pero no se considera el filtro de los documentos.

Ante la raíz del problema , la falta de educación financiera es la raíz de dicho atraso ante los dictámenes ya que el GPUF recibe mensualmente dictámenes que proceden a resolución sin lugar debido a que se cumple lo establecido en base a la norma ya mencionada donde se especificó “Sin que tenga carácter limitativo, se considera susceptible de reclamo” esto se debe ya que existen dictámenes que claramente no cumplen con la normativa y por lo tanto da sin lugar debido al grado de carácter limitativo bajo , falta de información o carencia ante la situación a reclamar.

Por lo tanto, se sugiere un mayor dominio tanto a la atención de los usuarios financieros ante una educación y asesoría financiera, legal, administrativa y contable. Esto efectuado en el servicio al cliente antes de poder llevar un dictamen, ya que esto ahorraría tiempo tanto para el oficial financiero y demás departamentos a elaborar y analizar el dictamen que el usuario financiero, además de ahorrarle tiempo y brindarle consejos a los usuarios financieros para poder simplificar todo proceso a someter. Se debe de dar directrices ante los oficiales financieros de otros bancos comerciales ya que ellos no están del todo entrenados para la

recopilación de información ante un reclamo solicitado por los oficiales financieros de la CNBS, ya que representa un atraso o impedimento la información errónea que los oficiales financieros de ciertos bancos comerciales no otorgan en base al reclamo analizado.

**Implementación de tipología para la dirección y guía para la elaboración de un dictamen por medio de una base de datos:** uno de los principales problemas a la elaboración de un dictamen es el alto grado de preparación y elaboración de un análisis profundo dando varios objetivos, empezando desde los antecedentes, luego desde su evaluación y por último en que se concluye el dictamen. Sin embargo, en el GPUF ningún dictamen tiene una correlación exacta, no es un trabajo monótono en la cual todos los dictámenes tienen el mismo paso de elaboración ya que contienen niveles de complejidad que varían según el reclamo interpuesto por el usuario financiero y la gravedad del problema que se presente. Por lo tanto, se propuso ante el jefe y el personal del GPUF en implementar una sección en la base de datos que se usa llamada SAPERION donde aparezca una opción de buscar dictámenes relacionados a los trabajos ya efectuados.

| Tipo de reclamo  | Descripción del problema<br>(Palabras clave recientes)  | Tipo de Institución reclamada   |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Consumos no reconocidos</b></li> <li>• <b>Préstamo sin seguro</b></li> <li>• <b>Cancelación de cheque</b></li> <li>• <b>Tarjeta no reconocida</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Robo y Hurto</li> <li>• Reversión</li> <li>• Tarjeta adicional</li> <li>• Familiar</li> <li>• Finiquito falso</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Banco Comercial</li> <li>• Aseguradora</li> <li>• Pensiones</li> </ul> |

Tabla de tipología 1

Fuente: Elaboración propia

En siguiente cuadro es un ejemplo en la cual se sugiere implementar palabras claves o etiquetas (keywords) para mayor facilidad al momento de buscar el dictamen en base a lo que se desea buscar. Se implementaría dichos campos con su respectivo filtro donde el oficial de investigación financiera anotaría según el problema del reclamo los siguientes campos:

| Dictamen No. | Institución reclamada | Tipo de reclamo                                | Objeto de reclamo                         | Descripción del problema  | recomendación |
|--------------|-----------------------|--|---|---|---------------|
| No. 18/2018  | Banco<br>XXXXX        | Consumos no reconocidos por tarjeta de crédito | Robo y hurto por la cantidad de \$10,000. | El señor X interponen reclamo a banco XXXX porque no reconoce el consumo de 10,000 de su tarjeta de crédito debido ya que fue víctima de robo y desconoce el responsable. | Con lugar     |

**Tabla de tipología 2**

**Fuente: Elaboración propia**

Dado a los filtros anteriormente descritos, el oficial financiero puede seleccionar la tipología en base al reclamo para poder agilizar el método de dictamen de una manera más sencilla guiándose de ciertas evaluaciones y conclusiones aplicar. Evidentemente no se busca el 100% del dictamen ya relacionado con el que se tiene que laborar, ya que el GPUF fomentan el análisis, la lectura y el criterio personal ante los oficiales de investigación financiera. Sino que se puede optar por la elaboración de un 20% hasta un 40% del dictamen. El objetivo de este plan es poder simplificar tanto para el oficial financiero la elaboración del dictamen.

