

Sección "B"

Comisión Nacional de Bancos y Seguros

"RESOLUCIÓN GE No.1391/08-08-2011.- La Comisión Nacional de Bancos y Seguros,

CONSIDERANDO (1): Que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, mediante Resolución No. 223/26-01-2010, aprobó las "Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas", las cuales tienen por objeto establecer lineamientos generales, políticas, procedimientos y metodologías a ser observados 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 presenten los usuarios financieros.

CONSIDERANDO (2): Que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, mediante Resolución No.965/08-07-2010, amplió hasta el 31 de diciembre de 2010, el plazo para que las instituciones supervisadas implementaran plenamente las disposiciones contenidas en las Normas, referidas en el considerando precedente.

CONSIDERANDO (3): Que mediante la Resolución No.1999/16-12-2010, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros informó a las Instituciones del Sistema Financiero, Sociedades Emisoras y Procesadoras de Tarjeta de Crédito, Aseguradoras, Institutos de Previsión, Administradoras Privadas de Pensiones y Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras, que las "Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas" entraron en vigencia a partir del 1 de enero de 2011, a la vez que requería la presentación de un Informe de Cumplimiento sobre la Gestión, Implementación y Evaluación del Sistema de Atención al Usuario Financiero al 31 de enero de 2011.

CONSIDERANDO (4): Que para la correcta aplicación de las Normas antes referidas, es necesario introducir mejoras de conformidad a la legislación vigente y a los acuerdos y prácticas internacionales, en materia de transparencia financiera y atención al usuario financiero.

CONSIDERANDO (5): Que en atención a lo dispuesto en el Artículo 39 párrafo segundo de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, se llevó a cabo el proceso de socialización de las reformas a las Normas en referencia, al haberse publicado en la página web de este Ente Supervisor el proyecto

de reformas desde el 15 de abril hasta el 31 de mayo de 2011, habiéndose recibido observaciones y comentarios de las instituciones supervisadas, según consta en el expediente correspondiente.

POR TANTO: Con fundamento en lo establecido en los Artículos 13, numeral 15), y 39 de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros; y, en las Resoluciones Nos. 223/26-01-2010; SB 965/08-07-2010; y, SB 1999/16-12-2010 en sesión del 8 de agosto de 2011;

RESUELVE:

1. Aprobar las siguientes:

"NORMAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA, LA CULTURA FINANCIERA Y ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO EN LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS"

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto

Las presentes Normas tienen por objeto establecer lineamientos generales para que las instituciones supervisadas implementen en su organización, políticas, procedimientos y metodologías de transparencia financiera, promoción de la cultura financiera y atención eficiente y eficaz de las reclamaciones, quejas o consultas que los usuarios financieros hagan.

Artículo 2.- Alcance

Quedan sujetas a las disposiciones contenidas en las presentes Normas, las Instituciones del Sistema Financiero, Oficinas de Representación, Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras, Sociedades Emisoras de Tarjetas de Crédito, Instituciones Aseguradoras, Régimen de Aportaciones Privadas (RAP), Institutos de Previsión, Fondos de Pensiones Públicos y Privados, Administradoras Privadas de Pensiones, Sociedades Remesadoras de Dinero, Burós de Crédito, Casas de Cambio y Casas de Bolsa.

Artículo 3.- Glosario

Para los efectos de las presentes Normas, se entenderá por:

1. **Comisión o CNBS:** La Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

no se limitará, al cumplimiento del plan de trabajo, la información agregada de las reclamaciones tramitadas, los tiempos promedios de respuestas y sus resoluciones, agrupadas por las categorías establecidas en la tipología contenida en el Anexo 2 de las presentes Normas, así como las capacitaciones efectuadas a su personal.

10. Proporcionar a la Comisión cuando ésta lo requiera toda la información necesaria para la atención de los reclamos que sean presentados a la Comisión.
11. Proporcionar a la Comisión el reporte mensual de gestión de reclamos, en los términos y plazos establecidos en el Artículo 26 de las presentes Normas.
12. Desarrollar un sistema que permita un adecuado registro de los reclamos, la gestión de los mismos hasta su resolución.
13. Revisar periódicamente la información contenida en el Libro de Quejas como herramienta complementaria a su labor, a efecto de elaborar informes donde se propongan ante la Junta Directiva o Consejo de Administración, acciones de mejora con relación a la calidad de servicio que brinda la institución supervisada a los usuarios financieros.
14. Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

El Oficial de Atención al Usuario Financiero deberá estar identificado como tal para que sea de fácil reconocimiento por parte de los usuarios financieros y estará disponible en todo momento para los usuarios en los horarios de atención al público.

Artículo 13.- Presentación del Informe Anual a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros

El Informe Anual a que se refiere el inciso i) del Artículo precedente, deberá ser presentado a la CNBS, a más tardar el 31 de enero de cada año, previa aprobación de la Junta Directiva o Consejo de Administración de la institución supervisada. El Informe Anual será acompañado de un Plan de implementación de las disposiciones adoptadas por la Junta Directiva o Consejo de Administración.

CAPÍTULO III AUDITORÍA INTERNA

Artículo 14.- Auditoría Interna

En los informes que remita la Unidad de Auditoría Interna de la institución supervisada a la Comisión, deberá incluirse la evaluación

del funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero y el cumplimiento de las presentes Normas. Asimismo, el plan anual de esta Unidad deberá incluir la realización de dicha actividad.

CAPÍTULO IV OBLIGACIÓN DE INFORMAR

Artículo 15.- Informar sobre las Condiciones Contractuales, Derechos y Obligaciones de los Usuarios Financieros

Las instituciones supervisadas, como parte de su servicio al público, desarrollarán políticas y programas de promoción de una adecuada cultura financiera. Asimismo, mantendrán a la vista de los usuarios financieros, tanto en sus áreas de atención y servicio al público, en su publicidad, como en sus páginas Web, información relativa a las condiciones generales de los contratos que suscriben con los usuarios financieros, terminología financiera de fácil comprensión y recomendaciones para la buena administración y uso de los servicios y productos que colocan al público y las consecuencias de su mal manejo.

Artículo 16.- Informar Sobre Instancias para Presentar Quejas y/o Reclamaciones

Las instituciones supervisadas tienen la obligación de informar al público en general, en sus áreas de atención y servicio al público, en sus comunicaciones periódicas, en sus páginas Web, en los estados de cuenta y/o contratos que entregan a los usuarios financieros, los procesos y procedimientos para interponer reclamos, las instancias a las que los usuarios de servicios y productos financieros pueden recurrir para presentar quejas y/o reclamos, tanto dentro de la propia institución supervisada como en la Comisión.

CAPÍTULO V CAPACITACIÓN

Artículo 17.- Personal debidamente Capacitado

El personal responsable de atender las consultas de los usuarios financieros, deberá estar debidamente capacitado en las materias correspondientes a las operaciones que ofrecen las instituciones supervisadas, en las normativas referidas a la protección del usuario financiero y transparencia financiera comprendida en el marco legal vigente. La capacitación que se proporcione al personal, deberá estar debidamente documentada en los expedientes de personal.

CAPÍTULO VI

SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

Artículo 18.- Sistema de Atención al Usuario Financiero

Las instituciones supervisadas deberán contar con un adecuado Sistema de Atención al Usuario Financiero, que permita brindar un servicio de calidad acorde con las políticas generales establecidas.

El Sistema de Atención al Usuario Financiero deberá ser concebido por las instituciones supervisadas como un componente importante de su cultura organizacional, debe responder al entorno de su sistema de control interno y adecuarse a la naturaleza y complejidad de los negocios.

Artículo 19.- Elementos Mínimos del Sistema de Atención al Usuario Financiero

El Sistema de Atención al Usuario Financiero que implementen las instituciones supervisadas, deberá comprender como mínimo los siguientes elementos:

1. Manual del Sistema de Atención al Usuario, el cual debe contener: a) las políticas generales de la institución supervisada; b) el objetivo del sistema; c) la descripción del funcionamiento del sistema; d) los mecanismos, procedimientos y registros que serán utilizados para cumplir con los objetivos; e) las responsabilidades de las áreas involucradas y del Oficial de Atención al Usuario Financiero; f) los canales de comunicación y de coordinación entre ellos; y, g) la política de capacitación del personal sobre el Sistema de Atención al Usuario Financiero, entre otros.
2. Código de Buenas Prácticas para la atención de los usuarios financieros, que deberá comprender las políticas diseñadas por la institución supervisada para que los empleados y funcionarios, responsables de atender a los usuarios, proporcionen información y atención adecuada de conformidad con las normas vigentes.

Artículo 20.- Responsabilidad de la Junta Directiva o Consejo de Administración y la Gerencia General

La Junta Directiva o Consejo de Administración, es responsable del establecimiento de las políticas y procedimientos generales que permitan desarrollar el Sistema de Atención al Usuario Financiero. Asimismo, será responsable del funcionamiento del referido Sistema, del cumplimiento de las políticas, procedimientos y disposiciones contenidas en estas Normas.

La Gerencia General será responsable de la implementación de las medidas que sean necesarias para que el funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero se ajuste a las políticas generales establecidas por la Junta Directiva o Consejo de Administración, según los términos que se indican en estas Normas.

Asimismo, la Gerencia General será responsable de asignar los recursos humanos, técnicos y logísticos que permitan al Oficial de Atención al Usuario Financiero, el cumplimiento de sus funciones conforme lo establecido en las presentes Normas. La coordinación de esta labor será hecha por el Oficial de Atención al Usuario Financiero y por las instancias internas que designe la Gerencia General.

CAPÍTULO VII

DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS ANTE LA INSTITUCIÓN SUPERVISADA

Artículo 21.- Hojas de Reclamación de las Instituciones Supervisadas

Las instituciones supervisadas deberán implementar en sus procedimientos de reclamos Hojas de Reclamación y mantendrán en sus áreas de atención de reclamos, la siguiente leyenda: «Esta institución financiera tiene Hojas de Reclamación de las Instituciones Supervisadas a disposición del usuario financiero que las solicite».

La Hoja de Reclamación de las Instituciones Supervisadas, consta de un original y dos copias, donde se documentarán y evidenciarán los reclamos que los usuarios financieros interpongan ante ellas. La Comisión proporcionará el modelo de la Hoja de Reclamación, la cual no debe ser modificada en contenido o forma, y no contendrá logos corporativos o cualquier otro texto identificativo de la institución supervisada. La Hoja de Reclamación forma parte integral de las presentes Normas (Anexo No. 1).

La institución supervisada podrá poner a disposición de los usuarios financieros la Hoja de Reclamación por medios electrónicos, siempre y cuando se desarrollen los mecanismos tecnológicos para que esta hoja cumpla con las formalidades establecidas en las presentes Normas, en lo referente a la identificación y validación del usuario financiero reclamante, al formato, contenido, logos, aprobación expresa del usuario financiero y el respectivo acuse de recibo a este.

Artículo 22.- Plazo para Presentar el Reclamo

Los usuarios financieros deberán presentar sus reclamos ante las instituciones supervisadas, conforme a los plazos establecidos en la normativa especial que para cada caso regula los servicios y/o productos financieros que ha suscrito o adquirido.

Artículo 23.- Procedimiento para la Atención de los Reclamos ante la Institución Supervisada

Las instituciones supervisadas, para atender un reclamo del usuario financiero, deberán:

1. Proporcionar la Hoja de Reclamación (la cual consta de un original y dos copias) para que el usuario financiero la

complete. La institución supervisada se quedará con el original para realizar el análisis interno pertinente y llevar control de los plazos y expedientes y entregará al usuario financiero las dos copias con su acuse de recibo para los efectos correspondientes. En los casos en que los usuarios financieros presenten alguna incapacidad física y/o no puedan escribir, y si así lo requieren, la institución supervisada llenará la Hoja de Reclamación.

La institución supervisada deberá mantener un archivo y registro de cada uno de los reclamos presentados y de la emisión de la respuesta correspondiente, por un periodo no menor a cinco (5) años, contados a partir del día siguiente de la notificación de la respuesta emitida por la institución supervisada al usuario financiero.

2. Analizar y resolver los reclamos dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción del reclamo, debiendo comunicar la respuesta por escrito al usuario financiero, dentro de dicho plazo.

Este plazo podrá ser ampliado hasta diez (10) días hábiles, debiendo informar por escrito al usuario financiero las razones de la extensión del plazo.

En caso de aquellos reclamos relacionados con productos ofrecidos de acuerdo a licencias internacionales o cuando se trate de reclamos cuya solución o análisis dependan de instituciones del extranjero, el plazo máximo para resolverlo será de treinta (30) días hábiles.

3. Brindar al usuario financiero una respuesta escrita, la cual deberá ser:

- a) **Oportuna:** Cumpliendo con los plazos previstos;
- b) **Íntegra:** Considerando todos los aspectos observados en el reclamo, exponiendo los aspectos técnicos y legales que la institución considera que respalda su posición, que sean veraces y verificables, incluyendo la documentación de sustento que, a juicio de la institución, sea necesaria; y,
- c) **Comprensible:** De manera que el usuario entienda la respuesta proporcionada recurriendo, en los casos que así lo requiera, a ejemplos, cálculos, gráficos y otros elementos que coadyuven al mejor entendimiento de los motivos por los cuales se pudo haber suscitado la controversia y la forma de llegar a una solución.

En dicha respuesta deberá incluirse el siguiente texto:

"En caso de que la presente respuesta no le sea satisfactoria, usted puede acudir a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros para interponer su reclamo ante este órgano supervisor, sin perjuicio de otras acciones a que usted tiene derecho".

Artículo 24.- Procedimiento para la Atención de los Reclamos ante la CNBS

En aquellos casos en que la respuesta brindada por la institución supervisada no fuese satisfactoria para el usuario financiero, éste podrá interponer su reclamo ante la CNBS, debiendo presentar copia de la Hoja de la Reclamación que fue presentada ante la institución supervisada, acompañada de la respuesta correspondiente y de cualquier otra documentación que sustente o evidencie su reclamo.

El día en que la Comisión reciba el reclamo lo hará del conocimiento del Oficial de Atención al Usuario de la institución supervisada reclamada, mediante correo electrónico, para que éste proceda a recopilar la información necesaria a fin de agilizar la presentación de descargos. Adicionalmente, el Oficial de Atención al Usuario informará a la Comisión el día y la hora en que el funcionario delegado por ésta puede notificar al representante o apoderado legal de la institución supervisada. Dicha notificación deberá realizarse en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir de la recepción del reclamo y comunicado a la institución supervisada mediante correo electrónico. Vencido este plazo la Comisión procederá a notificar el reclamo mediante la tabla de avisos.

La CNBS requerirá descargos a la institución supervisada, los cuales deberán ser presentados en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, vencido este plazo la Comisión procederá a caducarlo y resolverá el reclamo, con base en la documentación existente en el expediente de mérito. Cuando la Comisión determine habitualidad o reiteración en la no presentación de descargos, procederá a abrir el procedimiento administrativo para la aplicación de las sanciones correspondientes.

La Comisión resolverá, mediante resolución, los reclamos interpuestos por los usuarios financieros en un plazo no mayor de veinte (20) días hábiles, contados a partir de la recepción completa de la documentación requerida a la institución supervisada y/o al usuario financiero para atender el reclamo. De ser necesario ampliar el plazo antes mencionado, la CNBS comunicará al usuario la causa y el plazo previsto para la conclusión del trámite.

La CNBS se reserva el derecho de verificar la veracidad de los hechos, mediante visitas de inspección a cualquiera de las partes.

La Comisión notificará la resolución al usuario financiero y a la institución supervisada con objeto de que ésta última proceda a dar cumplimiento a lo resuelto en el plazo establecido.

En un plazo no mayor a diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de la notificación de la resolución, tanto la institución supervisada como el usuario financiero podrán interponer recurso de reposición en contra de la resolución emitida por la CNBS, dicho recurso será resuelto en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles.

Artículo 25.- Procedimiento Especial para Atención de Reclamos

Las instituciones que intermedian recursos de bancos de segundo piso deberán establecer mecanismos adecuados que permitan la debida diligencia de los reclamos presentados por los usuarios financieros, cuando el asunto reclamado sea responsabilidad de la institución intermediaria. No obstante, cuando la responsabilidad fuere de las instituciones de segundo piso, el reclamo se deberá interponer ante la Comisión.

En el caso de las instituciones de seguros, los reclamos, quejas o consultas que no estén relacionadas con indemnizaciones o reembolsos, se presentarán ante el Oficial de Atención al Usuario Financiero.

Los usuarios financieros podrán presentar su reclamo directamente ante la Comisión, cuando las solicitudes de indemnizaciones o reembolsos no fueran resueltas por las instituciones de seguro a su satisfacción, debiendo acompañar la respuesta escrita emitida por éstas.

Asimismo, los reclamos derivados de acciones relacionadas entre un asegurado y un intermediario de seguros, cuando este reclamo no está ligado a obligaciones de las aseguradoras con los asegurados, deberán interponerse ante la Comisión.

CAPÍTULO VIII**ENVÍO DE INFORMACIÓN MENSUAL****Artículo 26.- Información en Materia de Reclamos**

Las instituciones supervisadas dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, entregarán a la Comisión, la información relativa a los reclamos presentados por los usuarios financieros más aquellos resueltos por la institución supervisada durante el mes inmediato anterior. La información deberá remitirse de acuerdo a las instrucciones dispuestas en el Módulo de Reporte de Reclamos (Anexo No.3), utilizando la Tipología del Anexo No. 2 que forma parte de las presentes Normas.

CAPÍTULO IX**DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS****Artículo 27.- Decálogos**

Las instituciones supervisadas deberán divulgar en las áreas de atención a los usuarios financieros, el resumen de los derechos y deberes de éstos, así como el resumen de sus obligaciones institucionales, contenidos en los Anexos Nos. 5 y 6 que forman parte integral de las presentes Normas.

Artículo 28.- De las Infracciones

Las infracciones a lo dispuesto en las presentes Normas, serán sancionadas de conformidad con lo establecido en la Ley del Sistema Financiero, Ley de Instituciones de Seguros y Reaseguros; en el Reglamento de Sanciones de la Comisión y demás disposiciones legales, que sean aplicables.

Artículo 29.- Plazo de Adecuación

Las Oficinas de Representación, Régimen de Aportaciones Privadas (RAP), Sociedades Remesadoras de Dinero, Centrales de Riesgo Privadas, Casas de Cambio y Casas de Bolsa, dentro un plazo que no exceda los cuarenta y cinco (45) días calendario posteriores a la entrada en vigencia de las presentes Normas, deberán comunicar a la CNBS la designación del Oficial de Atención al Usuario; y, a su vez presentar un plan de adecuación a las presentes Normas, conforme al Anexo No. 4, cuyo plazo no deberá exceder de ciento ochenta (180) días calendario desde la entrada en vigencia de las presentes Normas. Dicho plan será evaluado y validado por la Comisión.

Artículo 30.- Sustitución de Hojas de Reclamación

Las instituciones supervisadas contarán con un plazo de sesenta (60) días hábiles para sustituir el formato de la Hoja de Reclamación de acuerdo al Anexo No. 1 de las presentes Normas.

Artículo 31.- Casos No Previsto

La Comisión resolverá mediante resolución, sobre los casos no previstos en las presentes Normas.

2. Instruir a la Gerencia de Informática el desarrollo del Módulo de Reporte de Reclamos de conformidad a lo contenido en los Anexos 2 y 3 de las presentes Normas.

3. La remisión de la información referida en el Artículo 26 de las presentes Normas, a través del Módulo de Reporte de Reclamos, se efectuará a partir del mes de enero de 2012, con los datos correspondientes a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2011, entre tanto los reportes deberán realizarse de conformidad al formato descrito en el Anexo No. 7 de las presentes Normas.

4. Comunicar la presente Resolución a las Instituciones del Sistema Financiero, Oficinas de Representación, Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras, Sociedades Emisoras de Tarjetas de Crédito, Instituciones Aseguradoras, Régimen de Aportaciones Privadas (RAP), Institutos de Previsión, Fondos de Pensiones Públicos y Privados, Administradoras Privadas de Pensiones, Sociedades Remesadoras de Dinero, Burós de Crédito, Casas de Cambio y Casas de Bolsa.

5. La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta, mientras tanto se mantiene vigente la Resolución No.223/26-01-2010.F) VILMA C. MORALES M., Presidenta, FRANCISCO ERNESTO REYES, Secretario".

Atentamente,

FRANCISCO ERNESTO REYES
Secretario

19 A. 2011.



ANEXO No.1.- HOJA DE RECLAMACIÓN

(Anverso o primera página)

No. de identificación del Reclamo: ____/____/____

PERSONAS NATURALES		No. Identidad/Pasaporte: _____
Nombres y Apellidos: _____		
Dirección: _____	Departamento: _____	Municipio: _____
Teléfono: _____	Correo electrónico: _____	
En caso de representación:		
Nombre y apellidos del Representante o apoderado Legal: _____		
No. Identidad/Pasaporte o No. de colegiación: _____		
PERSONAS JURIDICAS		RTN: _____
Razón Social: _____		Departamento: _____
Domicilio Legal: _____	Municipio: _____	
Teléfono: _____	Correo Electrónico: _____	
Nombre y apellidos del Representante Legal: _____		
No. Identidad/Pasaporte: _____		

FECHA: ____/____/____	TIPOLOGÍA DEL RECLAMO: _____
RECLAMACIÓN. Describa los hechos, motivos y la petición que presenta:	

¿Provee documentación que respalde el reclamo del reclamo? SI ☐ No ☐	
En caso afirmativo, favor describir la misma: _____	

¿El reclamo es reiteración de un reclamo anterior? SI ☐ No ☐	
En caso afirmativo, por favor indicar No. De Identificación del Reclamo: _____	
PETICIÓN QUE REALIZA ANTE LA CNBS:	
Describa la petición que realiza a la DPUF en relación a los hechos anteriormente descritos:	

En caso que el usuario financiero haya presentado su reclamo de manera paralela en otra instancia administrativa o judicial, sería de enorme provecho para la investigación que usted solicita, que la CNBS conozca de tal acción.	
En caso de ser afirmativo, por favor indicar la instancia y la fecha que la interpuso.	
En ____ a ____ de ____ de 20 ____ Firma del reclamante: _____	

(Reverso o segunda página)

HOJA DE RECLAMACIÓN

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR EL FORMULARIO:

1. La Hoja de Reclamación se presenta conforme al formato adjunto, debiéndose llenar un original y dos (2) copias por cada reclamación, con una descripción sencilla y clara de los hechos reclamados. A la misma podrá acompañarse escrito o nota complementaria en caso de ser necesario con sus respectivas copias.
2. La Hoja de Reclamación original será para la Institución Supervisada y las dos (2) copias de ésta debidamente selladas serán para el usuario financiero.
3. El usuario financiero, en caso de no estar conforme con la respuesta emitida por la institución supervisada, podrá recurrir a la CNBS y entregará a esa dependencia la copia proporcionada por la institución supervisada, misma que deberá ser sellada como acuse de recibo.
4. El usuario financiero deberá consignar correctamente sus datos personales, específicamente su domicilio, teléfono y correo electrónico.
5. La institución supervisada deberá consignar el No. Identificación del Reclamo, debiendo indicarse el [cód_entidad]/[cód_sucursal]/[No. correlativo de reclamo para la entidad y sucursal], identificando el código de tipificación del reclamo conforme a la Tipología señalada en el Anexo 2 de las presentes Normas.

