



Microfinanciera hondureña

**ASOCIACION FAMILIA Y MEDIO AMBIENTE  
OPDF  
(FAMA OPDF)**

**Manual de  
Gestión de Conducta de  
Mercado y Código de Buenas  
Prácticas  
Atención al Usuario Financiero**

Juticalpa, Olancho, enero 2024.

## INDICE

<b>SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO .....</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO .....</b>	<b>4</b>
<b>CAPITULO I. ÁREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO.....</b>	<b>4</b>
1. Junta Directiva.....	4
2. Gerencia General .....	5
3. Área de Atención al Usuario Financiero .....	5
4. Gerencia de Negocios, Sub- Gerencia de Captaciones y Mercadeo.....	6
5. Departamento Legal .....	6
6. Auditoría Interna .....	6
<b>CAPITULO II. MARCO LEGAL APLICABLE .....</b>	<b>7</b>
1. Definiciones que deben conocer los colaboradores de FAMA OPDF.....	7
<b>CAPÍTULO III.- MANUAL PARA LA GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO .....</b>	<b>10</b>
1. Ámbito de aplicación;.....	10
2. Participación del Oficial de Atención al Usuario Financiero:.....	10
3. Principios de conducta de mercado aplicados en FAMA OPDF.....	12
4. Procedimientos para la conceptualización y diseño de los productos y servicios financieros que ejecuta FAMA OPDF; .....	13
5. Aspectos para la divulgación de la información en el marco de los principios de conducta de mercado. ....	14
6. Enfoque con Inclusión financiera y atención especial a grupos en situación de vulnerabilidad. ....	15
7. Comportamiento esperado del personal y de proveedores de servicios. ....	15
8. Desarrollo de una evaluación de medición del involucramiento y compromiso institucional. ....	16
9. Aprendizajes obtenidos en la gestión anual para incorporar y actualizar el presente Manual de Conducta de Mercado.....	16
<b>CAPITULO IV CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DE CONDUCTA DE MERCADO .....</b>	<b>17</b>

1. Principios básicos que rigen la relación de los colaboradores de FAMA OPDF con los Usuarios Financieros.....	17
2. Conducta de mercado Observada por FAMA OPDF con los Usuarios Financieros. 18	
3. Lineamientos que deben seguir los colaboradores de FAMA OPDF sobre la atención brindada a los Usuarios Financieros. ....	19
4. Buenas Prácticas .....	20
5. Prácticas Abusivas .....	20
6. Capacitación del Personal.....	23
<b>CAPITULO V.- DISPOSICIONES FINALES .....</b>	<b>23</b>
1. Divulgación: .....	23
2. Sanciones y Seguimiento.....	24

### **SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO**

En FAMA OPDF se entiende como Sistema de Atención al Usuario Financiero, el conjunto de actividades que se deberán implementar con el objeto de propiciar el fortalecimiento de

Transparencia de la información, Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero.

## **OBJETIVOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO**

1. Consolidar la cultura organizacional de atención, respeto y servicio a los usuarios financieros a través de un Manual de Gestión de Conducta de Mercado y un Código de Buenas Prácticas, para de este modo garantizar la satisfacción y fidelización de los usuarios financieros, y así lograr una ventaja competitiva en el corto, mediano y largo plazo.
2. Establecer los lineamientos generales sobre políticas, procedimientos y metodologías de transparencia financiera, promoción de la cultura financiera, atención eficiente y eficaz de las reclamaciones, quejas o consultas que los usuarios financieros presenten.
3. Identificar, medir, controlar y monitorear todos los hechos o situaciones que puedan incidir en la atención y protección de los usuarios financieros.

### **I. Elementos que Conforman el Sistema de Atención al Usuario Financiero**

Capítulo I: Áreas involucradas en el Proceso de monitoreo y evaluación

Capitulo II: Marco Legal Aplicable

Capitulo III: Manual de Gestión de Conducta de Mercado

Capitulo IV: Código de Buenas Prácticas de Conducta de Mercado y;

Capitulo V: Disposiciones Finales

## **CAPITULO I. ÁREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO.**



### **1. Junta Directiva**

La Junta Directiva garantizará que FAMA OPDF cumpla con todas las leyes, regulaciones y normativas aplicables en la institución. Esto incluye la revisión periódica del Manual de Gestión de Conducta de Mercado y Código de Buenas Prácticas de Conducta de Mercado para asegurar la conformidad continua.

Responsabilidades de la Junta Directiva:

- i. Aprobar el Sistema de Atención al Usuario Financiero (SAUF) y sus actualizaciones.
- ii. Establecimiento de las políticas y procedimientos generales que permitan desarrollar el Sistema de Atención al Usuario Financiero.
- iii. Velar por el funcionamiento del referido Sistema, del cumplimiento de las políticas, procedimientos y disposiciones contenidas en este.
- iv. Entre otras.

## **2. Gerencia General**

Encargado de implementar las medidas que sean necesarias para que el funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero se ajuste a las políticas generales establecidas por la CNBS y aprobadas por la Junta Directiva.

Responsabilidades de la Gerencia General:

- i. Asignar los recursos humanos, técnicos, y tecnológicos que permitan al Oficial de Atención al Usuario Financiero el cumplimiento de sus funciones.
- ii. Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva relativas al Sistema de Atención al Usuario Financiero.
- iii. Definir las medidas correspondientes a la formación y orientación del personal de las áreas relacionadas con la atención y servicio a los Usuarios Financieros
- iv. Prestar el soporte que fuere necesario para el debido desarrollo de los planes del Sistema de Atención al Usuario Financiero.
- v. Entre otras.

