



TRANSPARENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO HONDUREÑO, ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

Taller de Capacitación

24/01/2011 – 03/02/2011

Tegucigalpa

La Capacitación estará organizada en 3 módulos:

- 1. MODULO 1 – Capacitación Funcionarios CNBS** Presentación y discusión de la propuesta de nuevo Marco Normativo integral para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas y de la propuesta de regulaciones específicas. *Fecha: 25/26/27 de enero de 2011 para distintos participantes. Total participantes en 3 talleres: 108 personas.*
- 2. MODULO 2 – Difusión Sistema Financiero:** Presentación y discusión de la propuesta de nuevo Marco Normativo integral para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero.
Estratificación en 2 grupos:
 - Grupo 1: instituciones financieras (Bancos Comerciales, Emisores de Tarjetas de Crédito, Sociedades Financieras, OPDF's, AHIBA). *Fecha: 28/31 de enero de 2011 para distintos participantes. Total participantes en dos talleres: 84 personas.*
 - Grupo 2: otras instituciones supervisadas (Fondos Públicos y Privados de Pensiones, Instituciones de Seguros, Casas de Cambio, Sociedades Remesadoras, Casas de Bolsa, Centrales de Riesgo Privadas, CAHDA). *Fecha: 1 de febrero de 2011 en dos turnos (por la mañana y por la tarde) para distintos participantes. Total participantes en dos talleres: 55 personas.*
- 3. MODULO 3 – Difusión Usuarios Financieros:** Presentación de aspectos conceptuales de sobre Transparencia, Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas. *Fecha: 2 de febrero de 2011. Total participantes: 22 personas.*



CON EL APOYO DEL BANCO
INTERAMERICANO DE DESARROLLO



TRANSPARENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO HONDUREÑO, ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

MÓDULO 1: 25/26/27 de enero de 2011

Hora	Tema a desarrollar	Expositor
7,45 – 8,00	Acreditación	
8,00 – 8,15	Apertura del Seminario	Lic. Jorge Flores Padilla - Superintendente de Bancos, Financieras y Asociaciones de Ahorro y Préstamo Lic. Martha Magdalena Bonilla - Superintendente de Seguros y Pensiones Abog. Tania Sagastume - Superintendente de Valores y Otras Instituciones
8,15 – 8,30	Introducción · Presentación del programa y objetivos de la capacitación	Lic. José Rutman Consultor
8,30 – 9,00	Aspectos conceptuales de transparencia, atención y protección al usuario de servicios financieros	Lic. José Rutman
9,00 – 9,30	Mejores prácticas y situación de la región en materia de transparencia, atención y protección al usuario de servicios financieros	Lic. José Rutman
9,30 – 10,00	Situación en Honduras · Normativa vigente (Circular 10/2010) · Informe de cumplimiento sobre la gestión e implementación y evaluación del sistema de atención al usuario · Diagnóstico y Brechas frente a mejores prácticas	Lic. Fredy Zapata Jefe de División de Protección al Usuario Financiero
10,00 – 10,15	Coffee break	
10,15 – 12,00	Propuesta de Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas · Introducción a la propuesta normativa · Descripción de la propuesta normativa · Motivación de los cambios a la Circular 10/2010	Lic. José Rutman



CON EL APOYO DEL BANCO
INTERAMERICANO DE DESARROLLO



TRANSPARENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO HONDUREÑO, ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

Hora	Tema a desarrollar	Expositor
12,00 – 13,00	Almuerzo	
13,00 – 15,00	Propuesta de Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, y Atención al Usuario Financiero <ul style="list-style-type: none"> · Introducción, alcance y objetivos · Capítulo Difusión · Capítulo Contratos de Adhesión · Capítulo Comisiones 	Lic. José Rutman
15,00 – 15,15	Coffee break	
15,15 – 15,45	Propuesta de Normas Complementarias (Cont.) <ul style="list-style-type: none"> · Capítulo Tasa de Interés 	Lic. José Rutman
15,45 – 16,15	Cálculo de Tasas de interés <ul style="list-style-type: none"> · Ejercicio práctico para el cálculo del Costo Anual Total · Tasas y plazos aplicables a operaciones de tarjetas de crédito 	Lic. José Rutman
16,15 – 16,35	Evaluación “multiple choice” a los funcionarios	Lic. José Rutman
16,35 – 17,00	Evaluación de la capacitación Cierre de la actividad	Lic. José Rutman



CON EL APOYO DEL BANCO
INTERAMERICANO DE DESARROLLO



TRANSPARENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO HONDUREÑO, ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