ANEXO No.2.-TIPOLOGIA Y SUBTIPOLOGIA PARA EL ENVIO DE LA INFORMACIÓN DE LAS ENTIDADES MEDIANTE EL MÓDULO DE REPORTE DE RECLAMOS

TIPOLOGIA	SUBTIPOLOGIA
Atención al Cliente/usuario	Fallas del sistema informático
	Facturación
	Billetes falsos entregados en caja
	Información sujeta a reserva
	Cajas de Seguridad
	Demora o incumplimiento en el envío de correspondencia
Banca por Internet	Sustitución de libretas a través del AutoBancos
	Accesos no autorizados
	Operaciones no registrados por la entidad
	Cargos no reconocidos por el usuario financiero
Central de Información Crediticia	Registro indebido
	Categoría de clasificación de crédito
	Usurpación de Identidad
Comisiones y Cobros	Comisiones/cobros en depósitos de ahorro
	Comisiones/cobros en cuenta corriente
	Comisiones/cobros en certificado de depósito
	Comisiones/cobros en créditos
	Comisiones/cobros en tarjeta de crédito
	Comisiones/cobros en giros
	Comisiones/cobros en cajero automático
	Comisiones/cobros por depósitos en cuenta ajena
	Comisiones o cargos por pago adelantado de crédito
	Comisiones por emisión de constancias
	Comisiones/cobros por liberación de fondos
	Comisiones/cobros por emisión de cheques
	Operaciones con divisas
Créditos	Contrato
	Monto desembolsado difiere de monto contratado
	Pago efectuado por el usuario no registrado
	Intereses cobrados no corresponden a tasa de contrato
	Débitos y cargos no reconocidos
	Seguro de Vida
	Seguro de Daños
	Seguro de Desempleo
	Finiquito de crédito
	Acciones de cobranza extrajudicial
	Proceso judicial
	Convenio de Pago
	Liberación de garantías
	Crédito no reconocido por el usuario financiero
	Garantía personal – fianza
	Usurpación de Identidad
	Devolución de documentos entregados para la otorgación del crédito
Cuentas Corrientes	Firmas autorizadas
	Contratos
	Intereses
	Retiros/cargos no reconocidos
	Rechazo indebido de Cheques
	Cheque falsificado/extraviado/robado
	Diferencia en Saldos

	Transferencia de fondos
Certificado de Depósito/DPF	Cierre/bloqueo/embargo sin autorización
	Cancelación
	Intereses
	Redención/Devolución anticipada
	Renovación
	Modificaciones del certificado
	Cierre/bloqueo/embargo
	Pérdida/extravío del certificado
Depósitos de Ahorro	Firmas autorizadas
	Contratos
	Intereses
	Retiros/cargos no reconocidos
	Operaciones no efectuadas por la entidad
	Diferencia en Saldos
	Transferencia de fondos
Giros y Transferencias	Cierre/bloqueo/embargo sin autorización
	Giro enviado incorrectamente
	Giro recibido incorrectamente
	Demora en la compensación de cheque exterior
	Cargos no reconocidos
Ordenes Judiciales y Retenciones	Incumplimiento a orden judicial
	Embargo
Pago de Impuestos y Servicios	Pago de servicios no registrados por la entidad
	Pago de impuestos no registrados por la entidad
Tarjeta de Crédito	Habilitación de tarjeta
	Contratos
	Convenio de pago
	Dinero no dispensado en Cajero Automático
	Pago incompleto en Cajero Automático
	Solicitud de bloqueo no realizada
	Reposición de tarjeta
	Consumos no reconocidos punto de venta nacional
	Consumos no reconocidos punto de venta exterior
	Consumos no reconocidos por internet
	Pago no registrado
	Cobro indebido de Intereses
	Débitos o cargos no reconocidos
	Acciones de cobranza extrajudiciales
	Servicios adicionales de tarjeta
	Seguro de vida
	Emisión de Tarjeta no solicitada
	Usurpación de identidad
	Retención de Tarjeta en Cajero Automático
	Billete falso entregado en Cajero Automático
	Gestión de Créditos en Mora
Tarjeta de Débito	Habilitación de tarjeta
	Dinero no dispensado en Cajero Automático
	Pago incompleto en Cajero Automático
	Solicitud de bloqueo de tarjeta no realizada
	Reposición de tarjeta
	Cobro de comisiones por uso de tarjeta de débito en cajero automático en exceso a lo pactado
	Consumos no reconocidos punto de venta nacional
	Consumos no reconocidos punto de venta exterior

	Billete falso entregado en Cajero Automático
	Consumos no reconocidos por internet
	Retención de Tarjeta en Cajero Automático
	Usurpación de identidad
Seguro de Personas	Cumplimiento condiciones de la póliza
	Cobro de primas
	No Traslado de Primas
	Comunicación extemporánea de la ocurrencia del siniestro
	Pago de Indemnizaciones
	Cobertura
	Aspectos administrativos
	Variación en las condiciones de la póliza
	Pago de reclamo
	Condiciones Generales o Especiales no registradas
Seguro Médico	Cumplimiento condiciones de la póliza
	Cobro de primas
	No Traslado de Primas
	Comunicación extemporánea de la ocurrencia del siniestro
	Cobertura
	Aspectos administrativos
	Variación en las condiciones de la póliza
	Gastos médicos
	Pago de reclamo
	Redes de servicios médicos
	Condiciones Generales o Especiales no registradas
Seguro de Vehículos	Cumplimiento condiciones de la póliza
	Cobro de primas
	No Traslado de Primas
	Comunicación extemporánea de la ocurrencia del siniestro
	Cobertura
	Aspectos administrativos
	Variación en las condiciones de la póliza
	Pago de reclamo
	Servicios de Asistencia Vial
	Condiciones Generales o Especiales no registradas
Seguros Generales	Cumplimiento de condiciones de la póliza
	Cobro de primas
	No Traslado de Primas
	Comunicación extemporánea de la ocurrencia del siniestro
	Cobertura
	Aspectos administrativos
	Variación en las condiciones de la póliza
	Siniestro
	Pago de cobertura
	Condiciones Generales o Especiales no registradas
Pensiones	Tasas de Interés
	Errores de Cálculo
	Comisiones por retiro y / o administración
	Seguros de vida y/o Deuda

ANEXO No.3.- FORMATO DE INFORMACIÓN MENSUAL SOBRE RECLAMOS – MODULO DE REPORTE DE RECLAMOS:**Campos del Reporte de Instituciones Supervisadas**

1. Nombre de la Institución Supervisada
2. Número de reclamo
3. Lugar y Fecha reclamo
4. Tipología
5. Subtipología
6. Descripción del Reclamo
7. Descripción de Respuesta
8. Monto Comprometido en el reclamo
9. Moneda (USD/L/Euros)
10. Localidad
11. Oficina Principal/Sucursal/Agencia (codificar)
12. Nombre del Oficial de Atención al Usuario Financiero
13. Tipo del Reclamante (codificar Persona Natural = 01 / Persona Jurídica = 02)
14. Nombre del Reclamante/Razón Social
15. Apellidos del Reclamante
16. Tipo de Identificación (Documento de identidad/pasaporte/RTN) codificar
17. Número de Identidad/RTN (para las Personas Jurídicas)
18. Fecha solución
19. Respuesta (Favorable/Desfavorable)

Descripción de los campos del registro:

1. **Número de reclamo:** Número correlativo dado por la entidad a cada reclamo. Este número correlativo se mantendrá como único durante la gestión.
2. **Lugar y Fecha de reclamo:** Lugar y Fecha en que ingresó el reclamo con formato DD-MM-AAAA
3. **Tipología:** Ver Anexo 2.
4. **Subtipología:** Ver Anexo 2.
5. **Descripción del Reclamo:** Descripción del motivo que origina el reclamo.
6. **Descripción de la Respuesta:** Descripción de las acciones que concluyen el reclamo.
7. **Monto Comprometido en el Reclamo:** Registro del monto de dinero que está en el reclamo.
8. **Moneda:** Indicar el tipo de moneda del monto de dinero que está en el reclamo.
9. **Nombre Entidad Supervisada:** Nombre de la entidad supervisada.
10. **Localidad:** El lugar físico donde se encuentra la oficina donde se generó el reclamo.
11. **Oficina:** Indicar el lugar donde se presentó el reclamo, si es oficina principal, sucursal o agencia de la entidad supervisada.
12. **Nombre Oficial de Atención al Cliente:** Colocar el nombre y apellido del oficial de Atención al Usuario Financiero.
13. **Tipo de reclamante:** Indicar si es persona natural o persona jurídica.
14. **Nombre Reclamante:** Nombre o razón social.
15. **Apellido Reclamante:** Apellidos del reclamante.
16. **Tipo de documento de identidad:** Describir el tipo de documento de identidad, si es tarjeta, pasaporte u otro tipo, si es persona jurídica.
17. **Número de identidad/RTN:** Número de identidad o RTN de la sociedad mercantil.
18. **Fecha de solución:** Fecha de solución del reclamo formato DD-MM-AAAA.
19. **Respuesta:** Indicar si ha sido favorable o desfavorable al reclamante e incluir justificación que soporte el dictamen (si fuese necesario considerar escanear el documento de respuesta al cliente y mantenerlo en el sistema.)

ANEXO No.4.- PROGRAMA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA, LA CULTURA FINANCIERA Y ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

Actividad	Descripción	Objetivos	Acciones a Seguir	Áreas involucradas	Responsable	Plazos
9	Habilitación y señalización de las áreas responsables de atender reclamos y consultas de los usuarios financieros.					
10	Nombramiento del Oficial de Atención al Usuario Financiero.					
14	Incorporación en el plan anual de trabajo de auditoría interna, sobre la evaluación del funcionamiento del sistema de atención al usuario financiero.					
15	Divulgación de información sobre las condiciones generales de contratos, así como las recomendaciones sobre la administración y uso de los servicios y productos financieros.					
17	Capacitación del personal responsable de la atención a los usuarios financieros.					
20	Aprobación de la Junta Directiva y/o Consejo de Administración e implementación del Manual del Sistema de Atención al Usuario y el Código de las Buenas Prácticas.					
21	Implementación de la Hoja de Reclamación de las Instituciones Supervisadas.					
26	Capacidad para generar el Informe Estadístico Mensual.					

Nota: Este Plan de Implementación no deberá exceder de 180 días calendario, contados a partir de la vigencia de estas Normas.

ANEXO No.5.- DECÁLOGO PARA LA PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LOS USUARIOS FINANCIEROS EN EL EJERCICIO DE SUS DERECHOS Y CUMPLIMIENTO DE DEBERES

Constituyen buenas prácticas de los usuarios financieros, en el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus deberes, las siguientes:

1. Informarse sobre las instituciones que se encuentran debidamente autorizadas y supervisadas por la CNBS.
2. Elegir con plena libertad los productos y servicios financieros que mejor respondan a sus necesidades particulares.
3. Informarse sobre las condiciones generales de los productos y servicios que ofrecen las instituciones supervisadas.
4. Tomar en cuenta las instrucciones y recomendaciones que imparta la institución supervisada o la CNBS, sobre los productos o servicios financieros.
5. Conocer las condiciones en las que se contrata el servicio o producto financiero, requerir y conservar las copias del contrato y todo documento en el que se establezcan las condiciones pactadas. Solicitar, en su caso, información adicional al personal de la institución supervisada.
6. Informarse sobre las instancias y procedimientos para la presentación de reclamos, quejas, y consultas.
7. Requerir que los productos o servicios, así como los reclamos sean atendidos oportunamente.
8. Evitar sobreendeudarse con las instituciones supervisadas y con particulares, velando por la economía y bienestar financiero del hogar.
9. Suministrar información verdadera, suficiente y oportuna a las instituciones supervisadas y a las autoridades competentes en los eventos en que éstas lo soliciten, para el debido cumplimiento de sus funciones y actualización de datos.
10. El no ejercicio de las prácticas de protección por parte de los usuarios financieros no implica la pérdida o desconocimiento de los derechos que le son propios ante las entidades supervisadas y las autoridades competentes.

ANEXO No.6.-DECÁLOGO DE OBLIGACIONES Y COMPROMISOS QUE ASUMEN LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS POR LA COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS (CNBS).

Las instituciones supervisadas tendrán las siguientes obligaciones, comprometiéndose a su fiel observancia:

1. Informar debidamente al usuario sobre las condiciones específicas de los servicios y productos financieros que ofrecen.
2. Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en la oficina principal, sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna al usuario, que maximice la calidad de los servicios y productos financieros.
3. Permitir al usuario la consulta gratuita y por los canales que la institución supervisada establezca, en relación a: Estado de sus cuentas, créditos, servicios y productos, incluyendo la información que la institución supervisada reporta a la Central de Información Crediticia (CIC).
4. Contar con una Página Web con información de interés para el usuario, incluyendo los derechos y deberes de éstos.
5. Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los usuarios financieros y a las redes que la contengan.
6. Colaborar oportuna y diligentemente con la CNBS y otras autoridades judiciales y administrativas en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran.
7. No requerir nuevamente al usuario financiero, información que previamente fue entregada a la institución supervisada, sin perjuicio de la obligación del usuario financiero de mantenerla actualizada.
8. Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los usuarios financieros, siguiendo los procedimientos establecidos.
9. Cumplir con lo dispuesto en las normas y procedimientos específicos emitidos por la CNBS, en materia de transparencia y protección al usuario financiero.
10. Las demás previstas en la Constitución de la República de Honduras, Leyes, reglamentos, normas y las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado por los servicios o productos prestados con los usuarios financieros.

ANEXO No.7.- FORMATO HOJA DE INFORMACIÓN MENSUAL SOBRE RECLAMOS

INSTITUCIÓN SUPERVISADA: _____
MES/AÑO: _____

Reporte de Reclamos Recibidos

No.	Número de identificación del reclamo	Tipología y Sub-tipología del reclamo ¹	Fecha de presentación del reclamo
Total de reclamos recibidos			

Reporte de Reclamos Resueltos

No.	Número de identificación del reclamo	Tipología y Subtipología del reclamo ¹	Fecha de presentación del reclamo	Fecha de respuesta del reclamo	Respuesta favorable o desfavorable al usuario financiero)
Total de reclamos resueltos					

Total de Reclamos Resueltos de forma Favorable al Usuario Financiero: _____

Total de Reclamos Resueltos de forma Desfavorable al Usuario Financiero: _____

¹ En base a tipología y subtipología contenida en el Anexo 2 de las presentes Normas.

Comisión Nacional de Bancos y Seguros

"RESOLUCIÓN GE No.1392/08-08-2011.- La Comisión Nacional de Bancos y Seguros,

CONSIDERANDO (1): Que corresponde a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros dictar las normas que se requieran para revisar, verificar, controlar, vigilar y fiscalizar las instituciones supervisadas, así como dar trámite a las reclamaciones que le presenten los usuarios de los servicios prestados por las instituciones supervisadas, para lo cual se basará en la legislación vigente y en acuerdos y prácticas internacionales, ordenando las medidas que resulten pertinentes.

CONSIDERANDO (2): Que a efecto de adecuar las disposiciones vigentes en materia de transparencia y atención al usuario financiero a las prácticas internacionales, la Comisión mediante Resolución GE No.1391/08-08-2011, aprobó las reformas a las **"Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas"**.

CONSIDERANDO (3): Que resulta necesario el establecimiento de normas complementarias que incorporen específicamente los conceptos y estándares mínimos en materia de difusión, Contratos de Adhesión, Comisiones y Tasas de Interés, todo lo cual contribuirá a la adecuada implementación y supervisión de los requerimientos establecidos en las Normas antes citadas.

CONSIDERANDO (4): Que la difusión y transparencia en la información permitirá una adecuada toma de decisiones por parte de los usuarios financieros, propiciando estabilidad financiera y competitividad entre los proveedores de productos y servicios financieros.

POR TANTO: Con fundamento en lo establecido en el Artículo 13, numerales 2) y 15) de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros; y, en la Resolución GE No.1391/08-08-2011; en sesión del 8 de agosto de 2011;

RESUELVE:

1. Aprobar las siguientes:

"NORMAS COMPLEMENTARIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA, LA CULTURA FINANCIERA, Y ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO"

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto

Las presentes Normas tienen por objeto establecer disposiciones complementarias en relación a la transparencia de la información, aplicables a las instituciones financieras específicamente en materia de difusión de información, comisiones, tasas de interés y contratos de adhesión.

Artículo 2.- Alcance

Estarán sujetas a las presentes Normas las Instituciones del Sistema Financiero; las Sociedades Emisoras de Tarjeta de Crédito y las Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras, así como aquellas instituciones que por la naturaleza de sus operaciones sean calificadas por la Comisión como prestadoras de servicios financieros.

Artículo 3.- Definiciones

Para los efectos de las presentes Normas, se entenderá por:

1. **Cláusulas abusivas:** Aquellas estipulaciones que restrinjan los derechos del usuario financiero, alteren las obligaciones o limiten las responsabilidades por daños asumidos por la institución financiera, conforme lo acordado entre las partes en los respectivos contratos.
2. **Comisión ó CNBS:** Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
3. **Comisiones:** Montos que cobran las instituciones financieras a sus usuarios por la provisión efectiva de servicios previamente acordados. Estos servicios deben ser adicionales a los que forman parte de la operación típica contratada, entendiéndose como tal, lo siguiente:
 - a) En el caso de operaciones activas, aquellas vinculadas a la evaluación, celebración del contrato, desembolso y administración.
 - b) En el caso de operaciones pasivas, sólo se entenderá por servicio típico lo relacionado al resguardo del depósito.
4. **Contrato:** Documento que contiene los derechos y obligaciones que corresponden a los usuarios financieros e instituciones financieras relacionados con la contratación de un producto o servicio.
5. **Contrato de adhesión:** Contrato cuyas condiciones o estipulaciones son establecidas unilateralmente por la institución financiera, sin que el usuario financiero pueda discutir o modificar las cláusulas o condiciones esenciales en el momento de su suscripción.
6. **Costo Anual Total (CAT):** Concepto expresado en términos porcentuales anuales, que incluye la totalidad de los costos y gastos inherentes a los créditos o préstamos brindados por las instituciones financieras.
7. **Instituciones financieras:**
 - Bancos Privados y Públicos;
 - Asociaciones de Ahorro y Préstamo;

- Sociedades Financieras;
- Sociedades Emisoras de Tarjeta de Crédito; y
- Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras.

8. **Producto o servicio financiero:** Operación activa, pasiva o de servicio que es contratado por un usuario financiero con una institución financiera.
9. **Tasa de interés:** Precio que se paga, expresado en porcentaje, por prestar una suma de dinero por un determinado lapso de tiempo.
10. **Tasa de interés activa:** Es el rendimiento que reciben las instituciones financieras en concepto de interés en contraprestación por el otorgamiento de préstamos por un determinado período de tiempo.
11. **Tasa de interés nominal:** Tasa de interés que no contempla la capitalización de intereses.
12. **Tasa de interés efectiva:** Tasa de interés que contempla la capitalización de intereses y surge de considerar los pagos de capital e interés que se realizan durante el período de tiempo distinto a un año en el que se presta el dinero. Si no hay pagos de capital o intereses intermedios, la tasa de interés efectiva es igual a la tasa de interés nominal.
13. **Tasa de interés moratoria:** Tasa de interés que se aplica sobre los importes no abonados por el deudor en el tiempo y forma convenidos contractualmente.
14. **Tasa de interés pasiva:** Tasa que pagan las instituciones financieras en concepto de interés en contraprestación por la recepción de depósitos y otras obligaciones por un determinado período de tiempo.
15. **Usuario financiero:** Persona natural o jurídica que adquiere o utiliza un producto o servicio financiero provisto por una institución financiera.

CAPÍTULO II

DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN

Artículo 4.-De la información a difundir

En todo momento, las instituciones financieras deberán mantener a disposición de los usuarios financieros, tanto en sus áreas de atención y servicio al público, como en su publicidad y en sus páginas Web, información relativa a las condiciones generales de los productos y servicios financieros que ofrecen, utilizando para ello lenguaje de fácil comprensión y recomendaciones para la buena administración y manejo de los mismos, así como información sobre las posibles consecuencias por su mal uso.