## **3. Área de Atención al Usuario Financiero**

Es el encargado de brindar asistencia, servicios y capacitación a clientes y colaboradores de FAMA OPDF, con el objetivo de garantizar la satisfacción y fortalecer la relación entre la institución y el usuario financiero

Responsabilidades:

- i. Diseñar y someter a aprobación de la Gerencia General y la Junta Directiva el Manual Sistema de Atención al Usuario Financiero y sus modificaciones.

- ii. Administrar el Sistema de Atención al Usuario Financiero y propender por el cumplimiento de todas las políticas generales establecidas en el presente manual.
- iii. Mantener actualizado el Sistema de Atención al Usuario Financiero y sus elementos mínimos, efectuando revisiones periódicas de la actualidad de los mismos.
- iv. Entre otras.

#### **4. Gerencia de Negocios, Sub- Gerencia de Captaciones y Mercadeo**

Área encargada de gestionar la supervisión y proporcionar apoyo a solicitud del Oficial de Atención al Usuario Financiero, contribuyendo a facilitar respuestas efectivas y soluciones a las consultas, quejas, reclamos etc. presentados por los usuarios financieros.

Responsabilidades:

- i. Mantener a disposición de los usuarios financieros, tanto en las áreas de atención, como en la publicidad y en la página web de FAMA OPDF, información relativa a las condiciones generales de los productos y servicios financieros que ofrece la institución, utilizando para ello un lenguaje de fácil comprensión y recomendaciones para la buena administración y manejo de los mismos, así como información sobre las posibles consecuencias por su mal uso.
- ii. Otras relacionadas con las necesidades mostradas por los usuarios financieros.

#### **5. Departamento Legal**

Área encargada de colaborar al Oficial de Atención al Usuario Financiero para garantizar el cumplimiento normativo y proporcionar el respaldo legal necesario en situaciones específicas.

Responsabilidades:

- i. Prestar el soporte legal que fuese necesario para la debida atención de las quejas y reclamos presentados por los Usuarios Financieros, cuando así sea considerado necesario.
- ii. Entre otras.

#### **6. Auditoría Interna**

Área encargada de ofrecer el respaldo y fortalecimiento de las operaciones del Oficial de Atención al Usuario Financiero al proporcionar un enfoque objetivo y evaluativo de las prácticas internas.

Responsabilidades:

- i. Evaluar periódicamente el cumplimiento de las disposiciones de este Manual con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.

- ii. Remitir a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, un informe sobre la evaluación del funcionamiento del Manual y el cumplimiento de las presentes Normas e incluir en el plan anual de esta Unidad la realización de dicha actividad.
- iii. Entre otras.

## **CAPITULO II. MARCO LEGAL APLICABLE**

Las disposiciones del presente Manual estarán sujetas a las disposiciones normativas que regulan la implementación del Sistema de Atención al Usuario Financiero y sus elementos, tales como:

“Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas”, emitidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) contenidas en la Resolución **GRD No.767/05-12-2022** y sus Normas Complementarias.

### **1. Definiciones que deben conocer los colaboradores de FAMA OPDF.**

Para los efectos del presente Sistema y sus elementos, se entenderá por:

**FAMA OPDF:** Asociación Familia y Medio Ambiente OPDF (FAMA OPDF).

**Comisión o CNBS:** Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

**Acoso u Hostigamiento en la Cobranza:** Conducta por parte del acreditante o Agencia de Cobranza contratada por este, que no respete los criterios establecidos en las presentes Normas.

**Conducta de Mercado:** Corresponde a las normas que en materia de regulación y transparencia deben adoptar las Instituciones Supervisadas, tendientes a la protección de los derechos de los usuarios financieros activos y potenciales, considerando aspectos tales como trato justo y transparencia en la comercialización de los productos, servicios y beneficios asociados a estos.

**Consulta:** Búsqueda de información para aclarar cualquier duda que tenga el usuario financiero relacionada con las características y operatividad de los productos o servicios financieros que presten FAMA OPDF; la cual, al derivar en una queja o un reclamo, debe ser atendida por FAMA OPDF de conformidad al procedimiento establecido en las presentes Normas.

**Días calendario:** Días que comprende un año de 365 o 366 días, según año que curse, y que, incluye los días correspondientes a los fines de semana, días feriados y festivos.

**Días hábiles:** Días comprendidos de lunes a viernes, sin considerar días feriados o festivos.

**Educación Financiera:** Proceso por el cual los usuarios financieros e inversionistas en general, mejoran su entendimiento sobre productos y servicios financieros, conceptos y riesgos mediante la información, instrucción y consejos objetivos, desarrollando las habilidades y confianza para volverse más conscientes de los riesgos financieros y las oportunidades para tomar decisiones informadas.

**GPUF:** Gerencia de Protección al Usuario Financiero.

**Hoja de Reclamación:** Formulario físico o electrónico, donde el usuario financiero describe y presenta su reclamo ante FAMA OPDF, y en el caso que proceda, posteriormente ante la Comisión.

**Instituciones Supervisadas:** Instituciones del Sistema Financiero como ser: Bancos Comerciales, Bancos Estatales, Asociaciones de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras, Oficinas de representación de Instituciones Financieras Extranjeras, Organizaciones Privadas de Desarrollo Financiero (OPDF), Instituciones de Seguro y Reaseguros, Sociedades Emisoras de Tarjetas de Crédito, Institutos públicos y privados de Previsión, Administradoras Privadas de Pensiones, Bolsa de Valores, Puestos o cajas de Bolsa, Almacenes generales de Depósito, Casas de Cambio, Centrales de Riesgos Privada, entre otras.

