

Carta de Derechos Banco Hipotecario de El Salvador, S.A.

Versión del 26 de Febrero 2014

El Banco Hipotecario establece la siguiente Carta de Derechos de los usuarios que acuden a nuestra institución a solicitar servicios financieros mediante los derechos que se detallan en la presente.

Banco Hipotecario es una institución financiera cuya misión institucional es: “Somos el Banco de los salvadoreños comprometido con las PYMES”, y su Visión: Ser el Banco que aplica la mejora continua para ofrecer servicios de excelencia a las Pymes”, a la vez aplicamos los siguientes valores: Mejora Continua, Integridad, Excelencia, Compromiso Institucional, Responsabilidad, Respeto, Perseverancia.

Derecho a Ser Atendido por Todos los Canales Disponibles.

El usuario tiene derecho a:

1. Ser atendido en nuestras agencias de forma presencial o telefónica en el horario de 8:30.am. a 4:30 pm., los días de lunes a viernes, y sábado de 8:30 a.m. a 12:00 m., excepto días festivos.
2. Ser atendido telefónicamente en nuestro contact center los 365 días del año en consultas referente a ubicación de agencias, horarios, productos y servicios bancarios y reserva de cheques.
3. Ser atendido por escrito a la mayor brevedad posible, tanto mediante un documento en papel, el correo electrónico, el fax o el contacto a través del sitio Web de la institución.
4. Consultar el sitio Web de la institución en <http://www.bancohipotecario.com.sv>; donde encontrará información relacionada con los servicios y actividades de la misma.

Derecho a Recibir Atención Adecuada.

El usuario tiene derecho a:

5. Recibir un trato amable y respetuoso del personal de la institución, con especial consideración hacia las personas con discapacidad, las mujeres embarazadas y personas de la tercera edad, orientado hacia sus intereses e inquietudes y sin importar sus circunstancias psicológicas, sociales o culturales.
6. Ser atendido en igualdad de condiciones y sin discriminación alguna por razones de género, lengua, religión, condición social, nacionalidad, origen, opinión, etc.
7. Conocer el nombre, cargo, número telefónico de la oficina y correo electrónico de las autoridades o funcionarios que lo atienden.

Derecho a obtener información.

El usuario tiene derecho a:

8. Obtener toda la información de los distintos servicios financieros que requiera, de forma veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada; siempre que su revelación no sea contraria a las disposiciones legales vigentes.
9. Recibir indicaciones claras y transparentes sobre el trámite a realizar y su duración; así como de los aranceles respectivos a cancelar y la ayuda necesaria para el llenado de los distintos formularios utilizados en los trámites respectivos cuando así lo requiera.
10. Disponer de forma gratuita de los formatos y formularios utilizados para realizar cualquier gestión, ya sea de forma personal, por correo electrónico o vía fax.

11. Que la información oral o escrita que reciba de la institución utilice un lenguaje comprensible, empleando una sintaxis, estructura y vocabulario sencillos, sin perjuicio de su rigor técnico.

Derecho a una tramitación eficiente.

El usuario tiene derecho a:

12. La atención de su solicitud en el orden de llegada o presentación.
13. Conocer en cualquier momento el estado del trámite de su solicitud.
14. La máxima privacidad, seguridad y confidencialidad de su información personal tanto antes, durante y después del trámite como en cualquier comunicación que establezca con la institución, excepto la información que por ley deba proporcionarse.

Derecho a exigir el cumplimiento de sus derechos.

El usuario tiene derecho a:

15. Formular reclamaciones, denuncias y sugerencias relativas al proceso, al identificar el incorrecto funcionamiento o a la inadecuada tramitación de su solicitud, así como a recibir respuesta a las mismas a la mayor brevedad posible.

Derecho a participar en la mejora continua de la institución

El usuario tiene derecho a:

16. Proporcionar por cualquier canal oral o escrito, información que ayude al mejoramiento de la institución o de sus servicios, ya sea en forma de sugerencias, recomendaciones, comentarios o comunicación sobre su experiencia pasada con la institución.

Obligaciones del Usuario

1. Cumplir con los requisitos necesarios para cada trámite
2. Proporcionar documentación e información completa, correcta, verdadera y sin alteraciones en los tiempos establecidos por el Banco Hipotecario.
3. Pagar el costo de los servicios utilizados si hubiere.
4. Respetar y dar buen trato al personal del Banco Hipotecario.
5. Cuidar y hacer buen uso de las instalaciones, equipo y muebles de oficina.

Su colaboración es importante. Ayúdenos a servirle mejor. Informe sobre el cumplimiento de Esta carta de derechos al teléfono 2250-7000, la dirección electrónica servicio.cliente@hipotecario.com.sv o la dirección Web www.bancohipotecario.com.sv

Actualizada al 26 de Febrero de 2014