Artículo 5.-De la publicidad

La publicidad que realicen las instituciones financieras deberá ajustarse a la realidad jurídica y económica del producto o servicio financiero promocionado, evitando la publicidad comercial que pueda generar engaño o una competencia desleal, debiendo

adecuarse a las pautas de difusión incluidas en el presente Capítulo; y a su vez, expresarse en forma auténtica, clara, veraz y precisa, a efecto de no inducir al público a engaño, error o confusión sobre las características, precios y calidad de los productos y servicios financieros ofrecidos; además, esta publicidad no deberá incluir comparaciones falsas ni omisiones.

Artículo 6.- Difusión de las tasas de interés en operaciones activas

Con relación a las tasas de interés en operaciones activas, las instituciones financieras deberán:

1. Informar el Costo Anual Total (CAT) en toda la publicidad de sus operaciones activas, cualquiera sea el medio que se utilice para ello; en el caso de la publicidad impresa, el CAT deberá exponerse con caracteres destacados (negritas), para ser fácilmente distinguido y diferenciado respecto de las restantes variables tales como tasas de interés, comisiones, bonificaciones, entre otros. Asimismo, en el caso de la publicidad en audio, el CAT deberá ser mencionado por lo menos en el mismo volumen y la misma velocidad que los utilizados para el resto de la publicidad.
2. Calcular el CAT de conformidad con la metodología establecida en el Capítulo V de las presentes Normas.
3. Comunicar la tasa de interés variable, especificándose el factor variable, forma de determinación, periodicidad de cambio y la tasa equivalente, en caso que la originalmente establecida dejase de publicarse.
4. Informar la tasa de interés moratoria para el caso de incumplimiento y especificar a partir de cuándo la misma es aplicable, aclarando que dicha tasa operará sobre saldo vencido de capital.

Artículo 7.-Información sobre las tasas de interés en operaciones pasivas

En lo que respecta a la difusión de tasas de interés en operaciones pasivas, las instituciones financieras deberán:

1. Informar la tasa de interés efectiva para operaciones a plazo fijo, en los diferentes plazos y monedas en las que ofrece dicho producto financiero. Se tomará como base de cálculo para la tasa de interés efectiva el año de trescientos sesenta (360) días. Si las tasas de interés varían según el monto, deberá detallarse para cada tramo las correspondientes tasas de interés.
2. Difundir la tasa de castigo aplicable por la cancelación anticipada del depósito a plazo fijo, explicando la base de cálculo y criterio para su aplicación. De contar con diferentes tasas de castigo en función del plazo remanente, plazo original, moneda y/o monto del depósito, deberá informarse de manera detallada, clara y fácil comprensión, cada tasa de castigo por cancelación anticipada aplicable.
3. Informar las tasas de interés nominales y efectivas anuales sobre los depósitos para las diferentes monedas y paquetes de productos que ofrezcan.

4. Comunicar la tasa de interés variable, especificándose el factor variable, forma de determinación, periodicidad de cambio y tasa equivalente, en caso que la tasa de referencia establecida dejase de publicarse.

Artículo 8.- Difusión de comisiones

En materia de difusión de comisiones las instituciones financieras deberán:

1. Brindar información detallada de las comisiones que cobran por los diferentes productos y servicios financieros.
2. Especificar los conceptos por los que se cobran las comisiones, así como el detalle del criterio de cálculo de las mismas.
3. Identificar de manera clara el acto o evento que genera la comisión, así como la fecha o periodo en la que se genera y la fecha de vencimiento del pago de la misma.
4. Informar la comisión por cancelación anticipada de créditos, detallándose la base de cálculo y criterio para su aplicación. De contar con diferentes cargos por cancelación anticipada en función del plazo remanente, plazo original, moneda, monto y tipo de crédito, deberá informarse de manera detallada, clara y de fácil comprensión, cada cargo por cancelación anticipada aplicable.
5. En transacciones por banca electrónica, informar las comisiones a cobrar de manera previa a la realización de cada transacción.
6. Señalar las comisiones a cobrar a los usuarios financieros como consecuencia de la gestión y cobranza extra judicial de los créditos en mora, incluyendo los honorarios a terceros y la base de cálculo de las mismas. Este cobro deberá ser proporcional a los días de mora en base al monto fijado por la institución financiera.
7. En relación a seguros vinculados con productos o servicios financieros ofrecidos, previamente a la formalización del contrato, deberá:
 - a. Indicar el nombre de la institución de seguros, riesgos cubiertos, monto y forma de cálculo de la prima, exclusiones, así como plazos y procedimientos para cobrar la cobertura en caso de siniestro.
 - b. Informar al usuario financiero sobre la posibilidad de contratar un seguro con un proveedor distinto del ofrecido por la institución financiera endosando la respectiva póliza a favor de ésta.
8. Especificar los impuestos que graven a los diferentes productos o servicios financieros que ofrecen, detallándose qué impuestos son, la base de cálculo de los mismos, los porcentajes o montos aplicables y las fechas de vencimiento de pago.

Artículo 9.- Intervención de la CNBS en la publicidad de las instituciones financieras

La CNBS podrá, de oficio o a petición de parte interesada, previa notificación a la institución financiera correspondiente, ordenar la

suspensión, modificación o cancelación de la publicidad cuando considere que ésta no se sujeta al marco legal y regulatorio vigente, especialmente, a lo establecido en el Artículo 5 de las presentes Normas.

Las instituciones financieras deberán proveer a la CNBS, cuando así lo requiera, un ejemplar de las diferentes publicidades y/o promociones que lleven a cabo, debiendo proceder a entregar las mismas dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores al requerimiento. La información a ser provista por la institución financiera deberá ser en igual formato que el empleado en la publicidad y/o promoción. Sin embargo, no será necesario que las instituciones financieras cuenten con autorización previa de la CNBS, para el uso o empleo de su publicidad.

Artículo 10.- Información en las pizarras

Las instituciones del sistema financiero y las sociedades emisoras de tarjeta de crédito deberán colocar pizarras electrónicas en un lugar visible dentro del edificio principal y dentro de aquellas sucursales o agencias con mayor afluencia de usuarios, en donde se detallen las tasas de interés y comisiones de los productos más representativos que comercializa la institución financiera, en función de la cantidad de usuarios financieros que los demandan. Asimismo, se deberá informar a través de este medio, el lugar donde se encuentra disponible dentro de la misma sucursal o agencia, el tarifario completo para todos los productos y servicios financieros ofrecidos, el cual deberá estar disponible en papel o folletos impresos a solicitud del usuario financiero. La letra de la información contenida en la pizarra electrónica deberá ser legible.

Para aquellas agencias, sucursales u oficinas de menor afluencia de usuarios financieros, las instituciones financieras deberán crear medios alternativos para divulgar la información referida en el párrafo anterior.

Artículo 11.- Información en folletos

Cuando se utilicen folletos informativos para la difusión de productos y servicios financieros, los mismos deberán contener información actualizada de las características del producto o servicio financiero ofrecido, así como las tasas de interés y comisiones, en caso que corresponda.

Asimismo, los folletos deberán indicar dónde puede obtenerse información adicional a la provista en los mismos, tales como los modelos de contrato de adhesión.

El tamaño de la letra de la información contenida en la folletería no podrá ser inferior a doce (12) puntos.

Artículo 12.- Información en la página Web de las instituciones financieras

Las instituciones financieras como mínimo deberán informar al usuario financiero por medio de sus páginas Web, la siguiente información:

1. Las tarifas correspondientes a las tasas de interés y comisiones de la totalidad de los productos y servicios financieros que ofrezcan. Dicha información deberá estar agrupada por tipo de producto y servicio, y expuesta en forma clara permitiendo su fácil identificación e interpretación por parte de los usuarios financieros y del público en general.
2. La totalidad de los contratos de adhesión para los diferentes productos y servicios financieros ofrecidos.
3. El vínculo con la sección de la página Web de la Comisión, donde se encuentran de manera comparativa los productos o conceptos correspondientes a tasas de interés para operaciones de préstamos y depósitos, información sobre reclamos, entre otros.

Artículo 13.- Remisión de información a la CNBS para su difusión a los usuarios financieros

Las instituciones financieras deberán enviar a la Comisión dentro de los primeros diez (10) días hábiles posteriores al cierre de cada mes, información sobre tasas de interés y comisiones aplicadas a sus operaciones activas y pasivas del mes anterior, de conformidad al formato establecido en el Anexo 1 de las presentes Normas, la cual deberá ser consistente con la vigente en sus cuadros tarifarios. Dicha información será publicada de manera comparativa por tipo de institución financiera, en la página Web de la Comisión, así como en otros medios que la misma estime pertinente.

Artículo 14.- Estado de cuenta

Las instituciones financieras tienen la obligación de brindar a sus usuarios financieros un estado de cuenta con información periódica respecto de las operaciones que éstos realizan, así como de aquellos servicios que contraten. La modalidad a ser utilizada para brindar dicha información deberá estar pactada en los contratos que suscriban entre las partes. Adicionalmente, las instituciones financieras podrán utilizar distintos medios de comunicación que permitan que el usuario financiero tenga conocimiento adecuado y oportuno de la información respectiva, sin perjuicio de que la institución financiera ponga a disposición del usuario financiero dicha información en sus oficinas, sucursales o agencias.

Artículo 15.- Contenido del estado de cuenta

El estado de cuenta deberá contener:

1. El nombre del usuario financiero;
2. El número de cuenta o contrato, de conformidad a las medidas de seguridad (encriptación) establecidas por cada institución financiera;
3. El periodo a que corresponda;
4. Los movimientos efectuados en el periodo (fecha, concepto, monto, etc.);
5. El monto de las comisiones cobradas, los conceptos que las generaron, su fecha y moneda; y,
6. Los impuestos retenidos.

Adicionalmente, en el caso de operaciones pasivas se incluirá el saldo inicial y el de la fecha de corte o del final del periodo, el promedio de los saldos diarios del periodo y los intereses y la tasa aplicable expresada en términos anuales.

En el caso de operaciones activas, se agregarán los siguientes conceptos:

1. El monto a pagar en el periodo, en su caso, desglosado en capital, intereses y cualesquiera otros cargos, así como el saldo pendiente.
2. Las tasas de interés nominal y moratoria expresadas en términos nominales anuales.
3. El Costo Anual Total (CAT).
4. Fecha del próximo vencimiento.
5. Los pagos recibidos en el periodo y los cargos efectuados en el propio periodo, indicando el concepto.
6. Tratándose de pagos anticipados parciales, la correspondiente reducción del monto de los pagos o del número de pagos pendientes.
7. Monto del crédito pendiente de pago.

Artículo 16.- Estado de cuenta de tarjeta de crédito

Los estados de cuenta de tarjeta de crédito se registrarán por lo establecido en el Reglamento de la Ley de Tarjetas de Crédito, aprobado por la Comisión.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo precedente, las instituciones financieras deberán agregar al estado de cuenta mensual la información contenida en el Artículo 34 del Capítulo V de las presentes Normas.

**CAPÍTULO III
CONTRATOS DE ADHESIÓN**

Artículo 17.- Obligación de Informar. Las instituciones financieras deberán brindar a los usuarios financieros en forma previa a la celebración de cualquier contrato toda la información que éstos soliciten, así como un adecuado asesoramiento que promueva la toma de decisiones de manera responsable por parte del mismo. Una vez suscrito el contrato, deberá entregarse copia íntegra a cada una de las partes que lo hubieren suscrito.

La totalidad de los modelos de contratos de adhesión para los diferentes productos y servicios financieros deberán ser aprobados por el Consejo de Administración o Junta Directiva de la institución financiera y estar a disposición de los usuarios financieros en las oficinas, sucursales o agencias de atención al público, así como en la página Web de las instituciones financieras. Tanto la información como los modelos de contratos de adhesión deberán ser provistos a los usuarios financieros de manera gratuita.

Artículo 18.- Formalidades para la redacción de condiciones contractuales. Los contratos de adhesión deberán constar en formularios escritos en idioma español con tamaño de

letra y caracteres legibles a simple vista. El carácter de la misma no podrá ser inferior a doce (12) puntos. Asimismo, deberán ser redactados en un lenguaje sencillo y claro que permita una adecuada comprensión de las obligaciones y derechos de las partes. Asimismo, en la elaboración de dichos contratos, las instituciones supervisadas deberán respetar los derechos de los usuarios contenidos en las leyes.

Artículo 19.- Resolución de contratos por parte de los usuarios financieros. Las instituciones financieras no deberán establecer limitaciones al derecho del usuario financiero de rescindir un contrato, así como a los mecanismos que pueda emplear para tal efecto. Dichos mecanismos no podrán ser más complejos que los que fueron empleados para la celebración del contrato.

Artículo 20.- Contenido mínimo de los contratos de adhesión. Los contratos de adhesión, que las instituciones financieras celebren con los usuarios financieros, deberán contener como mínimo:

1. La descripción del producto o servicio financiero contratado: Las instituciones financieras podrán documentar, en un mismo contrato, productos financieros que involucren la prestación de dos o más operaciones o servicios.
2. Los sujetos: Identificación y domicilios de las partes.
3. La vigencia, condiciones y procedimientos para realizar modificaciones en los términos y condiciones pactados, incluyendo la cancelación anticipada del contrato.
4. Comisiones y tasas de interés:
 - a. Las comisiones indicando el concepto, la base y metodología de cálculo, y la periodicidad de las mismas.
 - b. Para las operaciones activas, el CAT y la tasa de interés moratoria para el caso de incumplimiento, especificando a partir de cuándo la misma es aplicable, la cual operará sobre saldo de capital vencido.
 - c. Para las operaciones pasivas, la tasa de interés nominal anual y tasa de interés efectiva anual.
5. En el caso de que la institución aplique una tasa de interés variable, deberá especificarse el factor variable, la forma de determinación, la periodicidad de cambio y la tasa equivalente a aplicarse, en caso de que la tasa de referencia establecida dejase de publicarse.
6. Mecanismos de cobro o pago admitidos.
7. Plazo de prescripción para que el usuario financiero interponga un reclamo frente a la institución financiera, de acuerdo a la legislación vigente.
8. Para las operaciones activas:
 - a. Incorporar una carátula que contenga de manera clara y sencilla un resumen de las principales características y condiciones del contrato. La misma no reemplaza el contrato si no que lo complementa. La carátula deberá indicar monto del crédito, CAT, cantidad de cuotas, monto de las cuotas, plazo, la tasa de interés moratoria para el caso de incumplimiento.

Asimismo, contendrá leyendas de advertencia respecto a situaciones que han demostrado ser conflictivas o determinantes de un mal manejo de los productos y servicios financieros, tales como:

- Si es un crédito de tasa variable: «Al ser el crédito de tasa variable, los intereses (y las cuotas) pueden aumentar.»
- Las consecuencias de no cumplir en tiempo y forma con sus pagos: «Incumplir sus obligaciones le genera mayores costos y deteriora su historial crediticio contenido en las Centrales de Riesgo Privadas o en la Central de Información Crediticia».
- La advertencia respecto del aval: «Frente al incumplimiento, el aval responderá como obligado principal ante la institución financiera».
- b. El saldo total de la deuda asumida y el esquema de amortización. Asimismo, deberá incluirse un anexo con el cronograma de pagos detallado del crédito, el que contendrá la cantidad de cuotas programadas, la apertura de las mismas en principal, intereses, comisiones, e impuestos aplicables; el total de cada una calculado como la suma lineal de todos los conceptos antes mencionados, y la sumatoria de la totalidad de las cuotas a abonar, bajo la premisa de que se cumplen las condiciones contractuales.
- c. Mecanismos de cobro extrajudicial a implementar en caso de entrar en mora el deudor, indicando las comisiones, cargos u honorarios aplicables y su base de cálculo.
- d. Acciones jurídicas que podrá interponer la institución financiera en contra del usuario financiero o del aval, en el evento de que incumpla con las condiciones de pago de la deuda, previstas en el contrato.
- 9. Adicionalmente, para las operaciones pasivas, se deberá indicar las condiciones y alcance del seguro de depósitos.

Artículo 21.- Modificaciones en las condiciones contractuales. Las instituciones financieras deberán informar a los usuarios financieros en forma previa a su aplicación cualquier modificación en las condiciones contractuales pactadas. La comunicación deberá ser realizada con una anticipación no menor a treinta (30) días calendario, previos a que dicha modificación entre en vigencia, y en la forma prevista en los contratos, pudiendo consistir en avisos escritos al domicilio de los clientes, o comunicados en televisión, radio y periódicos, mensajes por medios electrónicos o avisos en sus locales y páginas Web. Asimismo, deberá indicarse de manera expresa que el usuario financiero puede dar por concluida la relación contractual con la consiguiente aplicación de los intereses que correspondan, sin que proceda en este caso aplicar ninguna comisión o penalidad.

Lo establecido en el párrafo precedente no será aplicable cuando la modificación contractual sea favorable al usuario financiero.

En el caso de operaciones activas, las modificaciones contractuales que impliquen la variación en el monto y/o cantidad de las cuotas

a pagar, deberá proveerse al usuario financiero el nuevo cronograma de pagos en los términos establecidos en el numeral 8 literal b) del Artículo 20 de las presentes Normas.

Artículo 22.- Prácticas abusivas. Queda prohibido a las instituciones financieras, realizar las siguientes prácticas abusivas:

1. Solicitar, obligar o permitir al usuario financiero firmar en blanco, en todo o en parte, cualquier documento, contrato o título valor que constituya obligación para éste;
2. Divulgar información o cualquier otra acción que desprestigie al usuario financiero a causa de las acciones que realice en ejercicio de sus derechos;
3. Sumar los intereses moratorios al monto principal de la deuda con la finalidad de capitalizarlos;
4. Compensar deudas con depósitos u otros activos del usuario financiero en la institución financiera, cuando dicha operatoria no haya sido convenida contractualmente;
5. Cobrar al usuario financiero por la provisión de servicios, que de conformidad al marco legal o a la práctica general, deben ser brindados sin cargo por parte de las instituciones financieras;
6. Utilizar las garantías proporcionadas por el usuario financiero para una cuenta o contrato diferente al pactado o convenido previamente;
7. Impedir o negar al usuario financiero la realización de pagos o abonos a la deuda u obligación que tenga con la institución financiera;
8. Cobrar al usuario financiero bajo el concepto de comisiones u otros, un sobreprecio (monto mayor a su costo real) sobre gastos de servicios asociados que la institución financiera ha contratado en nombre del usuario, como ser las primas por seguros asociados a operaciones activas, avalúos de bienes, honorarios legales, entre otros; y,
9. En aquellos casos que, debidamente justificados, determine la CNBS.

Las instituciones financieras que realicen cualquiera de las prácticas abusivas descritas en el presente Artículo, serán sujetas a las sanciones que correspondan de conformidad con el marco legal y normativo aplicable.

Artículo 23.- Cláusulas abusivas. Para efectos de las presentes Normas, se tendrán por no convenidas las cláusulas abusivas que:

1. Restrinjan los derechos del usuario financiero o amplíen los derechos de la institución financiera;
2. Desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños;
3. Contengan cualquier disposición que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del usuario financiero;
4. Confiere a la institución financiera el derecho exclusivo de interpretar el significado, alcance y cumplimiento de las cláusulas contractuales y de las prestaciones respectivas;

5. Otorguen a la institución financiera la facultad de modificar unilateralmente el contrato durante el lapso de su vigencia, cuando ello no esté previsto contractualmente, o cuando estándolo, la misma implique una modificación sustancial en las condiciones contractuales;

6. Impongan al usuario financiero un representante o apoderado para que lo sustituya en el ejercicio de sus derechos que emanan del contrato, sus accesorios, o en otros negocios jurídicos;
7. Impongan al usuario financiero un determinado proveedor de bienes o servicios, cuando sean requeridos como accesorios para la provisión de otros bienes o servicios, sin darle libertad para elegir; y,
8. Apliquen intereses o recargos a los pagos cuyos vencimientos operasen en día inhábil y sean efectuados el día hábil inmediato posterior.

La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el usuario financiero. Cuando existan dudas sobre los alcances de una obligación del usuario financiero, se aplicará el que sea menos gravoso.

En caso que la institución financiera viole el principio de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o trasgreda el deber de información o demás actos que prohíbe la Ley, el usuario financiero tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas.

Artículo 24.- Cobranza extrajudicial. Las instituciones financieras no deberán aplicar medios de cobro extrajudicial que den la apariencia de reclamo judicial, atenten contra el honor e imagen de los usuarios financieros o resulten intimidatorios o difamatorios.

Los acuerdos extrajudiciales deberán formalizarse entregándose copia del respectivo documento al usuario financiero o a su apoderado y al aval. Asimismo, no podrán realizar gestiones de cobro dirigidas a terceras personas.

Artículo 25.- Contratos de Adhesión de Tarjetas de Crédito. Los contratos de adhesión de tarjetas de crédito se registrarán por lo establecido en la Ley de Tarjetas de Crédito y el Reglamento de dicha Ley; y, por las demás disposiciones contenidas en el Capítulo III de las presentes Normas.

CAPÍTULO IV COMISIONES

Artículo 26.- Alcance. Las comisiones que se cobren con motivo de la prestación de servicios financieros son determinadas libremente de conformidad con lo establecido en el Artículo 56 de la Ley del Sistema Financiero.

Todas las disposiciones sobre comisiones son extensivas al concepto "tarifas y comisiones"; a efectos de las presentes Normas, no se efectúa distinción entre comisiones por servicios y gastos por costos de servicios provistos a través de terceros.

Las instituciones financieras deberán informar al público las comisiones que apliquen a sus productos, al igual que los cobros por servicios que realicen.

Artículo 27.- Criterios para la aplicación de comisiones. Con relación al cobro de comisiones, las instituciones financieras deberán observar lo siguiente:

1. Sólo se podrán cobrar comisiones por servicios solicitados, pactados o autorizados previamente por los usuarios financieros; y, que correspondan a la prestación efectiva de un servicio o por una operación realizada por él.
2. No podrá cobrarse más de una comisión por un mismo acto, hecho o evento, ni trasladarle al usuario financiero el pago por un monto mayor a su costo real bajo el concepto de comisiones u otros, para el caso de gastos sobre servicios asociados que la institución financiera ha contratado en nombre del usuario (por ejemplo, primas por seguros asociados a operaciones activas).