**Libro de Quejas:** Instrumento por medio del cual FAMA OPDF documenta las insatisfacciones de los usuarios financieros y del público en general, con relación a la calidad de los servicios o productos adquiridos, el cual debe ser puesto a disposición de los usuarios y del público en general, en un lugar visible en cada una de sus oficinas. La disponibilidad de este Libro es obligatoria.

**Queja:** Cualquier manifestación diferente al reclamo, formalizada mediante el Libro de Quejas, físico o electrónico, en la que los usuarios financieros señalen inconformidad en relación con la prestación de uno o varios servicios, la cual debe ser resuelta por FAMA OPDF.

**Reclamo:** Toda manifestación formalizada mediante la Hoja de Reclamación, que efectúe un usuario financiero por cualquier medio físico o electrónico puesto a disposición por FAMA OPDF, para dar cuenta de una situación concreta que le afecte y que corresponda

resolver a esa institución en particular; y en caso de que proceda, posteriormente a la Comisión.

**Servicio o producto financiero:** Operación activa, pasiva o de servicio que es contratado por un usuario financiero.

**Solicitud de Gestión:** Toda solicitud presentada por un usuario financiero ante FAMA OPDF distinto de un reclamo o queja que puede ser atendido a través de los diferentes sistemas y canales que utilice cada institución.

**Usuario financiero:** Persona natural o jurídica que adquiere o utiliza un servicio o producto provisto por una Institución Supervisada, tales como Clientes, Asegurados, Aportantes, Afiliados y Beneficiarios.

**Sistema de Atención al Usuario Financiero (SAUF):** Son todas las actividades que constituyen el proceso encargado de administrar lo concerniente a la relación con el usuario financiero, garantizando su satisfacción y fidelización a través de un ambiente de protección y respeto.

**Prácticas Abusivas:** Aquellas prácticas o conductas prohibidas por la Comisión debido a que conllevan a abusos por parte de las Instituciones Financieras, relacionadas con la restricción de los derechos del usuario financiero, o bien con la alteración de las obligaciones o limitación de las responsabilidades por daños asumidos por la Institución Financiera.

**Comisiones:** Montos que cobran las Instituciones Financieras a sus usuarios por la provisión efectiva de servicios previamente acordados.

**Costo Anual Total (CAT):** Tasa de interés equivalente de una operación crediticia que además de los intereses pactados en el préstamo, reconoce la totalidad de los costos y gastos inherentes a los créditos brindados por las Instituciones Financieras.

**Contrato:** Documento que contiene los derechos y obligaciones que corresponden a los usuarios financieros e Instituciones Financieras relacionados con la contratación de un producto o servicio.

**Tasa de Interés:** Precio del uso del dinero para un período determinado, expresado en porcentaje.

**Tasa de Interés Activa:** Tasa de interés expresada para un período determinado, que cobran las Instituciones Financieras en las operaciones de préstamos.

**Tasa de Interés Efectiva Anual:** Tasa que descuenta los pagos o cobros en efectivo futuros estimados durante la vida esperada del activo o pasivo financiero, contempla la tasa de interés nominal, y todos los términos contractuales, pagos anticipados, comisiones pagadas o recibidas por las partes.

**Tasa de Interés Moratoria:** Tasa de interés que se aplica sobre los importes no cancelados por el deudor en el tiempo y forma convenidos contractualmente.

**Tasa de Interés Nominal:** Porcentaje establecido que se agregará como remuneración al capital cedido durante un determinado periodo de tiempo, expresado en términos anuales.

**Tasa de Interés Pasiva:** Tasa de interés que pagan las Instituciones Financieras en contraprestación por la recepción de depósitos y otras obligaciones por un determinado período de tiempo.

### **CAPÍTULO III.- MANUAL PARA LA GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO**

En el presente Manual se establecen las políticas, procedimientos y lineamientos que FAMA OPDF debe seguir para garantizar un comportamiento ético y transparente en todas sus interacciones con los clientes y usuarios del mercado.

#### **1. Ámbito de aplicación;**

El cumplimiento del presente manual y sus elementos es de carácter general y obligatorio para todos los empleados de los distintos niveles de la Institución, tanto en la Oficina Principal, como en las Oficinas que operan a nivel nacional. La aplicación de las disposiciones, se realizarán teniendo en cuenta el compromiso de FAMA OPDF de utilizarlas como instrumento destinado a mejorar la transparencia en la información suministrada, la cultura financiera y la atención al Usuario Financiero.

#### **2. Participación del Oficial de Atención al Usuario Financiero:**

El Oficial de Atención al Usuario Financiero estará encargado de velar por la implementación y cumplimiento de todos los procesos y procedimientos que sustenten el Sistema de Atención al Usuario Financiero de FAMA OPDF.

## Responsabilidades del Oficial de Atención al Usuario:

- i. Cumplir con las normas vigentes en materia de protección al usuario financiero, transparencia financiera, gobierno corporativo, atención al usuario financiero y demás disposiciones relacionadas establecidas por la CNBS.
- ii. Velar porque todas las agencias de FAMA OPDF a nivel nacional cuenten con áreas de atención de reclamos debidamente señalizadas, con el rotulo de la leyenda; “Esta Institución Financiera tiene hojas de reclamación de las Instituciones Supervisadas a disposición del usuario financiero que las solicite” así mismo que posean una pizarra con material informativo sobre los pasos a seguir para tramitar consultas, quejas o peticiones de los usuarios financieros.
- iii. Asegurar la existencia de Hojas de Reclamación impresas en cada una de las agencias a nivel nacional accesibles al público en general.
- iv. Propiciar la formación profesional y capacitación del personal en relación a la atención al usuario financiero.
- v. Implementar un enfoque integral que garantiza una atención equitativa y eficaz, independientemente del medio utilizado por el usuario financiero para expresar sus quejas y reclamos.
- vi. Servir de enlace entre FAMA OPDF y la CNBS en todo lo relacionado con la protección del Usuario Financiero.
- vii. Elaborar y reporta a la Comisión el informe anual de transparencia, a más tardar 31 de Enero de cada año, previa aprobación de la Junta Directiva de FAMA OPDF.
- viii. Proporcionar a la Comisión el reporte mensual de gestión de reclamos en los términos y plazos establecidos.
- ix. Revisar periódicamente la información contenida en el Libro de Quejas y tomar acciones de mejora con relación a la calidad de servicio que brinda FAMA OPDF a los usuarios financieros.
- x. Coordinar con las áreas involucradas, la ejecución y supervisión de las acciones necesarias para una efectiva gestión de conducta de mercado, mediante la propuesta de estrategias, medidas de seguimiento y control de FAMA OPDF.

