**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: 120 personas (40 personas por taller).*
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: 100 personas (50 personas por taller).*
* 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: 70 personas (35 personas por taller).*
1. **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: 35 personas.*

**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 PréstamoLic. Martha Magdalena Bonilla - Superintendente de Seguros y PensionesAbog. Tania Sagastume - Superintendente de Valores y Otras Instituciones |
| 8,15 – 8,30 | **Introducción*** Presentación del programa y objetivos de la capacitación
 | Lic. José RutmanConsultor |
| 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 |
| 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*** 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.)**** Capítulo Tasa de Interés
 | Lic. José Rutman |
| 15,45 – 16,15 | **Cálculo de Tasas de interés*** 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 |

**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** | Lic. Jorge Flores Padilla - Superintendente de Bancos, Financieras y Asociaciones de Ahorro y PréstamoAbog. Tania Sagastume - Superintendente de Valores y Otras Instituciones |
| 8,15 – 8,30 | **Introducción*** Presentación del programa y objetivos de la capacitación
 | Lic. José RutmanConsultor |
| 8,30 – 9,00 | **Introducción a aspectos de transparencia, atención y protección al usuario de servicios financieros*** Aspectos conceptuales
* Mejores prácticas
 | Lic. José Rutman |
| 9,00 – 10,00 | **Normativa actual*** 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*** 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*** 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.)**** Capítulo Tasa de Interés
 | Lic. José Rutman |
| 15,45 – 16,15 | **Cálculo de Tasas de interés*** 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 |

**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** | 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 RutmanConsultor |
| 8,30 – 9,00 | **Introducción a aspectos de transparencia, atención y protección al usuario de servicios financieros*** Aspectos conceptuales
* Mejores prácticas
 | Lic. José Rutman |
| 9,00 – 10,00 | **Normativa actual*** 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*** 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 |

**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*** Presentación del programa y objetivos de la capacitación
 | Lic. José RutmanConsultor |
| 8,30 – 9,00 | **Aspectos conceptuales sobre protección al usuario de servicios financieros** | Lic. José Rutman |
| 9,00 – 10,00 | **Marco Normativo*** 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*** 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 |