CAPÍTULO V TASAS DE INTERÉS

Artículo 28.- Alcance. Las tasas de interés que apliquen y difundan las instituciones financieras deberán sujetarse a las disposiciones contenidas en el Artículo 55 de la Ley del Sistema Financiero, 34 y 37 de la Ley de Tarjetas de Crédito; y, 47 de la Ley de Organizaciones Privadas de Desarrollo que se dedican a Actividades Financieras.

Artículo 29.- De la transparencia de las tasas de interés. Las tasas de interés que apliquen las instituciones financieras a sus productos y/o servicios deberán exponerse de manera clara y transparente a los usuarios financieros.

Los intereses se aplicarán sobre los saldos adeudados del crédito y los pagos no podrán ser exigidos por adelantado, salvo pacto en contrario.

Artículo 30.- Tasas de interés aplicable a operaciones activas. En sus operaciones activas, las instituciones financieras deberán exponer el CAT en los distintos documentos de su relación con los usuarios financieros o medios en donde se brinde información a éstos.

Sin perjuicio de lo anterior, las instituciones podrán proporcionar información adicional (tales como tasa de interés nominal anual, comisiones, bonificaciones, etc.). En dicho caso, se deberá reflejar

el CAT con caracteres destacados (negritas), para ser fácilmente distinguido y diferenciado respecto de las restantes variables.

Artículo 31. Tasas de interés variable. En el caso de que la institución aplique una tasa de interés variable, deberá especificar de manera precisa e inequívoca la forma de su determinación, la periodicidad de cambio y la tasa de referencia aplicada.

Artículo 32.- Tasas de interés moratoria. Las instituciones deberán informar a los usuarios financieros la tasa de interés moratoria anual para el caso de incumplimiento y especificar a partir de cuándo la misma es aplicable, la que operará sobre saldo de capital vencido.

Para las operaciones activas, los intereses ordinarios y moratorios no son capitalizables; por consiguiente, no se podrán cobrar intereses sobre intereses.

Artículo 33.- Tasas de interés aplicables a operaciones pasivas. En sus operaciones pasivas, las instituciones financieras deberán exponer la tasa de interés efectiva anual en los distintos documentos de su relación con los usuarios financieros o medios en donde se ofrezca información a éstos.

Para operaciones de plazo fijo se deberá exponer la tasa de interés efectiva anual para los diferentes plazos y monedas en las que la institución ofrece dicho producto financiero.

Sin perjuicio de lo anterior, las instituciones financieras podrán proporcionar información adicional (tales como tasa de interés nominal anual). En dicho caso, se deberá reflejar la tasa de interés efectiva anual con caracteres destacados (negritas), para ser fácilmente distinguida y diferenciada respecto de las restantes variables.

Para los depósitos y "paquetes de productos" deberán exponer las tasas nominales y efectiva a diferentes monedas.

Se tomará como base de cálculo para la tasa de interés un año de trescientos sesenta (360) días. Si las tasas difirieren según el monto de la imposición, debe cada tramo las correspondientes tasas de interés.

Artículo 34.- De las operaciones con tarjeta
Las operaciones con tarjetas de crédito contraerán el CAT establecido en la Ley de Tarjetas de Crédito y su Reglamento. Adicionalmente, en relación con las tasas por operaciones con tarjetas de crédito, las instituciones financieras deberán brindar a los usuarios financieros en los estados de cuentas o medios de comunicación la siguiente información

1. CAT por operar con retiro en efectivo (que incluirá la tasa aplicable más las comisiones que establezca la institución).
2. CAT por financiación en cuotas (que incluirá la tasa aplicable más las comisiones que establezca la institución).
3. CAT por financiar el saldo al vencimiento, suponiendo que el usuario financiero realiza el pago mínimo por un plazo de 12 meses y no efectúa consumos adicionales. Dicha tasa incluirá la tasa aplicable más las comisiones que establezca la institución.
4. Plazo en términos de meses que demandaría la cancelación total bajo el escenario donde en lo sucesivo no se realizan más consumos y sólo se efectúan los pagos mínimos.
5. Tasa de interés efectiva anual y el monto de los intereses que surge de realizar, en la fecha máxima de pago, sólo el pago mínimo y al día siguiente al vencimiento, pagar la totalidad del saldo financiado.

Artículo 35.- Costo Anual Total. El CAT será determinado como la tasa que iguale el valor de los pagos efectuados por el usuario financiero con los fondos recibidos, es decir como aquella tasa que iguale los pagos netos del crédito a cero.

Dicho costo se expresará en términos efectivos anuales y en tanto por ciento con dos decimales.

Artículo 36.- Pasos para el Cálculo de Costo Anual Total. El cálculo del CAT se descompone en los siguientes pasos:

1. Cálculo del costo total de los fondos recibidos.
 2. Transformación de dicha tasa en una tasa efectiva anual.
- Para efectos de su aplicación de cálculo, considerar el ejemplo mostrado en el Anexo 2 de las presentes Normas.

Artículo 37.- Fórmula de cálculo de Costo Anual Total. El cálculo del costo total de los montos recibidos se realizará mediante el despeje de la tasa que iguale los pagos netos del crédito a cero, en función de la siguiente ecuación:

Ecuación No. 1. Cálculo del costo total:

$$\sum_{t=0}^N \frac{P_t}{(1+i)^t} = 0$$

Donde,

P_t = t-ésimo Pago Netos (Pagos - Desembolsos).

N = número de pagos.

i = costo total, en términos nominales.

t = número de pago del crédito.

= símbolo de sumatoria de datos.

Los pagos, P_t , incluyen el principal, los intereses, comisiones de acuerdo con las consideraciones que se realizan más adelante en

este capítulo. Los desembolsos incluyen la recepción de fondos por parte del usuario financiero neto de los gastos iniciales cobrados a los mismos, tales como los gastos de otorgamiento u otros. En tal sentido, si al monto inicial se le efectuara algún descuento por el que el usuario financiero percibiera una suma menor al monto del crédito, la fórmula deberá contemplarlo.

Se deberá despejar el costo total de la ecuación No. 1 (término i en la ecuación). Esta tasa es la que incluye todas las comisiones del crédito.

En función de la ecuación No. 1 dicho costo queda expresado en términos nominales. Asimismo, arroja la tasa nominal en función de la frecuencia de pagos (la frecuencia de la tasa es igual a la frecuencia de los pagos realizados), por lo que deberá transformarse en términos efectivos anuales mediante el procedimiento establecido en el Artículo 38 de estas Normas.

La ecuación No. 1 supone una frecuencia de pagos constante. Si los pagos programados se realizaran en frecuencia no periódicas corresponderá realizar el cálculo de la Tasa Interna de Retorno (TIR) no periódica. Dicha tasa ya se expresa en una tasa efectiva anual, por lo que no se aplica el procedimiento establecido en el Artículo 38 de estas Normas.

Artículo 38.- Transformación del costo total en tasa efectiva anual. El costo total del crédito deberá transformarse en una tasa efectiva anual de acuerdo con el siguiente procedimiento:

Ecuación No. 2. Transformación en Tasa Efectiva:

$$CAT = (1+i)^k - 1$$

Donde,

i = costo total obtenido mediante la ecuación No. 1.

k = Número de pagos en un año

CAT: Costo Anual Total (%), en términos de tasa de interés efectiva.

Artículo 39.- Supuestos para el cálculo del Costo Anual Total. Para el cálculo del CAT se deberán tener en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Cuando se haya pactado una tasa de interés variable, los valores aplicados serán los correspondientes a la fecha de cálculo, suponiendo que dicho valor no varía durante la vigencia del contrato.

2. Este procedimiento se realizará bajo el supuesto de que se cumplen todas las condiciones pactadas, es decir, a título de ejemplo no se incluirán pagos anticipados o vencidos o cargos por incumplimientos y sí se incluirán aquellas bonificaciones por buen cumplimiento que estén contractualmente acordadas.
3. En el caso del CAT aplicable al financiamiento con tarjetas de crédito el cálculo considerará el supuesto de que el usuario financiero realiza el pago mínimo por un plazo de 12 meses y no efectúa consumos adicionales. El CAT incluirá la tasa aplicable a las financiaciones más las comisiones que establezca la institución.

Artículo 40.- Conceptos incluidos en el Costo Anual Total. Para el cálculo del CAT, las instituciones financieras deberán incluir los siguientes conceptos:

1. El cobro y pago del principal;
2. Los intereses ordinarios;
3. Las comisiones por todos los conceptos relacionados con el otorgamiento y administración del crédito que se le cobren al usuario financiero por sobre la tasa ordinaria; y,
4. Descuentos y bonificaciones en caso de cumplir con las condiciones del contrato.

Artículo 41.- Conceptos excluidos en el Costo Anual Total. El CAT no incluirá aquellos conceptos que la institución financiera no puede controlar. Es decir, aquellos que están determinados por factores totalmente ajenos a ella y no puede modificar. En ese sentido, para los efectos del cálculo del CAT, las instituciones financieras, deberán excluir los siguientes conceptos:

1. Impuestos aplicables a la transacción;
2. Gastos originados en la valoración de bienes exigida por la institución financiera; y,
3. Gastos notariales por el registro y traslado de dominio.

CAPÍTULO VI

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 42.- De las infracciones. Las infracciones a lo dispuesto en las presentes Normas, serán sancionadas de conformidad con lo establecido en la Ley del Sistema Financiero, en el Reglamento de Sanciones de la Comisión y demás disposiciones legales que sean aplicables.

Artículo 43.- Normas complementarias. Las Instituciones del Sistema Asegurador, los Institutos de Previsión Público y Privados y las Administradoras Privadas de Pensiones se registrarán

por las normas complementarias específicas que para tal efecto emita la Comisión.

Artículo 44.- Plazo de adecuación. Las instituciones financieras alcanzadas por las presentes Normas deberán adecuarse a las mismas en un plazo máximo de doce (12) meses contados a partir de la entrada en vigencia de las presentes Normas.

Para garantizar la plena implementación de las disposiciones contenidas en las presentes Normas, las instituciones financieras deberán remitir a la Comisión dentro de los sesenta (60) días calendarios posteriores a la entrada en vigencia de las presentes Normas, el programa de implementación contenido en el Anexo No. 3, el cual deberá ser suscrito por el representante legal de la institución y por el Oficial de Atención al Usuario Financiero y aprobado por la Junta Directiva o Consejo de Administración. Dicho plan será evaluado y validado por las Superintendencias respectivas de la Comisión.

Artículo 45.- Casos no Previstos. La Comisión mediante Resolución, resolverá los casos no previstos.

2. Los contratos celebrados antes de la vigencia de las presentes Normas (incluyendo el plazo de adecuación) se rigen por la normativa vigente al momento de su celebración, hasta la finalización de los mismos. En caso de prórrogas o renovaciones que operen a partir de la vigencia del vencimiento del plazo de adecuación previsto deberán adecuarse al contenido del contrato a las disposiciones establecidas en las presentes Normas.
3. Comunicar la presente Resolución a las Instituciones del Sistema Financiero, las Sociedades Emisoras de Tarjeta de Crédito, y Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras.
4. La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta. F) VILMA C. MORALES M., Presidenta, FRANCISCO ERNESTO REYES, Secretario".

Atentamente,

FRANCISCO ERNESTO REYES
Secretario

19 A. 2011.

Anexo 1. MODELO DE INFORMACIÓN A SOLICITAR PARA LA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN LA PÁGINA WEB DE LA CNBS

CUENTA DE AHORRO
EN LEMPIRAS

Se deberá contemplar la modalidad más representativa (con mayor cantidad de usuarios financieros).

Se deberá contemplar la modalidad más representativa (con mayor cantidad de usuarios financieros).													
Institución Financiera	Nombre del producto	Montos		Transacciones por cajero automático		Comisión por							Tasa de Interés efectiva anual
			Propia red		Otra red	Operaciones por banca electrónica (Internet)	Reposición tarjeta de débito	Reposición de libreta de ahorro	Seguro por robo tarjeta de débito	Emisión de Constancia	Cheques depositados devueltos		
			Cantidad gratis	Costo transacción adicional								Cantidad gratis	
		Mínimo de apertura											

EN DOLARES AMERICANOS

Se deberá contemplar la modalidad más representativa (con mayor cantidad de usuarios financieros).

Se deberá contemplar la modalidad más representativa (con mayor cantidad de usuarios financieros):													Tasa de interés efectiva anual
Institución Financiera	Nombre del producto	Montos		Transacciones por cajero automático		Comisión por							
			Propia red		Otra red		Operaciones por banca electrónica (Internet)	Reposición tarjeta de débito	Reposición de libreta de ahorro	Seguro por robo tarjeta de débito	Emisión de Constancia	Cheques depositados devueltos	
			Cantidad gratis	Costo transacción adicional Mínimo	Cantidad gratis	Costo transacción adicional Mínimo							
		Mínimo de apertura											

Anexo 1. MODELO DE INFORMACIÓN A SOLICITAR PARA LA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN LA PÁGINA WEB DE LA CNBS

CUENTA DE AHORRO
EN LEMPIRAS

Se deberá contemplar la modalidad más representativa (con mayor cantidad de usuarios financieros).

Se deberá contemplar la modalidad mas representativa (con mayor cantidad de usuarios financieros).																
Institución Financiera	Nombre del producto	Montos		Transacciones por cajero automático				Comisión por						Tasa de Interés efectiva anual		
		Mínimo de apertura	Propia red		Otra red		Operaciones por banca electrónica (internet)	Reposición tarjeta de débito	Reposición de libreta de ahorro	Seguro por robo tarjeta de débito	Emisión de Constancia	Cheques depositados devueltos				
			Cantidad gratis	Costo transacción adicional Mínimo	Cantidad gratis	Costo transacción adicional Mínimo										

EN DOLARES AMERICANOS

Se deberá contemplar la modalidad más representativa (con mayor cantidad de usuarios financieros).

Se deberá contemplar la modalidad más representativa (con mayor cantidad de usuarios financieros).																
Institución Financiera	Nombre del producto	Montos		Transacciones por cajero automático				Comisión por						Tasa de Interés efectiva anual		
		Mínimo de apertura	Propia red		Otra red		Operaciones por banca electrónica (internet)	Reposición de tarjeta de débito	Reposición de libreta de ahorro	Seguro por robo tarjeta de débito	Emisión de Constancia	Cheques depositados devueltos				
			Cantidad gratis	Costo transacción adicional Mínimo	Cantidad gratis	Costo transacción adicional Mínimo										

Anexo 1. MODELO DE INFORMACIÓN A SOLICITAR PARA LA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN LA PÁGINA WEB DE LA CNBS

CUENTA CORRIENTE
EN LEMPIRAS

Se deberá contemplar la modalidad más representativa (con mayor cantidad de usuarios financieros).

EN LEMPÍRAS																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
Se deberá contemplar la modalidad más representativa (con mayor cantidad de usuarios financieros).																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
Institución Financiera		Nombre del producto		Monto mínimo de apertura		Tasa de interés sobre saldos de depósitos		Transacciones por cajero automático				Cheques endosados		Comisión por								Comisión por rehabilitación línea de																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
								Propia red		Otra red		Cantidad gratis		Costo transacción adicional		Costo transacción adicional	Cantidad	Comisión por exceso	Operaciones por banca electrónica (Internet)	Reposición de tarjeta de débito	Reposición de libreta de ahorro	Libreta de 25 cheques endosados	Exceso de límites de cheques endosados	Seguro de Cobertura de deuda	Cheques depositados devueltos	A los 30 días de suspensión de pagos	A los 60 días de suspensión de pagos	Luego de los 60 días de suspensión de pagos	Tasa de interés por sobregiro																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													

EN DOLÁRES AMERICANOS

Se deberá contemplar la modalidad más representativa (con mayor cantidad de usuarios financieros).

EN DOLARES AMERICANOS																									
Se deberá contemplar la modalidad más representativa (con mayor cantidad de usuarios financieros).																									
Institución Financiera	Nombre del producto	Monto mínimo de apertura	Tasa de interés sobre saldos de depósitos	Transacciones por cajero automático				Cheques endosados		Comisión por										Comisión por rehabilitación línea de crédito					
				Propia red		Otra red		Cantidad	Costo transacción adicional	Cantidad gratis	Costo transacción adicional	Comisión por exceso	Operaciones por banca electrónica (Internet)	Reposición tarjeta de débito	Reposición de libreta de ahorro	Libreta de 50 cheques endosados	Exceso de límites de cheques endosados	Seguro de Cobertura de deuda	Cheques depositados devueltos	A los 30 días de suspensión de pagos	A los 60 días de suspensión de pagos	Luego de los 60 días de suspensión de pagos	Tasa de interés por sobregiro		

**Anexo 1. MODELO DE INFORMACIÓN A SOLICITAR PARA LA
DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE LA CNBS**

DEPOSITOS A PLAZO FIJO

Institución Financiera	LEMPIRAS								Tasa de precancelación (% nominal anual) ¹
	Monto mínimo	Tasa de interés efectiva anual							
		Plazo a 90 días			Plazo a 180 días				
		20,000	100,000	500,000	20,000	100,000	500,000		

Institución Financiera	USD							Tasa de precancelación (% nominal anual) ¹
	Monto mínimo	Tasa de interés efectiva anual						
		A 90 días			A 180 días			
		1,000	10,000	30,000	1,000	5,000	20,000	

1/ En caso que se establezca esta penalidad, deberá aplicarse únicamente sobre los intereses devengados.

Anexo 1. MODELO DE INFORMACIÓN A SOLICITAR PARA LA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN LA PÁGINA WEB DE LA CNBS

MICROCREDITO (en Lempiras)

Institución Financiera	6 meses (L.5,000)		12 meses (L10,000)		Tasa/Cargo de precancelación (% anual) ¹
	CAT	Cuota	CAT	Cuota	

PERSONAL (en Lempiras)

Institución Financiera	6 meses (L.50,000)		12 meses (L.100,000)		Tasa/Cargo de precancelación (% anual) ¹
	CAT	Cuota	CAT	Cuota	

^{1/} Esta penalidad podrá aplicarse solamente sobre el saldo del capital adeudado, si en los contratos suscritos entre la institución supervisada y los organismos de fondos se establece una penalidad por cancelación anticipada.

Anexo 1. MODELO DE INFORMACIÓN A SOLICITAR PARA LA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN LA
PÁGINA WEB DE LA CNBS
PRENDARIO AUTOMOTOR

Institución Financiera	COSTO ANUAL TOTAL (%)		CUOTA mensual (en L y USD)				Tasa por mora (% nominal anual)		Tasa/Cargo de precancelación (% anual)	
	"Usado" L 150.000 a 3 años		"Nuevo" USD 30.000 a 4 años		"Usado" L 150.000 a 3 años		"Nuevo" USD 30.000 a 4 años			
	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	L	USD

1/ Esta penalidad podrá aplicarse solamente sobre el saldo del capital adeudado, si en los contratos suscritos entre la institución supervisada y los organismos de fondeo se establece una penalidad por cancelación anticipada.

**Anexo 1. MODELO DE INFORMACIÓN A SOLICITAR PARA LA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN
LA PÁGINA WEB DE LA CNBS**

FINANCIACION CON TARJETA DE CRÉDITO

Se deberá contemplar la modalidad de tarjeta de crédito más representativa (con mayor cantidad de clientes).

LEADPIRAS

[illegible]

DOLARES AMERICANOS (Tarjeta Internacional)

[illegible]

Anexo No. 2. Ejemplo de Cálculo del Costo Anual Total (CAT)

La fórmula de cálculo del CAT queda ilustrada mediante el siguiente ejemplo:

Ejemplo 1: Crédito en cuotas por L. 150,000, otorgado a una tasa de Interés del 25.00% anual, correspondiendo mensualmente a una tasa del 2.08%, a 36 meses de plazo en cuotas fijas.

Aplicando una comisión por otorgamiento del 2.00% del monto otorgado, el monto recibido por el usuario financiero sería L. 147,000 y la cuota pura de dicho préstamo es de L. 5,963.97, el costo total se calcula de la siguiente manera:

$$-L147,000 + \sum_{t=1}^{36} \frac{L\ 5,963.97}{(1+i)^t} = 0$$

El costo total del crédito es 2.21%, que se transforma en una tasa efectiva anual mediante la siguiente ecuación:

$$CAT = (1 + 0.0221)^{12} - 1 = 30.00\%$$

Anexo No. 3 Programa para la Implementación de las Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero

Artículo	Tareas	Orientación Intermedia	Medios y Canales	Áreas Indicadas	Responsable	Plazo
4 - 13	Publicidad - Información en pizarras - Información de folletos - Remisión de información a la CNBS para su publicación en su página web - Información en la página web de cada institución financiera					
14 - 15	Estado de cuenta de operaciones activas y pasivas					
14, 15, 16 y 34	Estado de cuenta de tarjeta de crédito					
17 - 25	Contenido de los contratos de adhesión					
26 - 34	Difusión de tasas de interés y comisiones					
35 - 41	Cálculo del CAT					

Nota: Este Plan de Implementación no deberá exceder de doce (12) meses, contados a partir de la vigencia de estas Normas.

Sección "B"

Comisión Nacional de Bancos y Seguros

"RESOLUCIÓN SB No.1320/02-08-2011.- La Comisión Nacional de Bancos y Seguros,

CONSIDERANDO (1): Que es facultad de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, dictar las normas que requieren las Instituciones del Sistema Financiero para el cumplimiento de su cometido lo mismo que las normas prudenciales que deben cumplir estas; basándose en la legislación vigente y en los acuerdos y prácticas internacionales.

CONSIDERANDO (2): Que el Consejo de Administración o Junta Directiva de las instituciones supervisadas, sin perjuicio de las demás disposiciones legales y contractuales que le sean aplicables, tendrá entre otras la responsabilidad de velar porque se implementen e instruir para que se mantengan en adecuado funcionamiento y ejecución, las políticas, sistemas y procesos que sean necesarios para una correcta administración, evaluación y control de los riesgos inherentes al negocio; así como, definir estrategias, políticas y procedimientos para cautelar los riesgos inherentes a la operatividad financiera, debiendo cumplir y hacer que se cumplan en todo momento, las disposiciones de las Leyes, reglamentos, y normas internas aplicables.