- xi. Implementar acciones en relación con los reclamos, quejas y consultas recibidas de los usuarios financieros, para que sean abordadas con agilidad, objetividad e independencia, de acuerdo con el nivel de decisión conferido por las autoridades de FAMA OPDF.
- xii. Implementar y dar seguimiento a las actividades del Programa de Educación Financiera.
- xiii. Brindar información que corresponda a las solicitudes y requerimientos de información recibida del personal de la GPUF-CNBS con relación a las normas de transparencia y sus normas complementarias.
- xiv. Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

El Oficial de Atención al Usuario Financiero de FAMA OPDF debe ser un funcionario debidamente identificado por todos los colaboradores de la organización, a efectos de que sus datos personales tales como: nombre y número telefónico sea facilitado a los usuarios financieros y tengan estos, un medio directo para expresar sus quejas, sugerencias o reclamos; y a la vez sean atendidos en los horarios de atención establecidos por la institución.

### **3. Principios de conducta de mercado aplicados en FAMA OPDF.**

Estos principios están diseñados para fomentar la transparencia, la equidad y la responsabilidad en las operaciones del mercado financiero, para lo cual FAMA OPDF ha definido los principios siguientes:

- i. **Trato Justo a los Usuarios Financieros:** FAMA OPDF a través de todos sus colaboradores ejecuta este principio asegurando que los clientes sean tratados de manera equitativa, ética y transparente en todas las interacciones con la institución financiera, además de ofrecer en todos nuestros medios físicos y electrónicos información clara, integra y veraz de todos los productos y servicios financieros que ofrece la institución.
- ii. **Correcta Gestión de Negocios:** FAMA OPDF administra de manera ética, responsable y eficiente todas las operaciones y transacciones financieras, garantizando el cumplimiento de todas las leyes, regulaciones y normativas aplicables al sector financiero, y adoptando medidas para adaptarse a cambios legislativos.
- iii. **Transparencia de la Información:** FAMA OPDF proporciona información detallada sobre todos los aspectos pertinentes de productos y servicios financieros, incluyendo términos, condiciones, comisiones, tasas de interés y cualquier otro

componente relevante, detallando cada uno de estos antes, durante y después de la prestación del servicio, utilizando un lenguaje claro y comprensible en la comunicación con el usuario financieros, evitando la jerga que pueda generar confusiones.

- iv. **Atención de Reclamos, Quejas y Consultas:** FAMA OPDF a través del Oficial de Atención al Usuario Financiero establece un proceso eficiente y transparente para abordar las inquietudes y consultas de los usuarios financieros, así mismo mantiene a la vista del Usuario Financiero en cada una de las agencias a nivel nacional; la Hoja de Reclamaciones, libro de quejas, número telefónico y un portal en la página Web promoviendo la apertura, la accesibilidad y la resolución proactiva de cualquier inquietud que pueda surgir durante la interacción con los servicios financieros ofrecidos.
- v. **Adecuada gestión de conflicto de intereses:** FAMA OPDF debe proporcionar capacitación al personal sobre la identificación y manejo de conflictos de intereses, promoviendo la conciencia y la toma de decisiones éticas, así mismo en el código de ética establece políticas que prohíban el uso de información privilegiada para obtener beneficios personales o para favorecer a terceros a expensas de los usuarios financieros.
- vi. **Protección de la información personal de los usuarios financieros:** FAMA OPDF a través de su personal informa que es importante contar con el consentimiento del usuario financiero antes de recopilar, procesar o compartir su información personal, explicando claramente los propósitos y alcances. También Establece políticas claras de privacidad de la información personal de los usuarios financieros para proteger contra accesos no autorizados, pérdida, robo o divulgación indebida de datos personales.

#### **4. Procedimientos para la conceptualización y diseño de los productos y servicios financieros que ejecuta FAMA OPDF;**

Para la conceptualización de los productos y servicios financieros FAMA OPDF ejecuta los siguientes pasos:

- i. **Investigación de Mercado:** el cual consiste en el desarrollo de estudios de mercado, cuyo propósito es identificar las necesidades y demandas de los clientes; lo cual incluye, además, una evaluación de principales competidores que permita identificar oportunidades para la diferenciación.
- ii. **Definición de Objetivos en cuanto al producto o servicio:** A fin de establecer claramente lo que se pretenden lograr con el nuevo producto o servicio a ofrecer, considerando aspectos como rentabilidad, penetración de mercado y satisfacción del cliente.