### **3.1.2 Impacto de la actividad implementada.**

Dicha propuesta fue de mucha utilidad tanto para los oficiales de investigación financiera y el jefe del GPUF, ya que no solo facilitaba el método de dictamen, sino que simplifica todo proceso definitivo interpuesto desde un reclamo hasta la resolución de este mismo.

Con respecto al análisis del impacto el primer punto a tocar sería la implementación de una educación financiera sobre el manejo de reclamos en base a las normativas de transparencia del GPUF.

Poder retroalimentar a los usuarios financieros y a los oficiales de atención al usuario financieros por medio del Sistema de Atención de Reclamos (SAR), implementarlo tanto para personas naturales y jurídicas de manera más analítica y profunda presentando mas talleres por los oficiales de investigación financiera, así como la mención del marco jurídico (sobre los reclamos). de esta manera los usuarios financieros tendrán un panorama sobre el sistema y que tipo de documentación a presentar evitando atraso y facilitando a los oficiales de investigación financiera el análisis al momento de la elaboración del dictamen. En base a los oficiales de atención al usuario financiero en los bancos comerciales se les debe de impartir una charla sobre el Sistema de Atención de Reclamos (SAR) de manera más metódica al momento de la solicitud de documentación adjunta para la elaboración de los dictámenes, ya que este seria de suma utilidad tanto para la GPUF al momento de solicitar dicha información de manera segura y oportuna debido a la preparación de los oficiales de atención al usuario financiero en los bancos comerciales sabrán la documentación correcta en base al reclamo.

Agregando el tiempo que esta gerencia se ahorraría disminuyendo los 10 días limites que tienen a presentar en base a 5 o mínimo 3 días en base a la información solicitada por el conocimiento ya aplicado en base al SAR, ya que daría mucha facilidad la búsqueda de información para los oficiales de atención al usuario financiero en los bancos comerciales. Para los usuarios financieros dependiendo la gravedad del reclamo y su complejidad tendrán una mayor facilidad al momento de efectuar un reclamo teniendo como base legal, financiera, administrativa y contable los documentos respectivos a presentar.

El segundo punto como plan de mejora en base a una tipología para la facilidad de la elaboración y guía de los reclamos para la elaboración de un dictamen técnico, dicho plan ya mencionado tendría como meta el aumento de el Plan Operativo Anual, así como aplicar un sistema de tipología para el uso efectivo de recursos ya efectuados en contra de la elaboración de dictámenes de una complejidad alta. Dicha tipología se mide en base a los días que los oficiales financieros se tardan desde la lectura hasta la elaboración de un dictamen técnico (véase anexo 3)

|               | Sin tipología | Con tipología          |
|---------------|---------------|------------------------|
| Minutos       | 50 minutos    | 30 minutos             |
| Horas         | 7 horas       | 4 horas con 30 minutos |
| Días          | 7 días        | 3 días                 |
| Documentación | entre 10 días | 8 días                 |
| Total         | 17.705 días   | 11.433 días            |

Tabla comparacion tipología

Fuente: Elaboración propia

Se elaboro un cálculo en base a lo que generalmente un oficial de investigación financiera se tarda en lo que sería el análisis y elaboración de un dictamen técnico mínimo, ya aclarando que los reclamos varían. Un oficial financiero generalmente se demora en leer todo el expediente 50 minutos como mínimo, dependiendo el tema a tocar y la preparación del oficial financiero. La hora que se trabajan por diariamente por un dictamen son 7 horas, para que un dictamen técnico este preparado se necesita entre 5 a 7 días mínimo para dar resolución del jefe, los bancos tienen entre 10 días para poder entregar dicha información, pero se puede incrementar hasta 15 días dando ellos prorroga según las evidencias e información que el oficial de investigación financiera le solicite.