CONSIDERANDO (3): Que la actividad financiera, entendida básicamente como la intermediación que realiza una institución entre quienes poseen excedentes temporales de recursos monetarios, por una parte, y quienes requieren de esos fondos, igualmente de forma temporal, pero no necesariamente en el mismo plazo, genera riesgos de diversa naturaleza. De allí que esta labor de intermediación se pueda caracterizar como la administración de esos riesgos, con el objetivo supremo de procurar la permanencia de la institución en el tiempo. Este objetivo requiere que, en la intermediación, la institución financiera obtenga una rentabilidad razonable, a la vez que actúe proactivamente para asegurarse que los riesgos en los cuales incurra no pongan en peligro su supervivencia.

CONSIDERANDO (4): Que la gestión de riesgos es reconocida como una parte integral de las buenas prácticas gerenciales, el cual es un proceso iterativo que consta de pasos, los cuales, cuando son ejecutados en secuencia y bajo un método lógico y sistemático de establecer el contexto, identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear y comunicar los riesgos asociados con una actividad, posibilitan una mejora continua en el proceso de toma de decisiones, de manera que permite a las instituciones minimizar pérdidas y maximizar oportunidades.

CONSIDERANDO (5): Que en este contexto, corresponde a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros,

en su carácter de supervisor de las instituciones del sistema financiero, asegurarse porque las personas que tienen a cargo la administración de esas instituciones comprendan y actúen acorde con lo planteado en los considerandos anteriores. Esta responsabilidad está en consonancia con lo expresado en el documento Principios Básicos para una supervisión bancaria eficaz publicado igualmente por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, en octubre de 2006.

CONSIDERANDO (6): Que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros ha considerado oportuno desarrollar la normativa prudencial sobre la administración de riesgos con el fin de facilitar la aplicación práctica por parte de las instituciones supervisadas, y hacer explícitos los criterios bajo los cuales la Comisión evaluará los procesos y políticas desarrollados por cada institución financiera, en el marco de la supervisión basada en riesgos.

CONSIDERANDO (7): Que los lineamientos, estructuras y funciones mínimas propuestos en la presente normativa constituyen pautas de orientación, y cada institución deberá adaptar los lineamientos aquí señalados a sus propias circunstancias. En todo caso, durante el proceso de supervisión, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros evaluará la congruencia entre la estructura adoptada y el perfil de riesgo de la institución.

POR TANTO: Con fundamento en lo establecido en los artículos 27, 30, numeral 1), 3), 4), 5), 7), 8), 10), 12), 13), y 14), artículos 37, 38, 72, 73, 74, 75, 77, 78, 79, 80, 81, y 82 de la Ley del Sistema Financiero; artículos 6 y 13, numerales 1), 2), 10), y 11) de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros; en sesión del 2 de agosto de 2011;

RESUELVE:

1. Aprobar la **"NORMA SOBRE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS"**, cuya redacción íntegra es la siguiente:

NORMA SOBRE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- OBJETO

La presente Norma tiene por objeto establecer:

a) Los elementos mínimos que las instituciones a las que hace referencia el artículo 2 de la presente Norma, deben considerar para la gestión integral de los riesgos asumidos y/o que están dispuestas a asumir, cuyo proceso de implantación es responsabilidad de su Directorio; y,

b) los criterios bajo los cuales esta Comisión, evaluará la forma en la cual las instituciones sujetas a esta Norma gestionan sus riesgos, sin perjuicio de lo previsto en otras disposiciones legales aplicables.

ARTÍCULO 2.- ALCANCE

Quedan obligados al cumplimiento de las presentes disposiciones los bancos públicos y privados, las asociaciones de ahorro y préstamo, las sociedades financieras, las instituciones de segundo piso, las organizaciones privadas de desarrollo financiero, las sociedades emisoras de tarjetas de crédito y cualquier otra institución que se dedique en forma habitual y sistemática a las actividades y operaciones permitidas en la Ley del Sistema Financiero, previa autorización de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

ARTÍCULO 3.- DEFINICIONES Y TÉRMINOS

Para efecto de la aplicación de las disposiciones contenidas en las presentes Normas, se entenderá por:

- a) **Comisión:** Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
- b) **Institución (es):** Bancos públicos y privados, sucursales de bancos extranjeros, sociedades financieras, instituciones de segundo piso, organizaciones privadas de desarrollo financiero, las sociedades emisoras de tarjetas de crédito, y cualquier otra institución que se dedique en forma habitual y sistemática a las actividades y operaciones permitidas en la Ley del Sistema Financiero, previa autorización de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
- c) **Ley:** Ley del Sistema Financiero.
- d) **Directorio:** Es el Consejo de Administración o Junta Directiva, órgano responsable de la administración de la institución, en observancia a lo dispuesto en los Artículos 27 al 34 de la Ley.
- e) **Alta Gerencia:** Es el Presidente Ejecutivo, Director Ejecutivo, Gerente General o su equivalente, responsable de ejecutar las disposiciones del Directorio u organismo que haga sus veces.
- f) **Riesgo:** Es la posibilidad de generarse una pérdida económica por la ocurrencia de un evento adverso que afecta negativamente el logro de los objetivos de la institución.
- g) **Apetito al riesgo:** Nivel de riesgo que la institución está dispuesta a asumir en búsqueda de rentabilidad y valor.
- h) **Tolerancia al riesgo:** Se define como el nivel de variación que la institución está dispuesta a asumir en caso de desviación a los objetivos institucionales trazados.
- i) **Incertidumbre:** Corresponde a un evento sobre el cual no se conoce con seguridad si ocurrirá y, de ocurrir, cómo se comportará en el futuro.
- j) **Evento:** Suceso o serie de sucesos, internos o externos a la institución, originados por la misma causa que ocurren durante un mismo período de tiempo.

k) **Impacto:** La consecuencia o consecuencias de un evento, expresado ya sea en términos cualitativos o cuantitativos. Usualmente se expresará en términos monetarios, como pérdidas financieras. También es llamado severidad.

l) **Probabilidad:** La posibilidad de la ocurrencia de un evento que usualmente es aproximada mediante una distribución de probabilidad estadística. En ausencia de información cuantificable, se podrá aproximar mediante métodos cualitativos.

CAPÍTULO II

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

ARTÍCULO 4.- GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Es el proceso mediante el cual el Directorio de conformidad con su tolerancia al riesgo establece las estrategias para que la Alta Gerencia y el personal de todos los niveles de la institución implementen procedimientos y tareas sistemáticas para identificar, evaluar, mitigar, monitorear y comunicar los riesgos inherentes que puedan afectar el alcance de los objetivos institucionales. La gestión de riesgos debe estar adecuada al tamaño y a la complejidad de sus actividades, operaciones y servicios, asimismo, debe ser parte inherente de todas las actividades de la institución.

ARTÍCULO 5.- COMPONENTES O ELEMENTOS MÍNIMOS DE LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

- a) **Ambiente Interno:** Comprende, entre otros, los valores éticos, la idoneidad técnica y moral de su directorio y funcionarios; la estructura organizacional y las condiciones para la asignación de autoridad y responsabilidad.
- b) **Establecimiento de objetivos:** Proceso por el que se determinan los objetivos estratégicos, los cuales deben encontrarse alineados a la visión y misión de la institución, y ser compatibles con el apetito y la tolerancia al riesgo.
- c) **Identificación de riesgos:** Proceso por el que se identifican y documentan los riesgos que pueden tener un impacto negativo sobre los objetivos de la institución y grupo financiero en su conjunto y analizar la totalidad de las incertidumbres que la afectan.
- d) **Evaluación y medición de riesgos:** Proceso mediante el cual los riesgos de una institución, actividad, conjunto de actividades, área, portafolio, producto o servicio; se evalúan mediante técnicas cualitativas, cuantitativas o una combinación de ambas, considerando la probabilidad de ocurrencia de un evento de pérdida y el impacto en caso de materializarse.
- e) **Mitigación:** Proceso por el que se opta por aceptar el riesgo, disminuir la probabilidad de ocurrencia, disminuir el impacto, transferirlo total o parcialmente, evitarlo, o una combinación de

las medidas anteriores, de acuerdo al nivel de tolerancia al riesgo definido, realizando un análisis de costo-beneficio de las diferentes alternativas a considerar.

f) Actividades de control: Proceso que busca asegurar que las políticas, estándares, límites y procedimientos para el tratamiento de riesgos son apropiadamente tomados y/o ejecutados, con el propósito de garantizar la eficacia y efectividad de las operaciones de la institución, la confiabilidad de la información financiera u operativa, interna y externa, así como el cumplimiento de las disposiciones legales que le sean aplicables.

g) Información y comunicación: Proceso por el que se genera y transmite información apropiada y oportuna al directorio, Alta Gerencia, funcionarios, y resto del personal, así como a interesados externos, tales como clientes, proveedores, accionistas y reguladores. Esta información es interna y externa, y puede incluir información de gestión, financiera y operativa.

h) Monitoreo: Proceso que consiste en la evaluación del adecuado funcionamiento de la Administración Integral de Riesgos y la implementación de las modificaciones que sean requeridas. Este debe realizarse en el curso normal de las actividades de la institución, y complementarse por evaluaciones independientes.

ARTÍCULO 6.- RIESGOS A GESTIONAR

Las instituciones a que se refiere el Artículo 2 de estas Normas, deberán gestionar los siguientes riesgos:

a) Riesgo de crédito

Es la posibilidad de incurrir en pérdidas por el no pago o pago inoportuno de las obligaciones a cargo de prestatarios, deudores de cualquier tipo, anticipos otorgados a prestadores de servicios, riesgo de contraparte de las inversiones y cualquier otra operación que determine una deuda a favor de la institución.

El riesgo de crédito incluye el riesgo de concentración, entendida como la posibilidad de que se produzcan pérdidas significativas que puedan amenazar la viabilidad futura de una institución, como consecuencia de la concentración de este riesgo en un grupo reducido de deudores, en un conjunto de deudores de comportamiento similar, o en activos financieros especialmente correlacionados.

b) Riesgo de liquidez

Está dado por la imposibilidad de adquirir u obtener los fondos necesarios para atender el pago de obligaciones tanto a corto plazo (riesgo inminente) como en el mediano y largo plazo (riesgo latente).

c) Riesgo de mercado

Es la posibilidad de incurrir en pérdidas derivadas del incremento no esperado en el monto de las obligaciones con acreedores externos o pérdida en el valor de activos, a causa de variaciones en los parámetros que sirvan de referencia o afecten el precio de los instrumentos financieros. Dentro de esta categoría se contemplan los siguientes tipos de riesgos:

1. Riesgo de tasas de interés. Posibilidad de incurrir en pérdidas, bien sea desde el punto de vista del nivel de utilidades o del valor económico de la institución, por la no correspondencia en los períodos de ajuste de las tasas activas y las tasas pasivas dados los movimientos de las tasas de mercado, o por movimientos no simétricos de estas tasas de mercado o cambios en la curva de rendimientos.

2. Riesgo de tipos de cambio. Éste surge por la posibilidad de variaciones en los tipos de cambio correspondientes a instrumentos en los cuales la institución tiene una posición abierta, larga o corta, tanto en el balance como en operaciones fuera de balance.

3. Riesgo de precios. Posibilidad de pérdidas por disminuciones en el precio en el mercado de acciones y otros instrumentos de renta variable que posea la institución. En el caso de posiciones cortas, la posibilidad de pérdidas se origina por aumento de los precios.

Las políticas de administración del riesgo de mercado de sus inversiones y demás activos deben estar orientadas a combinar, equilibradamente, los conceptos de rentabilidad, liquidez y seguridad. Estas políticas, en adición, deben contemplar un seguimiento periódico de los efectos de los cambios en las tasas de interés de mercado, internas o externas, los tipos de cambio o cualquier otro parámetro de referencia en el valor de sus inversiones y en general de sus activos.

d) Riesgo operativo

Es la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuación en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura, ya sea por causa endógena o por la ocurrencia de acontecimientos externos. La exposición a este riesgo puede resultar de una deficiencia o ruptura en los controles internos o procesos de control, fallas tecnológicas, errores humanos o deshonestidad, prácticas inseguras y catástrofes naturales, entre otras causas.

e) Riesgo legal

Es la posibilidad de incurrir en pérdidas derivadas del incumplimiento de normas legales, errores u omisiones en la contratación, de la inobservancia de disposiciones reglamentarias, de códigos de conducta o normas éticas. Así mismo, el riesgo legal puede derivarse de situaciones de orden jurídico que afecten la titularidad o disponibilidad de los activos, en detrimento de su

valor. Esto incluye las normas para la prevención y detección del uso indebido de los servicios y productos financieros en el lavado de activos.

f) Riesgo estratégico

Es la probabilidad de pérdida como consecuencia de la imposibilidad de implementar apropiadamente los planes de negocio, las estrategias, las decisiones de mercado, la asignación de recursos y su incapacidad para adaptarse a los cambios en el entorno de los negocios. Así mismo, abarca el riesgo que emerge de la pérdida de participación en el mercado y/o disminuciones en los ingresos que puedan afectar la situación financiera de la institución.

g) Riesgo reputacional

Es la posibilidad de que se produzca una pérdida debido a la formación de una opinión pública negativa sobre los servicios prestados por la institución (fundada o infundada), que fomente la creación de mala imagen o posicionamiento negativo ante los clientes, que conlleve a una disminución del volumen de clientes, a la caída de ingresos y depósitos, entre otros. Cabe resaltar que una mala gestión de los demás riesgos inherentes a la institución inciden en el riesgo reputacional, como por ejemplo: fallas en la prestación del servicio, noticias adversas derivadas de acciones de mercado o sanciones impuestas por la autoridad, debilidades financieras que minen la confianza de clientes o acreedores, entre otros.

ARTÍCULO 7.- PREEMINENCIA DE LAS NORMAS DE RIESGOS ESPECÍFICOS

Las instituciones deberán adecuar sus políticas, lineamientos y normas internas para cada tipo de riesgo en función de su apetito al riesgo y en atención a las normas generales y específicas emitidas por la Comisión.

Para la gestión de los riesgos en los cuales la Comisión no ha emitido normativa, las instituciones deberán observar los lineamientos mínimos que se indican en el Anexo No. 1 de la presente norma.

CAPÍTULO III

RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES

ARTÍCULO 8.- RESPONSABILIDADES DEL DIRECTORIO.

En el marco de la gestión de riesgo y conforme a lo establecido en las leyes, reglamentos y normas, los miembros del Directorio deben actuar con la mayor diligencia y prudencia en el manejo de la institución a su cargo. Son responsables de:

- a) Procurar tener un conocimiento cabal y actualizado del entorno en el cual opera la institución;
- b) Conocer las fortalezas y debilidades de la institución;
- c) Actuar en todo momento y en todas las decisiones en las que se requiera su voto, con la misma prudencia con la cual manejaría la administración de sus propios recursos;
- d) Conocer adecuadamente los riesgos que conlleva la incursión en nuevos mercados, segmentos, la adopción de nuevos procedimientos o la introducción de nuevos productos o servicios;
- e) Establecer el nivel de riesgo aceptable por la institución, en función de frecuencia y severidad;
- f) Velar porque la toma de riesgos por parte de la Alta Gerencia se realice de acuerdo con una adecuada valoración de los beneficios a obtener, y el mantenimiento de un nivel de patrimonio tal que disminuya la probabilidad de quiebra a mínimos aceptables;
- g) Establecer un sistema de incentivos pensado para desincentivar conflictos de interés en cuanto a la administración de los riesgos;
- h) Establecer un sistema adecuado de delegación de facultades y de segregación de funciones a través de toda la institución.
- i) Seleccionar la plana gerencial con idoneidad técnica y moral que actúe de forma prudente y apropiada en el desarrollo de sus negocios y operaciones, así como en el cumplimiento de sus responsabilidades.

ARTÍCULO 9.- FUNCIONES DEL DIRECTORIO EN LA GESTIÓN DE RIESGOS

El Directorio debe tener alto involucramiento para una efectiva gestión de riesgos. Además de las funciones y/o responsabilidades establecidas en otras normas, estatutos de la institución y la Ley o en la ley especial que rija la institución, el Directorio realiza como mínimo, lo siguiente:

- a) Aprobar el plan de implementación para una efectiva gestión integral de riesgos y sus actualizaciones;
- b) Aprobar el Manual de Riesgos y adoptar las políticas generales de gestión de riesgos y límites de exposición para los distintos riesgos;
- c) Monitorear periódicamente el estado de los riesgos de la institución y promover la toma de acciones correctivas y su seguimiento;
- d) Comparar la suficiencia de patrimonio frente a las exposiciones de riesgo detectadas y tomar las medidas que procedan.
- e) Aprobar la constitución y composición del Comité de Riesgos, y de cualquier otro comité que tenga que ver con la administración de riesgo;
- f) Conocer y aprobar el Plan Anual de la Gestión de riesgos;
- g) Designar al encargado de la Unidad de Riesgos;
- h) Aprobar los recursos necesarios para el adecuado desarrollo del Sistema de Gestión de Riesgos, a fin de contar con la infraestructura, metodología y personal apropiados;
- i) Establecer Planes de Formación para que los empleados de la

institución posean o sean dotados de una formación clara sobre los riesgos y controles;

j) Establecer los objetivos institucionales, evaluando y aprobando sus planes de negocios con la debida consideración a los riesgos asociados.

ARTÍCULO 10.- DE LA ALTA GERENCIA

Además de las responsabilidades y obligaciones establecidas en la Ley, otras normas y en los estatutos de la institución, la Alta Gerencia debe ejercer el liderazgo permanente en la gestión de riesgos, particularmente en el control de excesivas exposiciones. Para ello debe, como mínimo:

- a) Actuar diligentemente en la puesta en funcionamiento de las disposiciones que en materia de administración de riesgo apruebe el Directorio;
- b) Mantener un adecuado flujo informativo a los integrantes del Directorio, así como al Comité de Riesgos;
- c) Promover una activa cultura de gestión de riesgos en la organización, lo cual abarca la inclusión del tema en los planes de capacitación de la institución;
- d) Asegurar que exista una adecuada separación entre quienes operan y quienes hacen el seguimiento del riesgo;
- e) Dirigir la implementación del sistema de gestión de riesgos;
- f) Realizar un seguimiento permanente con base en la información suministrada por la Unidad de Gestión de Riesgos y las áreas operativas, sobre el estado de las exposiciones al riesgo de la institución;
- g) Asegurar que la Unidad de Gestión de Riesgos cuente con los recursos y la independencia suficientes para su labor, y que su actividad alcanza a toda la organización;
- h) Presentar al Directorio las propuestas de políticas, límites y herramientas;
- i) Proponer al Directorio el proyecto de Manual de Riesgos y sus actualizaciones.

ARTÍCULO 11.- DEL COMITÉ DE RIESGOS

Corresponde a este Comité, al menos, las siguientes funciones:

- a) Sostener reuniones con una frecuencia al menos bimensual. Las deliberaciones y acuerdos deberá hacerse constar en actas;
- b) Conocer de parte del encargado de la Unidad de Gestión de Riesgos un informe detallado de las actividades realizadas y, al menos, de los siguientes temas:
 1. Estado de margen financiero y su suficiencia.
 2. Estado de riesgo de crédito, estructura de la mora, por oficina, segmento de cliente, regiones, líneas de negocio y concentraciones.
 3. Análisis de liquidez y posición de encaje o de reservas monetarias líquidas.
 4. Concentración en captaciones o fondeo.
 5. Análisis de calce de tasas de interés.

6. Eventos de riesgo operativo.

7. Aprobación de nuevos productos o incursión en nuevos mercados.

8. Reporte de cumplimiento de políticas y límites y principales excepciones aplicadas.

9. Resultado de la evaluación de la exposición a los diferentes riesgos.

10. Acciones correctivas que se han aplicado respecto a las exposiciones más importantes reportadas.

c) Analizar los aspectos relevantes de dicho informe y adoptar las decisiones pertinentes;

d) Revisar anualmente las metodologías, herramientas y procedimientos para identificar, medir, vigilar, limitar, mitigar, controlar, informar y revelar los distintos tipos de riesgo a que se encuentra expuesta la institución;

e) Aprobar y presentar al menos bimensualmente al Directorio el informe sobre las actividades desarrolladas;

f) Revisar anualmente, el Plan Anual de la Gestión de riesgos, y elevarlo al Directorio para su aprobación.

ARTÍCULO 12.- DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE RIESGOS

Corresponde a esta Unidad, al menos, las siguientes funciones:

- a) Participar activamente en las tareas de identificación, medición, monitoreo, administración y control de los riesgos, para lo cual deberá sujetarse a las políticas aprobadas por las instancias superiores, marco regulatorio y normativo aplicable, apoyándose en las mejores prácticas;
- b) Diseñar y definir metodologías e implementar las herramientas para la gestión de riesgos;
- c) Elaborar el Plan Anual de la Gestión de riesgos y presentarlo al Comité de Riesgos para su revisión;
- d) Realizar el seguimiento periódico, mediante las anteriores herramientas, de todas las exposiciones de la institución y medir los impactos esperados de la materialización de los distintos riesgos;
- e) Transmitir a las áreas operativas, a la Alta Gerencia y al Comité de Riesgos alertas sobre situaciones de riesgo inminentes;
- f) Verificar el cumplimiento de límites de riesgo, revisando los niveles de tolerancia permitidos y cómo se han aplicado las excepciones;
- g) Proponer oportunamente mitigadores y estrategias de administración frente a los riesgos detectados;
- h) Revisar anualmente las herramientas y metodologías utilizadas para la medición y monitoreo de riesgos;
- i) Apoyar a las áreas operativas en sus tareas respecto a la gestión de riesgos, así como darles capacitación en los temas de riesgo;
- j) Generar reportes periódicos sobre el estado y perfil de riesgos de la institución, incluyendo los resultados de las pruebas de tensión y sensibilización practicadas.

