

SOLICITUD APROBACIÓN DEL MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

La Licenciada Eva María Zelaya de Hernández informó al Comité Gobierno Corporativo que cumpliendo con la Resolución GE No.1631/12-09-2011 emitida por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, en donde se aprobaron las **Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero de las Instituciones Supervisadas** las cuales tienen por objeto establecer lineamientos generales de políticas, procedimientos, y metodologías a ser observadas por las instituciones supervisadas en materia de transparencia financiera promoción de la cultura financiera y atención eficiente y eficaz de las reclamaciones o consultas que presentan los usuarios financieros, y para el cumplimiento de estos propósitos, se establece como obligación de las Instituciones Supervisadas implementar un SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO FINANCIERO.

Para dar cumplimiento a todo lo antes expuesto se elaboró el Manual del Sistema de atención al Usuario Financiero el cual fue socializado la semana anterior con los funcionarios de la institución, recibiendo observaciones de parte del Licenciado Guiovani Guifarro, Gerente de Cumplimiento, las cuales fueron incorporadas al manual. Asimismo del Abogado Carlos Torres, Asesor de la Presidencia Ejecutiva, el resto de los funcionarios estuvieron de acuerdo con la redacción del manual.

El Licenciado David Ortiz, Gerente de Finanzas y Operaciones consultó de que Gerencia dependería el Usuario Financiero y cuál sería la ubicación física ideal. Sobre esta consulta el Licenciado Nelson Jerez expresa que cuando se dice que hay que trasladarlo a la Agencia Central, no es correcto, debe depender de una sección bancaria, dependiendo de una Gerencia de Operaciones. Eso es lo que se debe modificar en la estructura organizativa.

La Licenciada Isabel Silva manifiesta que la ubicación física debe ser en el área bancaria y bien identificada con sus rótulos, y se le debe dar importancia porque se han descubierto muchas inconsistencias y reclamos de parte de los clientes.

Sobre este mismo tema la Licenciada Sonia Palomo informa que se tienen dos líneas telefónicas para que los usuarios reclamen en BANADESA, anteriormente estaba en Relaciones Públicas y transcurrió un mes y no se tuvo ningún reporte, entonces una línea fue trasladada a la Secretaría de la Junta Directiva, siendo la responsable de atender las llamadas la Licenciada Marisela Ortiz, por lo tanto este servicio debe concentrarse para atender con rapidez al cliente.

Después de una amplia deliberación sobre este tema, el Comité Gobierno Corporativo RESOLVIÓ:

1. AUTORIZAR A LA LICENCIADA EVA MARIA ZELAYA DE HERNANDEZ PARA QUE PRESENTE PARA SU RESPECTIVA APROBACIÓN EN LA PROXIMA SESIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA, EL MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO FINANCIERO.
2. ESTABLECER QUE LA ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEPENDA DE LA GERENCIA DE OPERACIONES.
3. QUE EL LICENCIADO JUAN RAMON MARADIAGA PROCEDA A LA ELABORACIÓN DE ROTULOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO A NIVEL DE TODAS LAS AGENCIAS.
4. QUE EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS CONJUNTAMENTE CON LA LICENCIADA SONIA PALOMO, ANALICEN LA POSIBILIDAD DE TRASLADAR A LA LICENCIADA MARISELA ORTIZ CON LA LICENCIADA CELEA BAQUEDANO EN ATENCION AL USUARIO FINANCIERO.

EVA MARIA Z. DE HERNANDEZ
Secretaria Gobierno Corporativo.