Con la implementación del sistema con tipología en base cada dictamen el oficial financiero según el tema que ingrese en el sistema se demorara entre 30 minutos mínimo dando una diferencia y ahorro de 20 minutos al ejecutar un dictamen, para las horas diarias que trabajarían por cada dictamen seria de 4 horas con 30 minutos teniendo una diferencia de 3 horas y 10 minutos en los cuales se puede aprovechar con otro reclamo o cualquier otra actividad que se tenga en la gerencia. Y 3 días en la elaboración y conclusión de un dictamen teniendo una diferencia de 4 días donde se puede concluir otro tipo de dictamen sea este de una complejidad alta, y en base a la documentación obtenida no tendría un atraso en base a los bancos comerciales sino el tiempo que el oficial de investigación financiera tiene como limite en obtener dicha información sería de 8 días teniendo una diferencia entre 2 a 7 días dependiendo si el banco tendría que hacer prorroga.



Ahora en base al ahorro cuantitativo la Comisión Nacional de Bancos y Seguros tiene gastos diarios como cualquier institución tales como luz, papelería, artículos de oficina, impresiones y aire acondicionado. Entre todos los gastos se sacó un consumo diario en base a lempiras donde se van reflejado los gastos más comunes que los oficiales financieros consumen diariamente.

| <b>Sin la propuesta de tipología</b> |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>productos</b>                     | <b>consumo diario de kWh a lempiras</b> |
| <b>Luces</b>                         | L 7.00                                  |
| <b>aire acondicionado</b>            | L 194.00                                |
| <b>Computadora</b>                   | L 98.00                                 |
| <b>impresora</b>                     | L 27.00                                 |
| <b>papelería</b>                     | L 280.00                                |
| <b>Total Diario</b>                  | L 606.00                                |
| <b>Total Mensual</b>                 | L 16,968.00                             |
| <b>Total Anual</b>                   | L 203,616.00                            |

Tabla costos 1

Fuente: Elaboración propia

Aclarando que son gastos del departamento GPUF esto tomados por la área del departamento de presupuestos y tesorería de la Gerencia Administrativa, sin embargo mi propuesta va dirigido al uso de la tipología implementada en la base de datos que se llama Saperion, donde los gastos de la institución disminuye y la productividad aumenta , donde se expresa que la disminución de días a laborar un dictamen son de 11 días en ves de 17 días dando un impacto tanto anual como mensual , en el siguiente cuadro comparativo podrá ver el impacto en la cual al CNBS ahorra dando una diferencia de L.79,992.00 en la cual los puede usar a favor de algún beneficio o ahorro institucional.

| <b>Con la propuesta de tipología</b> |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>productos</b>                     | <b>consumo diario de kWh a lempiras</b> |
| <b>luces</b>                         | L 7.00                                  |
| <b>aire acondicionado</b>            | L 194.00                                |
| <b>computadora</b>                   | L 98.00                                 |
| <b>impresora</b>                     | L 27.00                                 |
| <b>papelería</b>                     | L 280.00                                |
| <b>Total diario</b>                  | L 606.00                                |
| <b>Total, mensual</b>                | L 10,302.00                             |
| <b>Total, Anual</b>                  | L 123,624.00                            |

Tabla costos 2

Fuente: Elaboración propia

## **CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En este capítulo correspondiente se muestran las conclusiones redactadas en base a los objetivos establecidos durante el inicio del proceso de práctica profesional y las recomendaciones realizadas a la institución en que se laboró, en este caso la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), a la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) y a los alumnos que vayan a realizar la práctica profesional en dicha institución.

### **4.1 Conclusiones**

1. En base a los conocimientos aplicados en el área de Gerencia de Protección al Usuario Financiero (GPUF) se examinó el proceso y la complejidad de la elaboración de un dictamen donde con lleva temas que son de suma demanda analítica que no todos los oficiales financieros dominan al ejecutarlo.
2. Se ha logrado comprender el funcionamiento y la forma de operar al momento de poder elaborar un reclamo y como procede ante dar un lugar o no, o poder abstenerse por parte se llevo que el mismo funcionamiento es complejo a tal punto que no logro la meta establecida por el Plan Operativo Anual (POA).
3. Se llevo a conocer las diferentes medidas de auditoria que con lleva la elaboración de dictámenes al momento de ser efectuados en el GPUF, así como el descubrimiento de la complejidad o cuello de botella en la elaboración de los dictámenes técnicos que demanda análisis que sea elaborado entre 2 semanas a un mes máximo. Tiempo que sea un atraso o bloqueo para poder alcanzar el POA.