ARTÍCULO 13.- DE LAS ÁREAS OPERATIVAS Y DEMÁS ÁREAS DE LA INSTITUCIÓN

La gestión de riesgos es una actividad transversal y es una función en la que deben involucrarse todos los empleados de la institución; por tanto, todas las áreas deben desarrollar al menos las siguientes funciones:

- a) Conocer el Manual de Riesgos, las políticas generales y los límites de exposición que deben cumplir;
- b) Identificar las exposiciones al riesgo en su área de actividad e informarlas a la Unidad de Gestión de Riesgos;
- c) Cumplir con los límites establecidos;
- d) Conocer el perfil de riesgo de su área;
- e) Alertar a la Unidad de Gestión de Riesgos sobre desfases o insuficiencias de las políticas o normas existentes.

ARTÍCULO 14.- DE LA AUDITORÍA INTERNA

Son funciones de la auditoría interna, respecto de la gestión de riesgos:

- a) Examinar y valorar regularmente, de forma independiente, la idoneidad y efectividad del proceso de gestión integral de riesgos de la institución;
- b) Contrastar la implantación real de las políticas y procedimientos establecidos;
- c) Informar al Directorio a través del Comité de Auditoría de cualquier debilidad relevante que haya detectado como consecuencia de los análisis realizados y proponer soluciones alternativas.

ARTÍCULO 15.- DE LOS AUDITORES EXTERNOS

Los auditores externos de la institución deberán incluir en su evaluación periódica la revisión de las funciones de gestión de riesgos y sus resultados deben ser incorporados en el informe de cumplimiento de normas prudenciales.

CAPÍTULO IV**CONFORMACIÓN DEL COMITÉ Y UNIDAD DE GESTIÓN DE RIESGOS****ARTÍCULO 16.- DEL COMITÉ DE RIESGOS**

El seguimiento detallado de la gestión de riesgos debe corresponder a un comité de alto nivel, integrado por un número impar de miembros, con al menos un miembro del Directorio, el responsable de la Alta Gerencia, el responsable de la Unidad de Gestión de Riesgos y los responsables de las unidades más relevantes. El auditor interno asistirá sólo con voz a todas las reuniones del Comité de Riesgos.

ARTÍCULO 17.- DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE RIESGOS

Constituida conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Gobierno Corporativo. En el organigrama de cada institución se debe

identificar con claridad una unidad dedicada a la coordinación de la gestión integral de riesgos. La integración de esta Unidad dependerá de las características y complejidad de las operaciones de la institución y su perfil de riesgo. Los funcionarios asignados a la Unidad de Gestión de Riesgos por ningún motivo podrán tener responsabilidades o funciones operativas, ni realizar, cerrar o promover negocios de la institución.

CAPÍTULO V**DOCUMENTOS E INFORMES****ARTÍCULO 18.- MANUAL DE RIESGOS**

Las instituciones deben contar con un Manual de Riesgos donde se registren los objetivos, actividades, funciones y demás aspectos relevantes referentes al sistema de gestión de riesgos. El referido manual deberá tener en cuenta, cuando menos, los siguientes aspectos:

- a) Funciones en materia de gestión de riesgos de todas las áreas o unidades de la institución;
- b) Políticas sobre, entre otros, la forma y periodicidad en que se informará al Directorio, Alta Gerencia, Comité de Riesgo, Unidad de Gestión de Riesgos y las unidades operativas sobre exposiciones de riesgo de la institución;
- c) Límites para los distintos riesgos, así como los niveles de tolerancia y desviación, y su procedimiento de fijación y nivel de aprobación;
- d) Herramientas metodológicas para el seguimiento de riesgos;
- e) Planes de continuidad y contingencia vigentes;
- f) Riesgos a considerar;
- g) Alcance de la administración que debe desarrollarse en cada riesgo;
- h) Tipos de acciones correctivas a aplicar, con especial atención en los casos de uso continuo de las excepciones previstas en el literal c).

ARTÍCULO 19.- PLAN ANUAL DE GESTIÓN DE RIESGOS

La Unidad de Gestión de Riesgos, en coordinación con la Alta Gerencia, debe presentar a la consideración del Comité de Riesgos, antes del 30 de noviembre de cada año, un plan de actividades para el año siguiente, que contenga al menos lo siguiente:

- a) Actividades para implementar o mejorar la administración de los principales riesgos de la institución de acuerdo a su perfil de riesgos: crédito, liquidez, mercado, legal y operativo, entre otros;
- b) Herramientas o metodologías a calibrar o desarrollar en el año;

ANEXO No. 1

**LINEAMIENTOS MÍNIMOS PARA GESTIONAR
LOS RIESGOS QUE NO CUENTAN CON NORMAS
ESPECÍFICAS VIGENTES.****Papel del Consejo de administración o Junta Directiva y
de la Alta Gerencia.**

El Consejo de administración o Junta Directiva de las instituciones son responsables de aprobar políticas y estrategias con respecto a la administración de los riesgos (estratégico, reputacional, legal, mercado, tecnológico, etc.) y asegurarse que la Alta Gerencia toma los pasos necesarios para monitorear y controlar estos riesgos. El Consejo de administración o Junta Directiva debe ser informada regularmente de las exposiciones de la institución a los diferentes riesgos en orden para evaluar el monitoreo y control de tal riesgo.

a) El Consejo de administración o Junta Directiva tiene la responsabilidad final de entendimiento de la naturaleza y el nivel de los diferentes riesgos asumido por la institución. El Consejo de administración o Junta Directiva debe aprobar amplias políticas y estrategias que gobiernen o tengan influencia en los riesgos de la institución. Son responsables de revisar los objetivos generales de la institución con respecto a dichos riesgos y debe asegurarse de que se proporcionen lineamientos claros con relación a los niveles de riesgo que sean aceptables para la institución. El Consejo de administración o Junta Directiva también debe aprobar políticas y procedimientos que identifique líneas de autoridad y responsabilidad para el manejo de exposiciones de los diferentes riesgos.

b) El Consejo de administración o Junta Directiva es responsable de aprobar las políticas generales de la institución con respecto a los riesgos y de asegurarse que la Alta Gerencia toma los pasos necesarios para identificar, medir, monitorear y controlar estos riesgos. El Consejo de administración o Junta Directiva o los Comités específicos designados por el Consejo o Junta, debe revisar periódicamente la información que sea suficiente en detalle y oportunidad, que les permita entender y evaluar el rendimiento de la administración en el monitoreo y control de estos riesgos, en cumplimiento con las políticas aprobadas para la institución. Tales revisiones deben ser conducidas regularmente y deben ser realizadas con frecuencia cuando la institución retiene posiciones significativas de riesgos. En adición, El Consejo de administración

o Junta Directiva o los Comités específicos designados por el Consejo o Junta, periódicamente debe de evaluar las políticas y procedimientos de administración de los diferentes riesgos que sean significativos así como las estrategias generales de la institución que afecten su exposición a los diferentes riesgos.

c) El Consejo de administración o Junta Directiva debe alentar discusiones entre sus miembros y la Alta Gerencia, así como entre ésta última y otras personas de la institución, relativas al proceso de administración y exposiciones de los diferentes riesgos de la institución. Los miembros del Consejo de administración o Junta Directiva no necesitan tener conocimientos técnicos detallados, aspectos legales o de técnicas sofisticadas de administración de riesgos. Sin embargo, tienen la responsabilidad de asegurarse que la Alta Gerencia tiene un entendimiento completo de los riesgos en que ha incurrido la institución y de que éste tenga el personal disponible que tenga las herramientas técnicas necesarias para controlar estos riesgos.

La Alta Gerencia debe asegurarse de que la estructura de la institución y el nivel de exposición por los riesgos que asume sea manejado efectivamente, que estén establecidos políticas y procedimientos adecuados para controlar y limitar estos riesgos y que los recursos estén disponibles para evaluar y controlar los riesgos en mención.

a) La Alta Gerencia es responsable de asegurarse de que la institución tenga políticas y procedimientos adecuados para administrar los diferentes riesgos, y que mantenga lineamientos claros de autoridad y responsabilidad para la administración y control de los riesgos. La Alta Gerencia también es responsable de mantener: límites apropiados para la toma de riesgos; sistemas adecuados y estándares de medición de riesgos; reportes comprensivos de los riesgos; procesos de revisión del manejo de los diferentes riesgos; y controles internos efectivos.

b) Los reportes para la administración general de los diferentes riesgos deben proporcionar información agregada así como suficiente soporte de detalle que permita a la administración evaluar la sensibilidad de la institución de cambios en las condiciones de mercado y otros factores importantes de riesgo. La Alta Gerencia también debe revisar periódicamente las políticas y procedimientos de la administración de los diferentes riesgos para asegurarse que se mantengan adecuados y sólidos. La Alta Gerencia es responsable de promover y participar en discusiones con miembros del Consejo de Administración o Junta Directiva y cuando sea apropiado de acuerdo al tamaño y complejidad de la institución,

con el personal de manejo de riesgos con relación a la medición de los mismos, de los procedimientos de administración y de los reportes.

c) La Alta Gerencia debe asegurarse que las actividades de análisis y administración de los diferentes riesgos sean conducidas por personal competente, con conocimiento técnico y experiencia, consistente con la naturaleza y alcance de las actividades de la institución. Deben haber suficientes recursos profundos de personal para administrar estas actividades y para acomodar la ausencia temporal de personal clave.

Las instituciones deben definir claramente quienes son los comités, funcionarios o empleados responsables de la administración de los riesgos y deben cerciorarse de que existe una adecuada separación de funciones en los elementos claves del proceso de administración de los riesgos, para evitar potenciales conflictos de interés. Las instituciones deben tener funciones de medición, monitoreo y control con funciones claras que sean suficientemente independientes de las funciones de toma de posición de la institución y que reporte directamente el riesgo de exposición directamente a la Alta Gerencia y al Consejo de Administración o Junta Directiva. La estructura, tamaño y complejidad de la Unidad de Riesgos dependerá de las características, tamaño y complejidad de las instituciones. Esta Unidad debe ser independiente responsable y designada para diseñar las funciones de medición, el monitoreo y el control de los riesgos.

a) Las instituciones deben identificar claramente a los Comités, funcionarios o personal que sean responsables de la conducción de todos los elementos de la administración de los diferentes riesgos. La Alta Gerencia debe definir líneas de autoridad y responsabilidad para el desarrollo de estrategias, de la implementación de tácticas y de la conducción de las funciones de reportes y medición de los diferentes riesgos en el proceso de administración.

b) Debe existir una adecuada separación de funciones en elementos claves del proceso de administración de riesgos para evitar conflictos potenciales de interés. La Alta Gerencia debe cerciorarse de que existan suficientes garantías para reducir al mínimo de que los individuos encargados del proceso inicial de toma de riesgos puedan influenciar en forma inapropiada las funciones claves de control del proceso de administración de los

riesgos, tales como el desarrollo e imposición de políticas y procedimientos, el reporte de riesgos a la Alta Gerencia, Comités, o al Consejo o Junta, y, la conducción de funciones operativas. La naturaleza y alcance de tales garantías debe ser de acuerdo con el tamaño y estructura de la institución. Las funciones de control realizadas por la Unidad de gestión de riesgos, tales como la administración de los límites de riesgo, son parte de todo el sistema de control interno.

c) El personal encargado de la medición, monitoreo y control de los diferentes riesgos debe tener un entendimiento con buenos fundamentos de todos los tipos de riesgo que se enfrentan en toda la institución.

Políticas y Procedimientos adecuados

Las políticas y procedimientos para la gestión de los riesgos de las instituciones, deben estar claramente definidas y consistentes con la naturaleza y complejidad de sus actividades. Estas políticas deben ser aplicadas considerando también el grupo financiero o grupo económico al que pertenece la institución si aplicase, y, cuando sea apropiado, a nivel de cada institución.

a) Las instituciones deben tener políticas y procedimientos claramente definidos para limitar y control los diferentes riesgos. Estas políticas deben ser aplicadas sobre una base consolidada y conforme sea apropiado a toda la institución inclusive a demás empresas del grupo financiero o económico cuando aplique. Tales políticas y procedimientos deben definir en forma clara las líneas de responsabilidad y capacidad de decisiones de la administración de los diferentes riesgos y también debe definir con claridad los instrumentos autorizados, las estrategias de coberturas y oportunidades de toma de posiciones.

b) Las políticas gestión de los diferentes riesgos, también deben identificar los parámetros cuantitativos que definen el nivel del riesgo aceptable para la institución. Cuando sea apropiado, tales límites deben ser especificados considerando los factores de riesgos, actividades y procesos. Todas las políticas de gestión de riesgos deben ser revisadas periódicamente y cuando lo ameriten. La administración debe definir los procedimientos específicos y aprobaciones necesarias de excepciones a las políticas, límites y autorizaciones.

Es importante que las instituciones identifiquen los riesgos inherentes en los productos y actividades nuevas y que se

aseguren que éstos están sujetos a procedimientos y controles adecuados, antes de ser introducidos o emprendidos. Las coberturas grandes o las iniciativas de administración de riesgos deben ser aprobadas en forma anticipada por el Consejo de Administración o Junta Directiva o por el Comité delegado que sea apropiado.

a) Los productos servicios y actividades que sean nuevos para la institución, deben seguir una revisión cuidadosa de adquisición previa para asegurarse de que la institución entiende las características de los riesgos y de que puede incorporarlas en su proceso de administración de riesgos. Cuando se analiza si un nuevo producto, servicio o actividad conlleva nuevos riesgos, la institución debe estar consciente para su adecuada mitigación y control.

b) Previo a introducir un nuevo producto, servicio o actividad, una cobertura la Alta Gerencia debe asegurarse que existen procedimientos operacionales adecuados y sistemas de control de riesgos. El Consejo de Administración o Junta Directiva o los comités designados, también deberán establecer una estrategia de cobertura de administración de riesgo. Los informes de propuestas de nuevos productos, servicios, actividades o nuevas estrategias debe contener al menos: una descripción relevante de la estrategia, el producto o servicio, una identificación de los recursos necesarios para establecer una sólida y efectiva administración de los riesgos por el producto, servicio o actividad, un análisis de la razonabilidad de los productos y actividades propuestas en relación con los niveles de capital y condición financiera en general de la institución, los procedimientos que se utilizarán en medir, monitorear y controlar los riesgos de la actividad o producto propuesto, entre otros.

Sistemas de Medición y Monitoreo

Las instituciones esencialmente deben disponer de sistemas o herramientas alternas de medición de sus riesgos, que capturen todas las fuentes materiales de esos riesgos, y de que evalúe los efectos de cambios en forma consistentes con el alcance de sus actividades. La metodología, notas técnicas, bases o supuestos subyacentes al sistema deben ser claramente entendidos por los administradores de riesgo y por la alta gerencia de la institución.

Las instituciones deben establecer e imponer límites operativos y otras prácticas que mantengan las exposiciones

dentro de niveles que sean consistentes con las políticas internas aprobadas por el Consejo de Administración o Junta Directiva.

a) La Alta Gerencia debe mantener la exposición de los diferentes riesgos dentro de los parámetros o límites establecidos por el Consejo de Administración o Junta Directiva. El sistema de límites de exposición a riesgos y de lineamientos para la toma de esos riesgos proporciona un medio para alcanzar dicha meta. Tal sistema debe establecer fronteras para el nivel de los riesgos de la institución, y cuando sea apropiado también debe establecer la capacidad de colocar límites para las líneas de negocio, actividades, o unidades de negocios. El sistema de límites también debe asegurar que las posiciones que excedan ciertos niveles predeterminados reciban rápida atención de la Alta Gerencia. El sistema de límites debe hacer posible que la Alta Gerencia controle las exposiciones de los diferentes riesgos, que inicie discusiones acerca de las oportunidades y riesgos y lograr monitorear la toma de riesgos actuales contra tolerancias predeterminadas de los riesgos.

b) Los límites que defina la institución deben ser consistentes con su enfoque general de medición de los riesgos, asimismo deben ser apropiados al tamaño, complejidad y adecuación de capital de las instituciones, así como su capacidad para medir y administrar el riesgo. Los límites deben ser aprobados por el Consejo de Administración o Junta Directiva y debe ser reevaluado periódicamente. El nivel de detalle de los límites de riesgo debe reflejar las características de aceptación de la institución incluyendo los diferentes factores de riesgo a que están expuestas las instituciones.

c) El Consejo o Junta y la Alta Gerencia deben conocer oportunamente y sin demora las excepciones a los límites. Debe existir una política clara de como se informará las excepciones y que acción debe ser tomada para tales casos.

Las instituciones deben medir su vulnerabilidad de pérdida bajo condiciones de mercado en condiciones normales y tensión, incluyendo un análisis de los supuestos claves, y considerar estos resultados cuando se establezcan y se revisen las políticas y límites para los diferentes riesgos.

El sistema de medición de riesgos también debe apoyar una evaluación de significado completo del efecto de condiciones de mercado en completa estrés sobre la institución. Esta prueba debe

ser diseñada para que proporcione información sobre las clases de condiciones bajo las cuales las estrategias de la institución serían más vulnerables y, de esa forma, ser diseñadas a la medida de las características de riesgo de la institución. Los posibles escenarios de estrés deben incluir cambios significativos en los diferentes factores de riesgo, asimismo estos escenarios deben incluir condiciones bajo las cuales estos supuestos claves y parámetros de negocios no funcionarían. La institución deben considerar los escenarios del "peor de los casos" en adición a eventos más probables. El Consejo de Administración o Junta Directiva y la Alta Gerencia periódicamente deben revisar tanto el diseño como los resultados de las pruebas de estrés y asegurarse de tener planes apropiados de contingencia.

Las instituciones deben tener sistemas adecuados de información para medir, monitorear, controlar y reportar las exposiciones de los diferentes riesgos. Los reportes deben proporcionarse oportunamente al Consejo de Administración o Junta Directiva, a la Alta Gerencia y, cuando sea apropiado, a los administradores de líneas individuales de negocios.

a) Debe existir un sistema de administración de información preciso, informativo y oportuno para el manejo de las exposiciones a los diferentes riesgos, tanto para informar a la Alta Gerencia y para apoyar al Consejo de Administración o Junta Directiva en el cumplimiento de su política. Los reportes de los diferentes riesgos deben ser periódicos y debe establecer comparaciones de las exposiciones con la política de límites, también deben identificar cualquier deficiencia en la gestión, modelos, metodologías, procesos, políticas, etc.

b) Los reportes de los diferentes riesgos, deben ser revisados regularmente por Consejo de Administración o Junta Directiva, no obstante los tipos de reportes para el Consejo de Administración o Junta Directiva, alta gerencia u otros interesados, podrán variar dependiendo del perfil del riesgo (resúmenes de las exposiciones de los diferentes riesgos, reportes que demuestren el cumplimiento de la institución con los límites y políticas, los resultados de las pruebas de estrés incluyendo deficiencias de supuestos y parámetros, resúmenes de los resultados de las revisiones de las políticas y procedimientos, adecuación de los sistemas de medición de los riesgos, resultados obtenidos por auditores internos y externos, y otros consultores contratados, entre otros aspectos).

Controles internos comprensivos y auditorías independientes

Las instituciones deben tener un sistema adecuado de controles internos sobre el proceso de administración de los diferentes riesgos. Un componente fundamental del sistema de control interno involucra revisiones y evaluaciones independientes en forma regular sobre la efectividad del sistema y, cuando sea necesario, asegurarse de que tales revisiones apropiadas o mejoras a los controles internos, sean efectuadas. Los resultados de tales revisiones deben ser puestos a disposición del ente supervisor.

a) Las instituciones deben contar con controles internos que aseguren la integridad del proceso de la administración de los diferentes riesgos. Estos controles internos deben ser parte integral del sistema general de control interno de la institución. Deben promover operaciones efectivas y eficientes, reportes y financieros y para el regulador, que sean confiables así como el cumplimiento de políticas internas, leyes y normativa vigente. Un sistema efectivo de control interno debe incluir un fuerte ambiente de control, un proceso adecuado de identificación y evaluación de los riesgos, el establecimiento de actividades de control tales como políticas, procedimientos y metodologías, sistemas adecuados de información y revisión continua de la adherencia a las políticas y procedimientos establecidos.

b) Debe existir una evaluación y revisión regular, esto incluye tener la seguridad que el personal esté siguiendo las políticas y procedimientos establecidos así como asegurarse que los procesos establecidos, cumplen actualmente con los objetivos institucionales. Tales revisiones y evaluaciones deben también considerar cambios significativos que pudieran tener impacto en la efectividad de tales controles, tales como cambios en las condiciones de mercado, el personal, la tecnología y estructuras de cumplimiento con los límites de exposición de los diferentes riesgos y asegurarse que la Alta Gerencia ha dado seguimiento a lo que haya ocurrido con cualesquiera límites que se hayan excedido. La Alta Gerencia debe asegurarse que todas esas revisiones y evaluaciones sean conducidas regularmente por individuos que sean independientes de la función que tengan asignada para revisar. Debe haber mecanismos que garanticen que las observaciones y recomendaciones sean implementadas de una manera oportuna.