- iii. **Identificación de Segmentos de Clientes:** Se define los segmentos de clientes a los que se dirigirá el producto o servicio y se personaliza la oferta según las características y preferencias de cada segmento.
  - iv. **Selección de Características y Beneficios:** Se identifica y señalan las características claves que tendrá producto o servicio y los beneficios que ofrecerá a los clientes, asegurando que estos elementos estén alineados con las necesidades del mercado.
  - v. **Diseño del Producto o Servicio:** Se desarrolla el diseño conceptual del producto o servicio, incluyendo especificaciones técnicas y funcionales, y se consideran aspectos importantes como viabilidad técnica y económica durante el diseño.
  - vi. **Análisis de Costos y Precios:** Se realiza análisis detallado de los costos asociados con la producción y entrega del producto o servicio, estableciendo las estrategias de fijación de precios que sean competitivas y rentables.
  - vii. **Diseño de Estrategias de Marketing:** Se desarrolla estrategias de marketing para el lanzamiento del producto o servicio donde se incluye tácticas de promoción, publicidad y posicionamiento en el mercado.
  - viii. **Implementación y Lanzamiento:** Se lleva a cabo la implementación del producto o servicio en el mercado y se realizan campañas publicitarias para llegar a los clientes objetivos.
  - ix. **Monitoreo y Evaluación Continua:** A través de métricas de rendimiento se realiza un seguimiento continuo del desempeño del producto o servicio y se recopila información a través de encuestas de satisfacción, para realizar ajustes según sea necesario.
- 5. Aspectos para la divulgación de la información en el marco de los principios de conducta de mercado.**

La información proporcionada por FAMA OPDF a los usuarios financieros debe ser transparente, clara, íntegra, coherente y consistente; y además cumplir con los principios y características esenciales detallados a continuación:

- i. **Simple y de fácil comprensión.** FAMA OPDF centra sus esfuerzos por simplificar cada proceso para que puedan realizar sus transacciones de manera fácil y rápida, presentando todos los detalles sobre nuestros productos y servicios de manera clara y accesible.
- ii. **Completa.** FAMA OPDF se esfuerza por hacer que la información sea fácilmente accesible para el Usuario Financiero, que pueda contar con toda la información relevante en los Contratos de Ahorro y Crédito, Planes de Pago, Estados de Cuenta, entre otros, así como todo el material informativo contenido en nuestras plataformas en línea y a través de todo nuestro equipo de atención al cliente.
- iii. **Confiable y oportuna,** la información contenida y difundida posee datos fidedignos (sin errores ni omisiones), actualizada y disponible en el momento adecuado.

- iv. **Comparable**, FAMA OPDF da a conocer sus productos, a través de la herramienta “Conoce y Compara”, así mismo en la página Web de FAMA OPDF se cargan los tarifarios actualizados, a fin de que el Usuario Financiero pueda acceder y confrontar diferentes opciones para tomar decisiones adecuadas al contratar un producto o servicio financiero.
- v. **De fácil acceso**, FAMA OPDF pone a disposición de los Usuarios Financieros material impreso, página Web, plataformas de redes sociales, pizarras informativas, Tv, con material informativo accesibles para todo público en general.

## **6. Enfoque con Inclusión financiera y atención especial a grupos en situación de vulnerabilidad.**

Los esfuerzos de FAMA OPDF deben estar enfocados en el fomento de la inclusión financiera y atención especial a grupos en situación de vulnerabilidad (mujeres, niños, jóvenes, adultos mayores, discapacitados, emigrantes y grupos étnicos), y grupos de interés (emprendedores, desempleados, entre otros); para tales efectos FAMA OPDF ofrece diferentes tipos de créditos, cuentas de ahorro, microseguros y otros servicios financieros, según se describen a continuación:

- i. **Producto de Créditos:** con este producto se pretende atender a los micros y pequeños empresarios del país. Nos destacamos por ofrecer una variedad de tipos de créditos individuales e implementar la metodología de grupos solidarios y bancos comunales y abordar de esta manera las necesidades financieras de manera inclusiva y sostenible.
- ii. **Cuentas de Ahorro:** Ofrecemos una amplia variedad de opciones en cuentas de ahorro, permitiendo a los usuarios financieros elegir la que mejor se adapte a sus necesidades y contribuya a mejorar su situación financiera. El único requisito para abrir estas cuentas de ahorro es que el cliente esté registrado como prestatario.
- iii. **Microseguros:** Ofrecemos dos productos, de vida y accidente para brindar acceso y preparación a futuro. Estos productos están disponibles para nuestros clientes prestatarios, ofreciéndoles la oportunidad de contratarlos y promoviendo así una cultura de responsabilidad financiera.
- iv. **Otros Servicios Financieros:** Queremos destacar que estos están abiertos a todo el público, contribuyendo así a promover la inclusión financiera dentro de nuestra Institución. Ofrecemos servicios como el pago y envío de remesas a través de Western Union-Vigo, el cobro de telefonía celular de Tigo y Claro, así como el cobro del servicio de la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE), y la venta de recargas electrónicas para Tigo y Claro.

## **7. Comportamiento esperado del personal y de proveedores de servicios.**

En relación con la atención e información de los usuarios financieros FAMA OPDF debe ser profesional, ético y centrado en el cliente, llevando a cabo los siguientes aspectos:

- i. Brindar un servicio al cliente amable, respetuoso y proactivo.
- ii. Demostrar empatía hacia las necesidades y preocupaciones de los usuarios financieros.
- iii. Proporcionar respuestas claras y soluciones efectivas a los problemas planteados por los usuarios financieros.
- iv. Tratar a todos los usuarios financieros de manera justa y equitativa, sin discriminación.
- v. Generar al interior de FAMA OPDF una auténtica cultura de servicio el cual impacte directamente en los Usuarios Financieros.
- vi. Velar por la debida atención y respeto de los Usuarios Financieros.
- vii. Incentivar y promover activamente la salvaguarda de los deberes y derechos del Usuario Financiero.
- viii. Liderar y asegurar el buen funcionamiento del proceso de atención y resolución de las quejas y reclamos.
- ix. Velar por la satisfacción y lealtad de los Usuarios Financieros.
- x. Informar a los Usuarios Financieros las características, las medidas para el manejo seguro y los costos asociados por la utilización de los productos y servicios, para que comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida con nuestra Institución.
- xi. Compartir y explicar todo el material educativo impreso que proporciona la Institución.