4. Se detecto que los proceso y filtros que pasan los reclamos de los usuarios financieros son de procesos muy complejos lo cual aleja o atrás el POA establecido dejando que los dictámenes se acumulen en la lista de mora dejando el POA en segundo plano teniendo archivado documentos sin dar resolución en el tiempo establecido. Así como la falta de cultura e información financiero que los usuarios financieros representa un conflicto o atraso al momento de elaborar un dictamen técnico, esto sea por falta de documentación o información errónea.

## 4.2 Recomendaciones

A la Comisión Nacional de bancos y seguros, específicamente al departamento de Gerencia a la Protección del Usuario Financiero se le recomienda en simplificar, modernizar, recrear y actualizar el método de auditoria en la cual se están implementando la elaboración de dictámenes técnicos, así como una orientación ante los oficiales financieros y dominio de temas legales, administrativos y financieros al con llevar un dictamen, ampliar mas los conocimientos de los usuarios financieros al momento de ejecutar un reclamo financiero incentivando la cultura financiera para evitar problemas al interponer reclamos de manera exitosa y sin atrasos.

La implementación de una actualización ante las normativas de transparencia y leyes sobre tarjeta de crédito son fundamental y que estas sean aplicables cada uno de los dictámenes técnicos que se elaboran , de esta manera será mucho más fácil y simplificarían los procedimientos que con lleva una elaboración de dictámenes y así lograr los objetivos establecidos por el POA como la reducción de documentación en Mora y la puntualidad ante la elaboración de documentos sin necesidad de dar prorroga.

A la Universidad Tecnológica Centroamericana se le recomienda abordar forzosamente a las carreras con fines administrativos y financieros, temas de sobre educación financiera, asi como trabajan los bancos desde el punto de un cliente que de un empresario y menos en escala global. Así como ciertas instituciones y organismos velan por la seguridad y cuidado de los usuarios financieros.

A los practicantes que vayan al departamento de Gerencia de Protección del Usuario Financiero se les recomienda leer previamente acerca de las normativas de transparencia, ley de tarjeta de crédito, reglamento de intermediación de seguros y finanzas, todas estas resoluciones deben de ser de años recientes y actualizados

## **Bibliografía**

- Wilfredo Cerrato Rodríguez. (2013), Decreto No.33-2013, Tegucigalpa, M.D.C, Diario la Gaceta.
- Carlos Roberto Ortega Medina, (2012), Normas de Transparencia, Diario La Gaceta, CIRCULAR CNBS 140/2012.
- International Labour Office (2016), Mejore su Negocio El Recurso Humano y la Productividad.
- Normas Internacionales de Auditoria (NIAS) (2018), Yulitza Reyes
- Maura Jaqueline Portillo G. , (2015) Decreto No 34,986, Tegucigalpa, M.D.C, Diario la Gaceta.

## Anexo

### Anexo 1:

1. El usuario financiero debe de presentar un reclamo ante el banco, el banco tiene 10 días hábiles para dar respuesta al reclamo.
2. En cuyo caso no exista un adendum en lo que respecta el trato que el banco financiero confiere al usuario financiero, el usuario financiero puede reclamar a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros
3. Se emplaza al banco los requerimientos en base al reclamo del usuario financiero, así como documento soporte e información del reclamante para agilizar y completar el documento soporte para la elaboración del dictamen.
4. Luego el documento soporte partiría por un dictamen técnico elaborado por la gerencia de protección al usuario financiero, donde se analiza por los oficiales financieros para un análisis contable, financiero, legal y administrativo.
5. Una vez que se elabora el dictamen técnico se procede a un dictamen legal elaborado por el área de Asuntos legales. Ambos dictámenes tienen como meta ser elaborados durante 30 días máximo.
6. Luego de terminar el dictamen técnico y legal se procede proyecto de resolución donde el contenido de los 2 dictámenes elaborados se analiza y se recomienda como resolver ante la situación.
7. Después de la revisión de los 2 dictámenes son con lugar se procederá a pleno comisionado, donde ellos como ente supervisor dará análisis y resolución en base al dictamen ya efectuado por el resto de departamentos. Los comisionados son los únicos entes en la cual pueden dar un dictamen con lugar, sin lugar y en extraños casos abstenerse.
8. Una vez que los comisionados den una respuesta ante el dictamen procede a informarle al usuario financiero y a la entidad financiera sobre dicho caso.

