

Descripción de las funciones de la DPUF

DIVISION DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

Es la instancia administrativa, técnica y legal de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros directamente encargada de la protección de los usuarios de servicios y productos financieros, de fomentar la transparencia del sistema financiero, del mejoramiento de la cultura financiera de la población en general y el acceso a la información pública. Y está conformada por las siguientes áreas:

A. JEFATURA DE LA DIVISION

Responsable directo de gerenciar, supervisar y coordinar el personal de la División. Tiene bajo su responsabilidad coordinar las actividades técnico-legales, revisando y aprobando los dictámenes técnicos y el aseguramiento de los planes estratégicos y operativos que la División ha diseñado e implementado en conjunto con las demás áreas internas de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

B. PLANIFICACIÓN Y CONTROL

Apoya estratégicamente y mantiene el control operativo y de gestión, de cada una de las áreas que conforman la DPUF, generando medidas de control y de planeación. Promueve la mejora continua en las labores de atención al público, generación de información estadística, políticas de transparencia y cultura financiera.

C. PRO-SECRETARIA Y UNIDAD DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Coordina la atención al público a través de las ventanillas de recepción de reclamos, la Central de Información Crediticia y los Registros Públicos y consolida, sistematiza y traslada la documentación que ingresa a la DPUF hacia los canales correspondientes, según el procedimiento aplicable.

D. UNIDAD TECNICA DE INVESTIGACION FINANCIERA

Responsable de llevar a cabo el proceso de investigación técnica de los reclamos que presentan los usuarios de los servicios o productos financieros.

E. UNIDAD DE ASESORÍA LEGAL

La instancia legal de la DPUF en lo que se refiere a las actividades, competencias y gestiones que lleva a cabo la División. Es el punta de lanza en el proceso de simplificación administrativa a lo interno de la División, como en la generación de normativa y estandarización de formularios. Y es la encargada de elaborar los proyectos de resolución, brindando los respectivos dictámenes legales para tal fin.

F. OFICINA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Es la plataforma de acceso a la información pública que genera la CNBS. Tiene en su haber, apoyar en la promoción de una cultura de transparencia en el sistema financiero hondureño a través del desarrollo de diagnósticos y estudios, identificación de buenas prácticas internacionales en materia de transparencia financiera y el fortalecimiento de la cultura financiera a través de la generación y divulgación de información que pueda mejorar la toma de decisiones en los usuarios financieros.