#### **8. Desarrollo de una evaluación de medición del involucramiento y compromiso institucional.**

FAMA OPDF con el objetivo de evaluar de manera integral el grado de involucramiento y compromiso Institucional en la aplicación del Manual de Conducta de Mercado y el Código de Buenas Prácticas, a través de la implementación de una evaluación de medición detallada, con el fin de identificar áreas de mejora y fortalecer la adhesión a prácticas éticas y transparentes en todas las operaciones y servicios ofrecidos. (Ver Anexo 1),

#### **9. Aprendizajes obtenidos en la gestión anual para incorporar y actualizar el presente Manual de Conducta de Mercado.**

FAMA OPDF implementará encuestas electrónicas aleatorias a lo largo del año con el propósito de evaluar el nivel de conocimiento de los colaboradores y documentar las lecciones aprendidas. Este enfoque busca aclarar cualquier duda existente y proporcionar retroalimentación valiosa para mejorar continuamente el manual.

## CAPITULO IV CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DE CONDUCTA DE MERCADO

FAMA OPDF por al ser una institución regulada y supervisada por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), esta sometida a las disposiciones que la misma establece, como ser, entre otras, las contenidas en el Capítulo I, Artículo 7, de las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero”, mediante las cuales establece que la Institución debe contar con un Código de Buenas Prácticas de Conducta de Mercado que debe cumplir el personal de FAMA OPDF, principalmente, aquellos que interactúan con Usuarios Financieros, con el objetivo de que todo el personal interiorice una adecuada Gestión de Conducta de Mercado que se refleje en el actuar de toda la institución y en las prácticas de negocio relacionadas con los usuarios, considerando los Principios de Conducta de Mercado para promover una atención de calidad.

### 1. Principios básicos que rigen la relación de los colaboradores de FAMA OPDF con los Usuarios Financieros.

**Integridad:** Hacer siempre lo correcto, es decir, hacer todo aquello que consideremos bien para el Usuario Financiero y que no afecte sus intereses ni los de la Institución. Actuando siempre con honestidad, lealtad, honradez, diligencia e imparcialidad aplicando el máximo sentido de justicia y claridad.

**Ética:** Se centra en analizar y comprender lo que es moralmente correcto o incorrecto, justo o injusto, bueno o malo, y en proporcionar principios y criterios para tomar decisiones éticas.

**Profesionalismo:** Trabajar para mejorar la calidad de la atención, brindando un asesoramiento diligente con el máximo grado de competencia, responsabilidad, respeto y tolerancia.

**Transparencia:** Brindar a los Usuarios Financieros información íntegra, clara, veraz, precisa y oportuna sobre los productos y servicios ofrecidos, incluyendo lo referente a: comisiones, tasas de interés, contratos de adhesión, deberes y derechos de las partes en el cumplimiento de los compromisos contratados, entre otros.

**Confidencialidad:** Guardar y velar confidencialidad respecto de la información de los Usuarios Financieros y las operaciones que éstos desarrollen. Dicha información será de estricto uso para fines de evaluar o concretar los tramites solicitados, no debiendo develar

la información o la documentación o la existencia de la misma, de manera alguna, a ninguna persona o entidad que no sean las propias de instancias involucradas directamente en los procesos de atención y aprobación de las mismas, o cuando sea requerida por las instancias supervisoras.

## **2. Conducta de mercado Observada por FAMA OPDF con los Usuarios Financieros.**

La adecuada conducta de mercado a observar por parte de FAMA OPDF de sus Usuarios Financieros se manifiesta en sus prácticas de negocio siguientes:

### **a) Al momento de ofrecer un producto o servicio se debe;**

**Proporcionar un trato justo:** Ofrecer a los Usuarios Financieros en todas las etapas de su relación con ellos, una correcta y transparente atención y asesoría, con información clara, íntegra y veraz.

**Ética en la Venta:** Evitar prácticas de venta agresivas o engañosas, asegurando que los productos y servicios ofrecidos sean adecuados para las necesidades del cliente.

**Cumplimiento normativo:** Mantener actualizado a todo el personal de FAMA OPDF principalmente, aquellos que interactúan con Usuarios Financieros sobre los cambios normativos y adaptarlos a la aplicación de estos.

### **b) La Transparencia de la información debe cumplir con:**

**Divulgación completa:** Proporcionar al usuario financiero toda la información detallada sobre las características, beneficios y posibles riesgos asociados con cada producto o servicio.

**Documentación:** La redacción de los documentos relacionados con productos y servicios estén redactados de manera clara y comprensible al usuario financiero.

**Educación Financiera:** Ejecutar de talleres, charlas cortas y capacitaciones sobre educación financiera, ofrecer material informativo impreso y digital que les ayude a comprender conceptos clave, como tasas de interés, plazos, riesgos y otros aspectos relevantes.

### **c) El proceso de gestión de Reclamaciones, Quejas y Consultas debe contener:**

**Proceso Transparente:** FAMA OPDF capacita a sus colaboradores a fin de que conozcan los pasos a seguir para presentar un reclamo y la asesoría de este al momento que el usuario financiero lo requiera.

**Canales de Comunicación:** La Institución pone a disposición del usuario financiero varios canales de comunicación, para que puedan presentar quejas y consultas, como líneas telefónicas, correos electrónicos, formularios en línea, libro de quejas, y hojas de reclamación.