ANEXO No. 2

NOMBRE INSTITUCIÓN FINANCIERA:
CORRESPONDE AL PERÍODO:

Fach: Reporter:

PAGE 1/3

[illegible]

COMISION NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS

ELEMENTOS O ACTIVIDADES A IMPLEMENTAR		GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACION				OBSERVACIONES
		1. Planificación y programación	2. Ejecución y seguimiento	3. Evaluación y control	4. Cierre y documentación	
4. RESPECTO AL MANUAL DE RIESGOS ART. 18						
a)- Políticas de la gestión integral de riesgos						
b)- Funciones y responsabilidades						
c)- Herramientas y Metodología						
d)- Sistemas de información						
e)- Riesgos a considerar o gestionar:						
1) Riesgo de crédito						
2) Riesgo de liquidez						
3) Riesgo de tasa de interés						
4) Riesgo de tipo de cambio						
5) Riesgo de precios						
6) Riesgo operativo						
7) Riesgo tecnológico						
8) Riesgo legal						
9) Riesgo de Lavado de Activos y FI						
10) Riesgo estratégico						
11) Riesgo reputacional						
0.- Respuesta para cada uno de los riesgos						
b)- Plan anual de GIR						
5. PLAN ANUAL DE GESTION INTEGRAL DE RIESGOS ART. 19						
a)- En funcionamiento						
b)- Informes periódicos al Comité, GdY Directorio sobre la GIR						
c)- Estructura para la GIR en todas las áreas de la Institución						
d)- Plan para implementar la GIR en todas las áreas de la IF						
6. METODOLOGIA DE GESTION INTEGRAL DE RIESGOS ART. 20						
a)- Definición y aprobación de la metodología para GIR:						
1) Riesgo de crédito						
2) Riesgo de liquidez						
3) Riesgo de tasa de interés						
4) Riesgo de tipo de cambio						
5) Riesgo de precios						
6) Riesgo operativo						
7) Riesgo tecnológico						
8) Riesgo legal						
9) Riesgo de Lavado de Activos y FI						
10) Riesgo estratégico						
11) Riesgo reputacional						
b)- Metodología integrada en todos los procesos de gestión de riesgo de la institución.						
c)- Procedimientos aprobados que garanticen implementación.						
d)- Divulgación y aplicación de metodología en toda la IF.						

COMISION NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS

ELEMENTOS O ACTIVIDADES IMPLEMENTAR		GRUPO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACION					OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5	
2. RESPECTO A GRUPOS FINANCIEROS (BANCOS, CAJAS DE PENSIONES Y ASESORIA FINANCIERA)							
a.- Autorización y alineamiento de políticas para la gestión de riesgos del grupo financiero.							
b.- Adquisición de procedimientos existentes en intercambio de información entre distintos componentes del grupo financiero.							
c.- Informes sobre la gestión de riesgos del grupo financiero y demás empresas no supervisadas.							
3. RESPECTO A LA ADECUACION DE LA GRI							
a.- Evaluación del manual, políticas y procedimientos para la gestión integral de riesgos							
b.- Evaluación del programa de implementación y cumplimiento de la Norma de GRI							
c.- Desarrollo y/o modificación de la plataforma tecnológica y los sistemas necesarios para la adecuada GRI							
Avance Total en la Gestión del Riesgo Operativo (%)		g/					

Referencia:

- a./ Indicar detalle del punto de acia emitido por Junta Directiva autorizando la ejecución de dicha actividad o modificaciones según corresponda para la implementación de la Gestión Integral de Riesgos (GIR)
- b./ Detallar el nombre del o los funcionarios y dependencias encargados de la ejecución de las actividades o modificaciones según corresponda para la implementación de la GRI
- c./ Mostrar en términos relativos al porcentaje aproximado de avance en la ejecución de las actividades o modificaciones según corresponda para la implementación de la GRI
- d./ Indicar en forma general las acciones o modificaciones realizadas para la implementación de la GRI
- e./ Puntualizar sobre las actividades o modificaciones pendientes inclusive las fechas de ejecución para la implementación definitiva de la GRI
- f./ Complementar observaciones, justificaciones, o comentarios en caso de ser necesario.
- g./ Indicar el porcentaje total de avance en la gestión integral de riesgos y cumplimiento de la Norma vigente.

Consistente de la responsabilidad que asumo al firmar la presente declaración en el programa de implementación y cumplimiento de la "Norma de Gestión Integral de Riesgos", procedemos a ello el _____ de _____ de 20____.

Sello y Firma del Representante Legal

Gerente General o Persona que lo representa

Sello y Firma del Auditor Interno

NOTA: En los casos en que la CNBS determine inconsistencias en los datos reportados por la institución supervisada, se las comunicará por los medios procedentes y la falta de cumplimiento a los requerimientos dispuestos por este ente regulador, quedará sujeta a la aplicación de sanciones que correspondan.

Comisión Nacional de Bancos y Seguros

“RESOLUCIÓN SB No.1321/02-08-2011.- La Comisión Nacional de Bancos y Seguros,

CONSIDERANDO (1): Que es facultad de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, dictar las normas que requieren las Instituciones del Sistema Financiero para el cumplimiento de su cometido, lo mismo que las normas prudenciales que deben cumplir estas; basándose en la legislación vigente y en los acuerdos y prácticas internacionales.

CONSIDERANDO (2): Que el Consejo de Administración o Junta Directiva de las instituciones supervisadas, sin perjuicio de las demás disposiciones legales y contractuales que le sean aplicables, tendrá entre otras la responsabilidad de velar porque se implementen e instruir para que se mantengan en adecuado funcionamiento y ejecución, las políticas, sistemas y procesos que sean necesarios para una correcta administración, evaluación y control de los riesgos inherentes al negocio; así como, definir estrategias, políticas y procedimientos para cautelar los riesgos inherentes a la operatividad financiera, debiendo cumplir y hacer que se cumplan en todo momento, las disposiciones de las Leyes, reglamentos, y normas internas aplicables.

CONSIDERANDO (3): Que el incremento del uso y sofisticación de tecnologías, el desarrollo del comercio electrónico, la realización de fusiones y adquisiciones de instituciones que ponen a prueba la integración de sistemas y procesos, el incremento de la tercerización (outsourcing), el desarrollo de nuevos productos financieros, el incremento de los índices de bancarización e inclusión financiera, entre otros factores, originan riesgo operativo que de acuerdo a Basilea II se define como la posibilidad de pérdidas por procesos inadecuados, fallas del personal, de la tecnología de información, la infraestructura o eventos externos.

CONSIDERANDO (4): Que la administración del riesgo debe ser considerado como aspecto importante para todos los miembros de la organización, especialmente desde los miembros del Consejo de Administración o Junta Directiva de las instituciones financieras, quienes están en la obligación de gestionar el riesgo operativo, y establecer los niveles aceptables de exposición e implantar los controles apropiados y monitorear su efectividad

CONSIDERANDO (5): Que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros en su propósito de fortalecer las instituciones del sistema financiero, tiene por objetivo orientar e impulsar la cultura de la gestión de riesgos como una oportunidad de crecimiento de las instituciones financieras, a través del

establecimiento de lineamientos mínimos que deberán ser implementados para llevar a cabo la identificación, evaluación, mitigación, seguimiento y control del riesgo operativo.

POR TANTO: Con fundamento en lo establecido en los artículos 27, 30, numeral 1), 3), 4), 5), 7), 8), 10), 12), 13), y 14), artículos 37, 38, 72, 73, 74, y 75 de la Ley del Sistema Financiero; artículos 6 y 13, numerales 1), 2), 10), y 11) de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros; en sesión del 2 de agosto de 2011;

RESUELVE:

1. Aprobar la **“NORMA DE GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO”**, cuya redacción íntegra es la siguiente:

NORMA DE GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO**CAPÍTULO I
CONSIDERACIONES GENERALES****ARTÍCULO 1.- OBJETIVO Y CRITERIOS**

Las instituciones financieras, según su tamaño y sofisticación así como la naturaleza, características y complejidad de sus operaciones y los productos que ofrece asumen riesgos operativos, para ello, dentro de su proceso de gestión de riesgos deben evaluar este riesgo.

La presente Norma establece los principios, criterios generales y parámetros mínimos que las instituciones alcanzadas por la presente norma, deben observar en el diseño, desarrollo y aplicación de su gestión de riesgo operativo, el cual debe incluir la identificación, evaluación, mitigación, y monitoreo.

ARTÍCULO 2.- ALCANCE

Las disposiciones de las presentes Normas son aplicables a:

- a) Los Bancos Públicos y Privados;
- b) Las Asociaciones de Ahorro y Préstamo,
- c) Las Sociedades Financieras,
- d) El Banco Hondureño para la Producción y la Vivienda,
- e) El Régimen de Aportaciones Privadas, y
- f) Cualquier otra institución que se dedique en forma habitual y sistemática a las actividades indicadas en la Ley del Sistema Financiero, previa autorización de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

ARTÍCULO 3.- DEFINICIONES Y TÉRMINOS

Para efecto de la aplicación de las disposiciones contenidas en las presentes Normas, se entenderá por:

- a) **Comisión.**- Comisión Nacional de Bancos y Seguros o CNBS.
- b) **Ley.**- Ley del Sistema Financiero
- c) **Institución (es).** Instituciones del Sistema Financiero
- d) **Directorio.**- Es el Consejo de Administración o Junta Directiva, órgano responsable de la administración de la institución, en observancia a lo dispuesto en los Artículos 27 al 34 de la Ley.
- e) **Alta Gerencia.**- Es el Presidente Ejecutivo, Director Ejecutivo, Gerente General o su equivalente, responsable de ejecutar las disposiciones del Directorio u organismo que haga sus veces.
- f) **Gestión Integral de Riesgos.**- Es el proceso mediante el cual el Directorio de conformidad con su tolerancia al riesgo establece las estrategias para que la Alta Gerencia y el personal de todos los niveles de la institución implementen procedimientos y tareas sistemáticas para identificar, evaluar, mitigar, monitorear y comunicar los riesgos inherentes que puedan afectar el alcance de los objetivos institucionales. La gestión de riesgos debe estar adecuada al tamaño y a la complejidad de sus actividades, operaciones y servicios, asimismo, debe ser parte inherente de todas las actividades de la institución.
- g) **Evento de riesgo operativo.**- Es un suceso o serie de sucesos, de origen interno o externo, que pueden derivarse en pérdidas financieras para la institución.
- h) **Factor de riesgo operativo.**- Es la causa primaria o el origen de un evento de riesgo operativo. Los factores son los procesos, personas, tecnología de información y eventos externos. Pueden ser internos (recursos humanos, los procesos, la tecnología y la infraestructura, sobre los cuales la organización puede tener un control directo) y externos (acontecimientos cuyas causas y origen escapan al control de la organización).
- i) **Proceso.**- Es el conjunto de actividades que transforman insumos en productos o servicios con valor para el usuario, sea interno o externo.
- j) **Línea de negocio.**- Es una especialización del negocio que agrupa procesos encaminados a generar productos y servicios especializados para atender un segmento del mercado objetivo.

CAPÍTULO II

AMBIENTE APROPIADO PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO

ARTÍCULO 4.- ORGANIZACIÓN

Las instituciones de conformidad a su tamaño y sofisticación así como la naturaleza y complejidad de sus actividades y operaciones deben contar con una estructura organizativa que promueva la administración adecuada del riesgo operativo. Asimismo deben definir claramente las responsabilidades y el grado de dependencia e interrelación entre las diferentes áreas de la institución.

Tal como lo establece en el Reglamento de Gobierno Corporativo vigente la estructura organizativa debe incorporar una Unidad

de Riesgos, que debe ser independiente y tener dentro de sus funciones la gestión del riesgo operativo.

Asimismo, el Comité de Riesgos debe velar por una adecuada gestión de este riesgo.

ARTÍCULO 5.- ESTRATEGIA

Las instituciones deben definir la estrategia para gestionar el riesgo operativo, para ello deben establecer una metodología que permita llevar a cabo la identificación, evaluación, mitigación y monitoreo.

Considerando que todas las áreas de la institución generan eventos potenciales de riesgo operativo, la estrategia debe contar con el apoyo del Directorio e involucrar a todo el personal.

La estrategia debe ser actualizada periódicamente en función a la tolerancia al riesgo y a los cambios en el mercado y en el entorno económico que puedan afectar la operatividad de la Institución. Por último es importante que la estrategia establezca los recursos adecuados en términos de personal capacitado, sistemas de información y todo el ambiente necesario para la gestión del riesgo.

ARTÍCULO 6.- POLÍTICAS

Las instituciones deben diseñar las políticas de riesgo operativo, que deben incluir como mínimo:

- Funciones y responsabilidades del Directorio,
- Funciones y responsabilidades de la Alta Gerencia,
- Funciones y responsabilidades del Comité de Riesgos,
- Funciones y responsabilidades de la Unidad de Riesgos,
- Las pautas generales que observará la institución en el manejo del riesgo operativo, describiendo la metodología aplicada para la gestión del mismo.
- La forma y periodicidad con la que se debe informar al Directorio y a la Alta Gerencia General, entre otros, sobre la exposición al riesgo operativo de la institución y de cada unidad de negocio.
- El nivel de riesgo aceptable por la institución, en función de frecuencia y severidad,
- El proceso que se debe cumplir para la aprobación de propuestas de nuevas operaciones, productos y servicios, entre otros aspectos.
- Indicadores de riesgo operativo.

CAPÍTULO III

GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO

ARTÍCULO 7.- RIESGO OPERATIVO

Se define como la posibilidad de ocurrencia de pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas del personal, de la tecnología de información, la infraestructura o eventos externos. Se incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y de reputación.

Se entiende por **Riesgo Legal** a la posibilidad de ocurrencia de pérdidas debido a la falla en la ejecución de contratos o acuerdos, al incumplimiento no intencional de las normas, así como a factores externos, tales como cambios regulatorios, procesos judiciales, entre otros.

Entendiéndose como **Riesgo Estratégico** a la probabilidad de pérdida como consecuencia de la imposibilidad de implementar apropiadamente los planes de negocio, las estrategias, las decisiones de mercado, la asignación de recursos y su incapacidad para adaptarse a los cambios en el entorno de los negocios. Mientras que por **Riesgo Reputacional** a la posibilidad de que se produzca una pérdida debido a la formación de una opinión pública negativa sobre los servicios prestados por la entidad financiera (fundada o infundada), que fomente la creación de mala imagen o posicionamiento negativo de los clientes, que conlleve a una disminución del volumen de clientes, a la caída de ingresos, depósitos, etc., cabe resaltar que una mala gestión de los riesgos inherentes a la institución (crédito, liquidez, mercado, operativo, etc.) inciden en el riesgo reputación.

Si bien estos dos últimos riesgos no forman parte del riesgo operativo, es importante que las instituciones financieras los gestionen adecuadamente, más aún debido a que todos los riesgos se encuentran estrechamente relacionados entre sí.

ARTÍCULO 8.- FACTORES DE RIESGO OPERATIVO

a) **Recursos Humanos:** Las instituciones deben gestionar el capital humano de forma adecuada, e identificar apropiadamente las fallas o insuficiencias asociadas al factor "personas", tales como: falta de personal adecuado, negligencia, error humano, sabotaje, fraude, robo, apropiación de información sensible, nepotismo, inapropiadas relaciones interpersonales y ambiente laboral desfavorable, falta de especificaciones claras en los términos de contratación del personal, entre otros.

b) **Procesos Internos:** Con el objeto de garantizar la optimización de los recursos y la estandarización de las actividades, las instituciones deben contar con procesos documentados, definidos, y actualizados permanentemente, que pueden ser agrupados en procesos estratégicos y procesos productivos u operativos.

Las instituciones deben gestionar apropiadamente los riesgos asociados a procesos que permiten la realización de sus operaciones y servicios, dado que su diseño inadecuado puede tener como consecuencia el desarrollo deficiente de las operaciones.

c) **Tecnología:** Las instituciones deben contar con la tecnología de información que garantice la captura, procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información de manera

oportuna y confiable; evitar interrupciones del negocio y lograr que la información, inclusive aquella bajo la modalidad de servicios provistos por terceros, sea íntegra, confidencial y esté disponible para una apropiada toma de decisiones.

Además de lo anterior, deben cumplir con los requerimientos establecidos en las normas que sobre esta materia ha emitido la Comisión.

d) **Eventos Externos:** Las instituciones deben gestionar los riesgos de pérdidas derivadas de la ocurrencia de eventos ajenos al control de la institución que pueden alterar el desarrollo de sus actividades. Se deben tomar en consideración los riesgos que implican las contingencias legales, las fallas en los servicios públicos, la ocurrencia de desastres naturales, atentados y actos delictivos, así como las fallas en servicios críticos provistos por terceros.

ARTÍCULO 9.- GESTIÓN

El proceso de gestión de riesgo operativo comprende las etapas de identificación, evaluación, mitigación y monitoreo de los eventos de riesgo operativo. A ello debe añadirse un mecanismo de comunicación y retroalimentación; y en caso se determine un nivel significativo de pérdidas potenciales un respaldo patrimonial.

ARTÍCULO 10.- IDENTIFICACIÓN

Las instituciones deben identificar los eventos de riesgo operativo agrupándolos de la siguiente manera, tal como se amplía en el Anexo No. 1:

a) **Fraude interno.-** Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o incumplir regulaciones, leyes o políticas internas en las que se encuentra implicados empleados de la institución, y que tiene como fin obtener un beneficio ilícito.

b) **Fraude externo.-** Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de un activo indebidamente o incumplir la legislación, por parte de un tercero, con el fin de obtener un beneficio ilícito.

c) **Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo.-** Pérdidas derivadas de actuaciones incompatibles con la legislación o acuerdos laborales, sobre higiene o seguridad en el trabajo, el pago de reclamos por daños personales, o casos relacionados con la diversidad o discriminación.

d) **Prácticas relacionadas con los clientes, los productos y el negocio.-** Pérdidas derivadas del incumplimiento involuntario o negligente de una obligación frente a clientes o de la naturaleza y el diseño de un producto o servicio.

e) **Daños a activos físicos.**- Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos materiales como consecuencia de desastres naturales u otros acontecimientos.

f) **Interrupción del negocio por fallas en la tecnología de información.**- Pérdidas derivadas de interrupciones en el negocio y de fallos en los sistemas.

g) **Deficiencia en la ejecución, entrega y gestión de procesos.**- Pérdidas derivadas de errores en el procesamiento de operaciones o en la gestión de procesos, así como de relaciones con contrapartes (proveedores, clientes, depositantes, etc.)

Asimismo, es conveniente que la identificación de los eventos de pérdida, puedan agruparse adicionalmente de acuerdo a las líneas de negocio que la institución mantiene, tal como se amplía en el Anexo No. 2.

ARTÍCULO 11.- EVALUACIÓN

Las instituciones deben evaluar los eventos de riesgo operativo, esto implica la medición de las pérdidas potenciales en término de probabilidad de ocurrencia (frecuencia) e impacto (severidad).

La evaluación o medición de los eventos de riesgo es importante para la institución porque en base a ellos podrán establecerse mecanismos de cobertura como cargas de capital, adicionalmente es importante porque en función a ellas deberán establecerse las medidas de mitigación que busquen minimizar dichas pérdidas.

ARTÍCULO 12.- MITIGACIÓN

Una vez identificados los eventos de riesgo operativo y las fallas o insuficiencias en relación con los factores de este riesgo y su incidencia para la institución, los niveles directivos están en capacidad de decidir si el riesgo se debe asumir, compartir, evitar o transferir, reduciendo sus consecuencias y efectos.

Asimismo tendrán una visión clara de los diferentes tipos de exposición al riesgo operativo y su prioridad, con el objeto de alertarlos en la toma de decisiones y acciones entre otras, pueden ser: revisar estrategias y políticas; actualizar o modificar procesos y procedimientos establecidos; implantar o modificar límites de riesgo; constituir, incrementar o modificar controles; implantar planes de contingencias; revisar términos de pólizas de seguro contratadas; contratar servicios provistos por terceros; u otros, según corresponda.

Es importante que se establezca un plan de acción para implementar las medidas que busquen mitigar los eventos de riesgo identificados. Este plan debe detallar las acciones a implementar, el plazo estimado de ejecución y los responsables directos de dicha ejecución.

ARTÍCULO 13.- MONITOREO

Dentro de la gestión del riesgo el monitoreo busca asegurar que todas las acciones implementadas para mitigar un evento de riesgo se cumplan en los plazos establecidos; y que las medidas implementadas efectivamente hayan contribuido a reducir el riesgo potencial por evento y para toda la institución.

ARTÍCULO 14.- METODOLOGÍA

Las instituciones deben definir una metodología que incorpore todas las etapas de la gestión de riesgo operativo y debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Estar debidamente documentada,
- b) Ser implementada a toda la institución,
- c) Permitir una mejora continua de la gestión del riesgo operativo,
- d) Estar integrada a todo los procesos de gestión de riesgos de la institución,
- e) Establecerse procedimientos que aseguren su cumplimiento,
- f) Estar aprobadas por el Comité de Riesgos

ARTÍCULO 15.- MANUAL DE GESTIÓN

Las instituciones deben contar con un manual de gestión de riesgo operativo que agrupe las políticas de gestión de este riesgo, las funciones y responsabilidades de las áreas involucradas, la metodología, y la periodicidad con la que se debe informar al Directorio y a la Alta Gerencia sobre la exposición al riesgo operativo.

CAPÍTULO IV RESPONSABILIDADES

ARTÍCULO 16.- DEL DIRECTORIO

El Directorio de la institución es responsable de asegurar un ambiente adecuado para la gestión de riesgo operativo; así como, de propiciar un ambiente interno que facilite su desarrollo. Entre sus responsabilidades específicas están:

- a) Aprobar la política de gestión de riesgo operativo,
- b) Aprobar los recursos necesarios para el adecuado desarrollo de la gestión de riesgo operativo, a fin de contar con la infraestructura, metodología y personal apropiado,
- c) Seleccionar y nombrar el Comité de Riesgos y asegurarse que este desarrolle una labor de riesgo operativo con personal idóneo y capacidad técnica,
- d) Requerir a la Gerencia para su evaluación, reportes periódicos sobre los niveles de exposición al riesgo operativo, sus implicaciones y las actividades relevantes para su mitigación y/o adecuada administración,
- e) Conocer los principales riesgos operativos asumidos por la institución, y tratar de definir el límite de tolerancia al riesgo,
- f) Asegurarse de que la institución cuenta con una efectiva gestión del riesgo operativo y que la misma se encuentra dentro de los límites establecidos.

