La Resolución No. 1745/17-11-2009 crea la Jefatura de la Dirección de Protección al Usuario Financiero

La DPUF 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 DIRECCIÓN

Responsable directo de gerenciar, supervisar y coordinar el personal de la Dirección. 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 Dirección ha diseñado e implementado en conjunto con las demás áreas internas de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

B. UNIDAD TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN FINANCIERA

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

C. 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 Dirección. Es el punta de lanza en el proceso de simplificación administrativa a lo interno de la Dirección, 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.

D. 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.