**Proceso y Atención Oportuna:** para cumplir con este precepto se debe:

- i. Proporcionar la Hoja de Reclamación al usuario financiero.
- ii. Atender al usuario financiero, verificando que la Hoja de Reclamación esté llenada correctamente por el usuario financiero, no permitir campos o espacios en blanco, en especial a lo referente al número de teléfono, celular y correo electrónico. Dicha Hoja de Reclamación se hará llegar de forma electrónica y en físico al Oficial de Atención al Usuario Financiero de FAMA OPDF.
- iii. El Oficial de Atención al Usuario Financiero procederá a realizar el análisis y resolución del reclamo con las áreas involucrados que se requieran, dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción del reclamo.
- iv. El Oficial de Atención al Usuario Financiero proporcionará una respuesta oportuna, íntegra, amplia y comprensible por medio de correo electrónico, verificando con el usuario financiero la recepción de dicha respuesta.
- v. Informar al usuario financiero en caso de que la respuesta no le sea satisfactoria puede acudir a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros para interponer su reclamo ante este órgano supervisor.

### **3. Lineamientos que deben seguir los colaboradores de FAMA OPDF sobre la atención brindada a los Usuarios Financieros.**

El personal de FAMA OPDF, en aplicación del Manual para la Gestión de Conducta de Mercado, así como de los Principios de Conducta de Mercado contenidos en el Artículo 4 de las presentes Normas, tiene como principales lineamientos lo siguiente:

- i. Brindar información completa y confiable de los productos y servicios contratados o por contratar por los usuarios financieros actuales y potenciales.
- ii. Brindar a través de los canales de comunicación de FAMA OPDF, información confiable y consistente, a fin de que los usuarios financieros conozcan las características, beneficios, riesgos y condiciones aplicables de los productos y/o servicios ofrecidos por la institución, manteniéndolos informados respecto a los cambios en las condiciones, tasas y comisiones de los mismos.
- iii. Actuar de forma inmediata cuando se detecten errores en los sistemas, productos o servicios, considerando cualquier eventualidad de este tipo como prioridad a ser atendida por FAMA OPDF.
- iv. Salvo disposición legal expresa en contrario, mantener el carácter privado y confidencial de la información personal de los clientes y/o usuarios financieros.
- v. Aplicar en las labores diarias el “Código de Buenas Prácticas en Conducta de Mercado”

- vi. Asegurar que la publicidad sea clara y accesible a todos los usuarios financieros actuales y potenciales a nivel nacional.

#### **4. Buenas Prácticas**

FAMA OPDF, dentro de las facultades se compromete a:

- i. Conocer, respetar y hacer que se respeten los derechos y deberes de los usuarios financieros, en el marco de las disposiciones que aplican en especial; las “Normas Para El Fortalecimiento De La Transparencia, La Cultura Financiera, Conducta De Mercado y Atención Al Usuario Financiero En Las Instituciones Supervisadas”, y la Ley de Protección al Consumidor. (ver anexo 2)
- ii. Proporcionar al usuario financiero la totalidad de la documentación relacionada con la contratación de un producto o servicio
- iii. Gestionar el cobro de manera respetuosa y ética antes de la fecha de pago, utilizando medios de comunicación eficaces que permitan conservar evidencia.
- iv. Entregar al usuario financiero todo recibo correspondiente al pago del servicio o producto pactado, con suficiente detalle sobre la forma en que fue aplicado.
- v. Cumplimiento del trato diligente, profesional y oportuno al usuario financiero, antes, durante y después de la prestación de un servicio o producto.
- vi. Desarrollar pequeñas charlas de educación financiera sobre los productos y servicios antes, durante y después de la celebración de un contrato.
- vii. Informar al aval, aval solidario, fiador solidario, garante prendario o hipotecario, o codeudor, de forma inmediata y por los medios pertinentes, una vez que el deudor titular incumpla por primera vez el pago de una cuota, y posteriormente, sobre los atrasos en los demás pagos del deudor, debiendo contar con la confirmación de la comunicación.
- viii. Proteger los datos personales de los usuarios financieros durante la recopilación, procesamiento y corrección de estos.
- ix. Dar respuesta de manera ágil, oportuna, comprensible, íntegra y veraz a las consultas, quejas y/o solicitudes que los usuarios financieros les remitan por cualquier medio, ya sea físico o digital.
- x. Asegurar que los productos ofrecidos al usuario financiero sean adecuados para las necesidades del usuario.

#### **5. Prácticas Abusivas**

De conformidad a lo establecido en el Artículo 23 de las Normas Complementarias Para El Fortalecimiento De La Transparencia, La Cultura Financiera, Conducta De Mercado y Atención al Usuario Financiero, queda prohibido al personal de FAMA OPDF, realizar las siguientes prácticas abusivas:

- i. Restringir al usuario financiero acceder a la adquisición de productos o servicios de otras Instituciones Supervisadas similares a los que presta la institución contratante;
- ii. Iniciar o renovar la prestación de un producto o servicio financiero sin contar con la autorización previa expresa del usuario financiero o aval;
- iii. Suscribir con el usuario financiero contratos de adhesión, que sean documentados sin observar las formalidades descritas en el Artículo 21 de las presentes Normas;
- iv. Abstenerse de entregar al usuario financiero, copia de los contratos de adhesión relacionados con los productos o servicios financieros contratados;
- v. Solicitar, obligar o permitir al usuario financiero firmar en blanco, en todo o en parte, cualquier documento, contrato o título valor que constituya obligación para este;
- vi. Divulgar información o cualquier otra acción que desprestigie al usuario financiero a causa de las acciones que realice en ejercicio de sus derechos;
- vii. Sumar los intereses moratorios al monto principal de la deuda con la finalidad de capitalizarlos;
- viii. Compensar deudas con depósitos u otros activos del usuario financiero en la Institución Financiera, cuando dicha operatoria no haya sido convenida contractualmente;
- ix. Realizar gestiones de cobro fuera de los horarios establecidos y adecuados, así como aquellos dirigidos a personas que no sean deudor o aval, aval solidario, garante prendario o hipotecario, fiador solidario o codeudor;
- x. Responsabilizar al aval por créditos adicionales otorgados al deudor, diferentes al suscrito originalmente, sin contar con la autorización expresa del aval, aval solidario, garante prendario o hipotecario, fiador solidario o codeudor;
- xi. Cobrar al usuario financiero por la provisión de servicios, que de conformidad al marco legal o a la práctica general, deben ser brindados sin cargo por parte de FAMA OPDF;

- xii. Utilizar las garantías proporcionadas por el usuario financiero para una cuenta o contrato diferente al pactado o convenido previamente, en especial cuando se trate de garantías hipotecarias;
- xiii. Impedir o negar al usuario financiero la realización de pagos o abonos a la deuda u obligación que tenga con FAMA OPDF;
- xiv. Cobrar al usuario financiero bajo el concepto de comisiones u otros, un sobreprecio (monto mayor a su costo real) sobre gastos de servicios asociados que FAMA OPDF ha contratado en nombre del usuario, como las primas por seguros asociados a operaciones activas, avalúos de bienes, honorarios legales, entre otros;
- xv. Imponer la carga de prueba al usuario financiero;
- xvi. Restringir o limitar el derecho del usuario financiero de interponer quejas, consultas o reclamos;
- xvii. Negar la Hoja de Reclamación al usuario financiero;
- xviii. Cancelar la contratación o negarse a contratar productos y/o servicios financieros a los usuarios financieros sin previamente haber realizado la debida diligencia y análisis de riesgos correspondiente;
- xix. Cobrar comisiones u otros cargos por efectuar retiros o depósitos por ventanilla en cuentas de ahorro, así como por la cancelación de las mismas;
- xx. Cobrar a los clientes por los análisis de debida diligencia realizados a las garantías hipotecarias que respaldan las operaciones de crédito (tracto sucesivo);
- xxi. Cobrar cargos por saldos mínimos o bajos promedios en las cuentas de ahorro o cuentas de cheques;
- xxii. Efectuar cobros a los usuarios financieros por errores operativos en las transacciones, atribuibles a la institución;
- xxiii. Imputar al usuario financiero la resolución de problemas por errores operativos atribuibles a la Institución Financiera, derivados de una transacción;

- xxiv. Cobrar al usuario financiero por la emisión de Certificaciones que acrediten el pago total de una deuda garantizada por hipoteca, para efecto de cancelación de gravamen en el Registro de la Propiedad;
- xxv. Trasladar créditos con un (1) día de mora a agencias externas de cobranza; y,
- xxvi. Aquellos casos que, debidamente justificados, determine la CNBS.

Las Instituciones Financieras que realicen cualquiera de las prácticas abusivas descritas en el presente Artículo, están sujetas a las sanciones que correspondan de conformidad con el marco legal y normativo aplicable.

## **6. Capacitación del Personal**

Con el fin de contar con una Cultura de Servicio, la Gerencia General por medio del Departamento de Recursos Humanos de FAMA OPDF, incluirá en el Programa de Socialización de capacitaciones, un espacio para que el Oficial de Atención al Usuario Financiero pueda exteriorizar a todos los empleados de FAMA OPDF el Sistema de Atención al Usuario Financiero y sus elementos mínimos, así como las normativas referidas a la Transparencia, la Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero además de las comprendidas en el marco legal vigente.

La socialización de este manual es realizada de forma obligatoria a todos los empleados y deberá estar debidamente documentada en los expedientes del personal.

Asimismo, el Oficial de Atención al Usuario Financiero estará en constante capacitación en las materias correspondientes a las operaciones que se ofrecen en la Institución, en las normativas referidas a la protección del Usuario Financiero y Transparencia financiera comprendida en el marco legal vigente.

## **CAPITULO V.- DISPOSICIONES FINALES**

### **1. Divulgación:**

El presente Manual de Gestión de Conducta de Mercado y Código de Buenas Prácticas estará disponible en el sitio de Internet de FAMA OPDF [www.famaopdf.org.hn](http://www.famaopdf.org.hn), a efecto de facilitar la consulta por parte de cualquier interesado. Los funcionarios y empleados responsables de las áreas de Atención al Usuario Financiero recibirán una copia impresa de este manual, debiendo notificarse oportunamente las actualizaciones, revisiones o modificaciones que fueran incorporadas, ante nuevas necesidades que surjan de su aplicación.

En las áreas de atención al Usuarios Financiero, se deberá exponer el resumen de los derechos y deberes de éstos, así como el resumen de sus obligaciones Instituciones, contenidos en los Anexos No. 4 y 5 que forman parte integral de las normas referidas a la Transparencia, la Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero y demás comprendidas en el marco legal vigente.

## **2. Sanciones y Seguimiento**

El incumplimiento de las buenas prácticas en la atención a los Usuarios Financieros, detalladas en el presente Manual y Código, se considerará una falta disciplinaria sujeta a sanciones de acuerdo con las disposiciones del régimen disciplinario de FAMA OPDF. En primera instancia, el Oficial de Atención al Usuario Financiero será el encargado de supervisar su cumplimiento, seguido por el Departamento de Recursos Humanos y la Auditoría Interna en sus funciones respectivas, en caso de que sea necesario tomar medidas adicionales.