Anexo 2:

“Sin que tenga carácter limitativo, se considera susceptible de reclamo cualquier hecho en que un usuario financiero se vea afectado, ya sea por incumplimiento de los términos del contrato suscrito con una institución supervisada, por cobros en exceso de lo pactado o por servicios no pactados o aceptados; o, cuando han sido vulnerados sus derechos”

Anexo 3:

|               | Sin tipología | Con tipología          |
|---------------|---------------|------------------------|
| Minutos       | 50 minutos    | 30 minutos             |
| Horas         | 7 horas       | 4 horas con 30 minutos |
| Días          | 7 días        | 3 días                 |
| Documentación | entre 10 días | 8 días                 |
| Total         | 17.705 días   | 11.433 días            |



## Glosario

- **Saperion:** Sistema de base de datos, acopia todos los datos que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros recopila. Con fines para prevenir algún tipo de robo sea en físico o digital y minimizar el riesgo del trabajo elaborado supervisando los dictámenes elaborados, editados y protegidos bajo el oficial a cargo.
- **Oficial Financiero:** analista profesional que está capacitado para manejar temas legales, administrativos, financieros y contables al momento de evaluar dictámenes. con escepticismo profesional al efectuar un análisis cualitativo y cuantitativo en la toma de decisiones.
- **UIF:** Unidad de Información Financiera, encargado del análisis, el tratamiento y la transmisión de información a los efectos de prevenir e impedir cualquier desfalco financiero.
- **POA:** Plan Operativo Anual, Un plan operativo es un documento oficial en el que los responsables de una organización o un fragmento del mismo enumeran los objetivos y las directrices que deben cumplir en el corto plazo.
- **GPUF:** Gerencia de Protección al Usuario Financiero, departamento donde se elabora el dictamen técnico donde el reclamo de los usuarios financieros toma valor bajo medidas legales, financieras y administrativas.
- **SAR:** Sistema de Atención al Reclamo, proceso que se efectúa desde el reclamo por un usuario financiero hasta la resolución de este, dando con lugar, sin lugar o abstenerse.

- **Keywords:** Palabras claves, etiquetas, relación de palabras.
- **Usuario financiero:** Persona Natural o Persona Jurídica.
- **Comisionado:** persona que sabe regir, dirigir, autorizar y planificar en base a las tomas de decisiones que se lleven a acabo en la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, con una amplia experiencia financiera, contable, legal y administrativas.
- **Dictamen:** documento sea escrito o electrónico donde el usuario financiero se da con lugar posible el reclamo interpuesto, dicho dictamen manifiesta el desagrado del usuario financiero en base a normas abusivas o actos que el usuario financiero identifica en los bancos comerciales, aseguradoras y pensionados.
- **Tipología:** Estudio de los tipos o modelos que se usan para clasificar en diversas ciencias o disciplinas científicas.
- **Normativas:** Se entiende por normatividad o normativa a las formas institucionales a través de las cuales el comportamiento es configurado socialmente.
- **Dictamen Técnico:** Dictamen elaborado por el GPUF, donde se emplean recursos administrativos, financieros, legales y contables en su elaboración y análisis.
- **Criterio Personal:** juicio o discernimiento de una persona.
- **Resolución:** moción escrita por una Asamblea. La sustancia de la resolución puede ser nada que normalmente pueda ser propuesto como una moción.
- **Con lugar:** Documentación en la cual procede en resolución o ejecución ante una respuesta valida sea por el usuario financiero o institución reclamante.
- **Sin lugar:** Documentación en la cual no procede en resolución o ejecución ante una respuesta valida sea por el usuario financiero o institución reclamante, esta debido a que carece de información valida.

- **Se abstiene:** Documentación en la cual se mantiene en resolución o ejecución ante una respuesta válida sea por el usuario financiero o institución reclamante, esta debido a que existen puntos donde los organismos están en duda ante la elaboración y ejecución.