MÓDULO 2 – GRUPO 1: 28/31 de enero de 2011

Hora	Tema a desarrollar	Expositor
7,45 – 8,00	Acreditación	
8,00 – 8,15	Apertura del Seminario	Abogada Vilma Morales Presidenta de la CNBS
8,15 – 8,30	Introducción <ul style="list-style-type: none"> · Presentación del programa y objetivos de la capacitación 	Lic. José Rutman Consultor
8,30 – 9,00	Introducción a aspectos de transparencia, atención y protección al usuario de servicios financieros <ul style="list-style-type: none"> · Aspectos conceptuales · Mejores prácticas 	Lic. José Rutman
9,00 – 10,00	Normativa actual <ul style="list-style-type: none"> · Principales aspectos cubiertos por la Circular 10/2010 · Informe de cumplimiento sobre la gestión e implementación y evaluación del sistema de atención al usuario 	Lic. Fredy Zapata Jefe de División de Protección al Usuario Financiero
10,00 – 10,15	Coffee break	
10,15 – 12,00	Propuesta de Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas <ul style="list-style-type: none"> · Introducción a la propuesta normativa · Descripción de la propuesta normativa 	Lic. José Rutman
12,00 – 13,00	Almuerzo	
13,00 – 15,00	Propuesta de Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, y Atención al Usuario Financiero <ul style="list-style-type: none"> · Introducción, alcance y objetivos · Capítulo Difusión · Capítulo Contratos de Adhesión · Capítulo Comisiones 	Lic. José Rutman
15,00 – 15,15	Coffee break	
15,15 – 15,45	Propuesta de Normas Complementarias (Cont.) <ul style="list-style-type: none"> · Capítulo Tasa de Interés 	Lic. José Rutman



CON EL APOYO DEL BANCO
INTERAMERICANO DE DESARROLLO



TRANSPARENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO HONDUREÑO, ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

Hora	Tema a desarrollar	Expositor
15,45 – 16,15	Cálculo de Tasas de interés <ul style="list-style-type: none">· Ejercicio práctico para el cálculo del Costo Anual Total· Tasas y plazos aplicables a operaciones de tarjetas de crédito	Lic. José Rutman
16,15 – 16,30	Evaluación de la capacitación Cierre de la actividad	Lic. José Rutman



CON EL APOYO DEL BANCO
INTERAMERICANO DE DESARROLLO



TRANSPARENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO HONDUREÑO, ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

MÓDULO 2 – GRUPO 2: 1 de febrero de 2011

Hora	Tema a desarrollar	Expositor
7,45 – 8,00	Acreditación	
8,00 – 8,15	Apertura del Seminario	
		Abogada Tania Sagastume - Superintendente de Valores y Otras Instituciones
8,15 – 8,30	Introducción <ul style="list-style-type: none"> · Presentación del programa y objetivos de la capacitación 	Lic. José Rutman Consultor
8,30 – 9,00	Introducción a aspectos de transparencia, atención y protección al usuario de servicios financieros <ul style="list-style-type: none"> · Aspectos conceptuales · Mejores prácticas 	Lic. José Rutman
9,00 – 10,00	Normativa actual <ul style="list-style-type: none"> · Principales aspectos cubiertos por la Circular 10/2010 · Informe de cumplimiento sobre la gestión e implementación y evaluación del sistema de atención al usuario 	Lic. Fredy Zapata Jefe de División de Protección al Usuario Financiero
10,00 – 10,15	Coffee break	
10,15 – 11,45	Propuesta de Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas <ul style="list-style-type: none"> · Introducción a la propuesta normativa · Descripción de la propuesta normativa 	Lic. José Rutman
11,45 – 12,00	Evaluación de la capacitación Cierre de la actividad	Lic. José Rutman



CON EL APOYO DEL BANCO
INTERAMERICANO DE DESARROLLO



TRANSPARENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO HONDUREÑO, ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

MÓDULO 3: 2 de febrero de 2011

Hora	Tema a desarrollar	Expositor
7,45 – 8,00	Acreditación	
8,00 – 8,15	Apertura del Seminario	Lic. Fredy Zapata Jefe de División de Protección al Usuario Financiero
8,15 – 8,30	Introducción <ul style="list-style-type: none"> · Presentación del programa y objetivos de la capacitación 	Lic. José Rutman Consultor
8,30 – 9,00	Aspectos conceptuales sobre protección al usuario de servicios financieros	Lic. José Rutman
9,00 – 10,00	Marco Normativo <ul style="list-style-type: none"> · Derechos y obligaciones · Atención al usuario financiero · Procedimiento para presentación de reclamos 	Lic. Fredy Zapata Jefe de División de Protección al Usuario Financiero
10,00 – 10,15	Coffee break	
10,15 – 11,45	Propuesta de Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, y Atención al Usuario Financiero <ul style="list-style-type: none"> · Introducción a la propuesta normativa · Descripción de la propuesta normativa Cálculo de Tasas de interés	Lic. José Rutman
11,45 – 12,00	Evaluación de la capacitación Cierre de la actividad	Lic. José Rutman



CON EL APOYO DEL BANCO
INTERAMERICANO DE DESARROLLO