ARTÍCULO 17.- DEL COMITÉ DE RIESGOS

El Comité de Riesgos establecido en el Reglamento de Gobierno Corporativo, es el encargado de velar por una sana gestión de los riesgos de la institución, y desempeña como mínimo las funciones siguientes:

- a) Evaluar, revisar y proponer para aprobación del Directorio las políticas de gestión de riesgos operativos;
- b) Asegurar que se mantiene un proceso de administración de riesgos operativos adecuado y mantener informada al Directorio sobre su efectividad;
- c) Supervisar que los riesgos operativos sean efectiva y consistentemente identificados, evaluados, mitigados y monitoreados;
- d) Proponer los mecanismos para la implementación de las acciones correctivas requeridas en caso de que existan desviaciones con respecto al nivel de tolerancia al riesgo operativo; y,
- e) Apoyar la labor de la Unidad de Gestión de Riesgos, en la implementación de la gestión de riesgo operativo.

ARTÍCULO 18.- DE LA ALTA GERENCIA

Es responsable de implementar la gestión de riesgos conforme a las disposiciones del Directorio, su responsabilidad incluye:

- a) Crear y fomentar una cultura organizacional de gestión del riesgo operativo y de la implantación de prácticas adecuadas de controles internos, incluyendo estándares de conducta, integridad y ética para todos los empleados,
- b) Administrar el proceso de gestión de riesgo operativo y asegurar su integridad de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Directorio,
- c) Proporcionar los recursos necesarios para permitir la implementación de la gestión del riesgo operativo,
- d) Asegurar que se cumpla con las estrategias y objetivos de la gestión del riesgo operativo,

ARTÍCULO 19.- UNIDAD DE GESTIÓN DE RIESGOS

Constituida conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Gobierno Corporativo, tiene dentro de sus funciones gestionar el riesgo operativo, sus responsabilidades además de las establecidas en el citado Reglamento son:

- a) Diseñar y someter a aprobación del Directorio, a través del Comité de Riesgos, las políticas para la gestión del riesgo operativo;
- b) Diseñar y someter a aprobación del Comité de Riesgos, la metodología para la gestión del riesgo operativo;
- c) Presentar al Directorio a través del Comité de Riesgos la estructura idónea para la gestión del riesgo operativo, designando los responsables o coordinadores de las diferentes unidades funcionales para las actividades de administración de riesgos operativos;
- d) Implementar la metodología de gestión de riesgo operativo;
- e) Apoyar y asistir a las demás unidades de gestión para la implementación de la metodología del riesgo operativo;
- f) Elaborar una opinión sobre el riesgo de nuevos productos o servicios, previo a su lanzamiento.

Así como ante cambios importantes en el ambiente operativo o informático; y,

- g) Reportar oportunamente y de forma completa y detallada las fallas en los diferentes factores de riesgo operativo al Directorio a través del Comité de Riesgos.

ARTÍCULO 20.- UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

Debe evaluar el cumplimiento de las políticas, procesos y procedimientos utilizados para la gestión del riesgo operativo, lo que involucra todo lo dispuesto en la presente norma, asimismo, deberá validar el proceso de asignación a las líneas de negocio. La función de auditoría interna no deberá ser directamente responsable de la gestión del riesgo operativo.

CAPÍTULO V**OTRAS DISPOSICIONES SOBRE LA GESTIÓN****ARTÍCULO 21.- PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

Como parte de una adecuada gestión del riesgo operacional, las Instituciones deben implementar un sistema de gestión de la continuidad del negocio que tendrá como objetivo principal brindar respuestas efectivas para que la operatividad del negocio continúe de una manera razonable, ante la ocurrencia de eventos que pueden crear una interrupción o inestabilidad en sus operaciones.

Asimismo, deben contar con un sistema de gestión de la seguridad de la información, orientado a garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información. Para ello, deben cumplir con los requerimientos establecidos en las normas sobre tecnología de información que ha emitido la Comisión.

ARTÍCULO 22.- BASES DE DATOS

La administración del riesgo operativo constituye un proceso continuo y permanente, será necesario que adicionalmente las instituciones controladas conformen bases de datos para cumplir con los siguientes criterios:

- a) Deben registrarse los eventos de pérdida originados en toda la institución, para lo cual se diseñarán políticas, procedimientos de captura, y entrenamiento al personal que interviene en el proceso; y,
- b) Debe registrarse, como mínimo, la siguiente información referida al evento y a las pérdidas asociadas:

- Código de identificación del evento (asignado por la institución);
- Tipo de evento de pérdida (según tipos de eventos señalados en el Anexo 1 del presente Reglamento);
- Línea de negocio asociada, según Anexo 2 (opcional);
- Título del evento;
- Descripción del evento;
- Proceso o área a la que pertenece el evento;
- Fecha de ocurrencia o de inicio del evento;
- Fecha de descubrimiento del evento;
- Fecha de registro contable del evento;
- Monto(s) bruto(s) de la(s) pérdida(s);
- Monto(s) recuperado(s) mediante coberturas existentes de forma previa al evento;
- Monto total recuperado;
- Cuenta(s) contable(s) asociadas (Si aplica); y,
- Identificación si el evento está asociado con el riesgo de crédito.

En el caso de eventos con pérdidas múltiples, las Instituciones pueden registrar la información mínima requerida por cada pérdida, y establecer una forma de agrupar dicha información por el evento que las originó.

De otro lado, pueden registrarse información parcial de un evento, en tanto se obtengan los demás datos requeridos. Por ejemplo, podrá registrarse primero el monto de la pérdida, para posteriormente añadir las recuperaciones asociadas.

ARTÍCULO 23.- RESPALDO POR PÉRDIDAS POTENCIALES

Dada la importancia de la gestión del riesgo operativo en las instituciones debido a las pérdidas potenciales que se producen, los estándares internacionales dentro de los cuales se incluye los Acuerdos de Capital de Basilea, establecen respaldos por las pérdidas potenciales que se enfrentan por este riesgo a través de cargas de capital. Cabe destacar que una adecuada gestión del riesgo operativo permite minimizar las pérdidas potenciales por este riesgo, por lo que reduce las cargas de capital antes mencionado.

La Comisión establecerá posteriormente requerimientos de capital en base a los estándares internacionales y de acuerdo a la realidad de las instituciones del Sistema Financiero Nacional.

ARTÍCULO 24.- TRANSPARENCIA

Las instituciones deben revelar en su memoria anual, página web, o cualquier otro medio de dominio público, los aspectos fundamentales de la gestión de riesgo operativo que desarrolla la institución, que incorpore los objetivos y logros alcanzados.

CAPÍTULO VI

DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

ARTÍCULO 25.- REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

Las instituciones deberán remitir a la Comisión, un informe anual que contenga los principales aspectos y resultados de la gestión de riesgo operativo, a más tardar el 31 de enero de cada año, debiendo remitir el primer informe correspondiente a la gestión del año 2013, hasta el 31 de enero de 2014.

Asimismo, las instituciones deberán, remitir de forma anual, por medios magnéticos (capturador de interconexión financiera) los

eventos contenidos en la "Bases de datos" a que hace mención la presente Norma (Según Anexo No. 3), comenzando con la base de datos del 2013 que se remitirá a más tardar el 31 de enero de 2014.

Las instituciones deberán remitir a la Comisión, a más tardar el 31 de diciembre de 2012, el Manual de Gestión de Riesgo Operativo a que hace mención la presente Norma. Asimismo, deberán remitir las modificaciones al Manual cada vez que realicen cambios al mismo.

ARTÍCULO 26.- REQUERIMIENTOS ADICIONALES.

La Comisión podrá requerir a la institución, cualquier otra información que considere necesaria, para una adecuada supervisión del riesgo operativo.

Asimismo, la institución deberá tener a disposición de esta Comisión toda la información, políticas, procesos, procedimientos, sistemas de gestión, estrategias, planes y otros

El Programa de Implementación será el siguiente:

Programa	Plazo	Observaciones
1. Plan de acción para adecuarse a los lineamientos de la presente Norma.	90 días contados a partir de la aprobación de la Norma.	Se deberá acompañar un plan de acción con plazo límite máximo al 31 de diciembre de 2014 para dar cumplimiento total a la normativa. El proceso de implementación de esta norma, no exime de responsabilidad al Directorio en velar porque se gestionen los riesgos a que se expone la institución.
Manual de Gestión de Riesgo Operativo	31-dic-12	Según Plazo Art. 25.
Informe trimestral sobre los avances en la implementación de la Norma de gestión de riesgo operativo	trimestral	Informes trimestral (Según Anexo No. 4) a partir del último trimestre del 2011, debiendo informar dentro de los primeros 10 días después del cierre de cada trimestre.
Informe anual sobre la gestión de riesgo operativo		A partir del informe del año 2013, en el mes de enero del siguiente año.
Cumplimiento Artículo 20 - Auditores Internos	Inmediato	
Base de datos anual con eventos de pérdida		A partir del datos del año 2013, en el mes de enero del siguiente año.
Cumplimiento Art 24- Transparencia	31-01-13	A partir del informe del año 2013, en el mes de enero del siguiente año.

2. Comunicar la presente Resolución a las Instituciones del Sistema Financiero, al Banco Hondureño para la Producción y la Vivienda, al Régimen de Aportaciones Privadas, para los efectos legales correspondientes.

3. La presente Resolución es de ejecución inmediata y deberá publicarse en el Diario Oficial La Gaceta. F) VILMA C.

a que hace mención la presente Norma, así como las revisiones de auditoría o de la casa matriz, en caso de las instituciones cuya matriz no se encuentre en el país.

ARTÍCULO 27.- SANCIONES

En caso de incumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Norma, la Comisión aplicará las sanciones correspondientes, de conformidad con lo establecido en la Ley del Sistema Financiero o en el Reglamento de Sanciones vigente.

ARTÍCULO 28.- CASOS NO PREVISTOS

Lo no contemplado en la presente Norma, será resuelto por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

ARTÍCULO 29.- PROGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

El Directorio de cada Institución deberá aprobar el plan de acción para adecuarse a los lineamientos de esta Norma, así como los informes de grado de avance en la implementación, para su remisión a esta Comisión dentro de los plazos correspondientes.

MORALES M., Presidenta, FRANCISCO ERNESTO REYES, Secretario".

FRANCISCO ERNESTO REYES
Secretario

12 A. 2011.

ANEXO N° 1
TIPOS DE EVENTOS DE PÉRDIDA POR RIESGO OPERATIVO

Código evento (Nivel 1)	Tipo de evento (Nivel 1)	Tipo de evento (Nivel 2)	Ejemplos
01	Fraude interno	Actividades no autorizadas	Operaciones no reveladas (intencionalmente), operaciones no autorizadas (con pérdidas pecuniarias), valoración errónea de posiciones (intencional).
		Robo y fraude	Robo, malversación, falsificación, soborno, apropiación de cuentas, contrabando, evasión de impuestos (intencional).
02	Fraude externo	Robo y fraude	Robo, falsificación.
		Seguridad de los sistemas	Daños por ataques informáticos, robo de información.
03	Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo	Relaciones laborales	Cuestiones relativas a remuneración, prestaciones sociales, extinción de contratos.
		Higiene y seguridad en el trabajo	Casos relacionados con las normas de higiene y seguridad en el trabajo; indemnización a los trabajadores.
		Diversidad y discriminación	Todo tipo de discriminación.
04	Clientes, productos y prácticas empresariales	Adecuación, divulgación de información y confianza	Abusos de confianza / incumplimiento de pautas, aspectos de adecuación / divulgación de información (conocimiento del cliente, etc.), quebrantamiento de la privacidad de información sobre clientes minoristas, quebrantamiento de privacidad, ventas agresivas, abuso de información confidencial.
		Prácticas de mercado impropiedades	Prácticas restrictivas de la competencia, prácticas comerciales / de mercado impropiedades, manipulación del mercado, abuso de información privilegiada (en favor de la empresa), lavado de dinero.
		Productos defectuosos	Defectos del producto (no autorizado, etc.), error de los modelos.
		Selección, patrocinio y riesgos	Ausencia de investigación a clientes conforme a las directrices, exceso de los límites de riesgo frente a clientes.
		Actividades de asesoramiento	Litigios sobre resultados de las actividades de asesoramiento.
05	Daños a activos materiales	Desastres y otros acontecimientos	Pérdidas por desastres naturales, pérdidas humanas por causas externas (terrorismo, vandalismo).
06	Interrupción del negocio y fallos en los sistemas	Sistemas	Pérdidas por fallas en equipos de hardware, software o telecomunicaciones; falla en energía eléctrica.
07	Ejecución, entrega y gestión de	Recepción, ejecución y mantenimiento	Errores de introducción de datos, mantenimiento o descarga, incumplimiento de plazos o de responsabilidades, ejecución errónea de modelos /

Código evento (Nivel 1)	Tipo de evento (Nivel 1)	Tipo de evento (Nivel 2)	Ejemplos
	procesos	de operaciones	sistemas, errores contables. Errores en el proceso de compensación de valores y liquidación de efectivo.
		Seguimiento y presentación de informes	Incumplimiento de la obligación de informar, inexactitud de informes externos (con generación de pérdidas).
		Aceptación de clientes y documentación	Inexistencia de autorizaciones / rechazos de clientes, documentos jurídicos inexistentes / incompletos.
		Gestión de cuentas de clientes	Acceso no autorizado a cuentas, registros incorrectos de clientes (con generación de pérdidas), pérdida o daño de activos de clientes por negligencia.
		Contrapartes comerciales	Fallos de contrapartes distintas de clientes, otros litigios con contrapartes distintas de clientes.
		Distribuidores y proveedores	Subcontratación, litigios con proveedores.

RESOLUCIÓN SB No.1321/02-08-2011
pág. 2

ANEXO N° 2

LINEAS DE NEGOCIO GENÉRICAS PARA INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

Nivel 1	Nivel 2	Definición
Finanzas corporativas	Finanzas corporativas	Realización de operaciones de financiamiento estructurado y participación en procesos de titulización; underwriting; asesoramiento financiero a empresas corporativas, grandes y medianas empresas, así como al gobierno central y entidades del sector público; entre otras actividades de naturaleza similar.
	Finanzas de administraciones públicas	
	Banca de inversión	
	Servicios de asesoramiento	
Negociación y ventas	Ventas	Operaciones de tesorería; compra y venta de títulos, monedas y commodities por cuenta propia; entre otras actividades de naturaleza similar.
	Creación de mercado	
	Posiciones propias	
	Tesorería	
Banca minorista	Banca minorista	Financiamiento a clientes minoristas incluyendo tarjetas de crédito, préstamo automotriz, entre otros.
Banca comercial	Banca comercial	Financiamiento a clientes no minoristas, incluyendo: factoring, descuento, arrendamiento financiero, entre otros.
Liquidación y pagos	Clientes externos	Actividades relacionadas con pagos y cobranzas, transferencia interbancaria de fondos, compensación y liquidación, entre otras actividades de naturaleza similar.
Servicio de Agencias y Otros servicios	Custodia	Servicios de custodia, fideicomisos, comisiones de confianza y otros servicios.
	Encargos de confianza	
	Fideicomisos	
	Cajeros Automáticos	
	Otros servicios	

ANEXO No. 3

Appendix No. 3

FORMATO DE BASE DE DATOS SOBRE PERDIDAS OPERACIONALES BRUTAS POR LINEAS DE NEGOCIO Y TIPO DE EVENTO

Contratante al _____ de _____ de _____
Institución: _____

Affiliation			
Catholic Institution			

[illegible]

(a) Según Anexo No. 2

(b) Según Anexo No. 1 y según por cada línea de negocio según Anexo No. 2

(*) Los datos de pérdida deben ser completos y recoger la totalidad de las actividades y exposiciones de pérdida en todas las áreas del Banco y ubicaciones geográficas.

ANEXO No. 4

INFORME DE GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO (GRO)

NOMBRE INSTITUCIÓN FINANCIERA: _____		CORRESPONDE AL PERIODO: _____		Fecha Reporte: _____		PAG 1/3	
ELEMENTOS O ACTIVIDADES A IMPLEMENTAR		GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN				OBSERVACIONES	
		Número de personas capacitadas y/o entrenadas (en porcentaje de la población objetivo)					
RESPECTO A FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES (Capítulo IV)							
a).- Revisión y modificación de estatutos y reglamentos sobre funciones y responsabilidades de los miembros del Directorio y la Alta Gerencia							
b).- Revisión y adaptación de Reglamentos del Fundamentario y responsabilidades de los Comités actualmente constituidos.							
c).- Revisión y modificación de Manual de funciones y responsabilidades de los funcionarios y demás personal para promover la GRO.							
d).- Revisión y modificación de las funciones de las áreas operativas, de negocio, riesgos y otras.							
e).- Revisión de políticas, prácticas y procedimientos sobre las funciones y responsabilidades en línea con la GRO.							
f).- Revisión y modificación del Reglamento o Manual de Auditoría Interna.							
RESPECTO A LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (Capítulo V)							
a).- Establecida la Unidad de Gestión de Riesgos Independiente (sin actividades operativas y de negocio) con funciones delimitadas, con personal técnico capacitado.							
b).- Revisión de la estructura organizativa en todas las áreas para promover la gestión de riesgos, con funciones claras							
c).- Divulgación del Manual, políticas generales, límites y procedimientos sobre informes sobre eventos de pérdida.							
d).- Procedimientos aprobados que garantizan que todas las áreas de la IF informan a la Unidad de Riesgos sobre eventos pérdida.							
RESPECTO A LA ESTRATEGIA (Capítulo VI)							
a).- Estrategia definida a corto, mediano y largo plazo para gestionar el riesgo operativo.							
b).- Mecanismos de comunicación para incentivar y promover la GRO en todo el personal de la IF.							

ELEMENTOS O ACTIVIDADES A IMPLEMENTAR	GRADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN					OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
c) - Recursos para implementar estrategia de gestión de riesgo operativo: personal capacitación ID, GG, y todas las áreas, sistemas de información, y otros.						
d) - Plan de capacitación ID, GG, y todo personal.						
e) - Código de ética						
RESERVA AL MANEJO DEL GRCO (Art. 13)						
a) - Política de riesgo operativo (Art. 6)						
b) - Funciones y responsabilidades.						
c) - Metodología						
d) - Sistemas de información						
e) - Reportaría e Informes						
RESERVA AL MANEJO DEL GRCO (Art. 12)						
a) - En funcionamiento						
b) - Informes periódicos al Comité, GG y Directorio sobre la GRCO						
c) - Estructura para la GRCO en todas las áreas de la institución.						
d) - Plan para implementar la GRCO en todas las áreas de la IF.						
RESERVA AL MANEJO DEL GRCO (Art. 11)						
a) - Definición y aprobación de la metodología para GRCO						
b) - Metodología integrada en todos los procesos de gestión de riesgos de la institución.						
c) - Procedimientos aprobados que garanticen implementación.						
d) - Divulgación y aplicación de metodología en toda la IF.						
RESERVA AL MANEJO DEL GRCO (Art. 10)						
a) - Políticas y procedimientos que garanticen el registro de los eventos de pérdida operativos.						
b) - Plan de capacitación de todo el personal que interviene en proceso de registro de eventos de pérdida.						
c) - Registro de eventos de pérdidas operativos en la base de datos.						
RESERVA AL MANEJO DEL GRCO (Art. 9)						
a) - Definición e implementación de límites para GRCO debidamente aprobados.						

PAG 23

ELEMENTOS O ACTIVIDADES A IMPLEMENTAR		GRUPO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN				OBSERVACIONES
		Nombre de la actividad a implementar	Responsable de la actividad	Fecha de inicio de la actividad	Fecha de término de la actividad	
RIESGO A LINEAS DE NEGOCIO						
a).- Definido y mapeado las líneas de negocio						
b).- Definido y mapeado los procesos en función líneas de negocio						
RIESGO A LOS PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINGENCIA						
a).- Definición y aprobación del plan de continuidad y contingencia						
b).- Periódicamente se pruebe y ajuste dichos planes						
Evaluación del manual, políticas y procedimientos para la gestión de riesgo operativo						
Evaluación del programa de implementación y cumplimiento de la Norma de GRC						
Validación del proceso de asignación a las líneas de negocio						
RIESGO A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN						
a).- Desarrollo y/o modificación de la plataforma tecnológica y los sistemas necesarios para la adecuada RCO						
Avance Total en la Gestión del Riesgo Operativo (%)						

PAG 3/3

- Referencia:
- a) / Indicar detalles del punto de esta emitido por Junta Directiva autorizando la ejecución de dicha actividad o modificaciones según corresponda para la implementación de la Gestión de Riesgo Operativo (GRO)
 - b) / Detallar el nombre del o los funcionarios y dependencias encargadas de la ejecución de las actividades o modificaciones según corresponda para la implementación de la GRO
 - c) / Mostrar en término relativos el porcentaje aproximado de avance en la ejecución de las actividades o modificaciones según corresponda para la implementación de la GRO
 - d) / Indicar en forma general las acciones o modificaciones realizadas para la implementación de la GRO
 - e) / Puntualizar sobre las actividades o modificaciones pendientes inclusive las fechas de ejecución para la implementación definitiva de la GRO
 - f) / Complementar observaciones, justificaciones, o comentarios en caso de ser necesario.
 - g) / Indicar el porcentaje total de avance en la gestión del riesgo operativo y cumplimiento de la Norma vigente.

Consistente de la responsabilidad que asumo al firmar la presente declaración en el programa de implementación y cumplimiento de la "Norma de Gestión de Riesgo Operativo", procedemos a ello el _____ de _____ de 20 _____

Sello y Firma del Representante Legal
Gerente General o Presidente según corresponda

Sello y Firma del Auditor Interno

NOTA: En los casos en que la CIGB determine inconsistencias en los datos reportados por la institución supervisada, se la comunicará por los medios procedentes y la falta de cumplimiento a los requerimientos dispuestos por este ente regulador, quedará sujeta a la aplicación de sanciones que correspondan.

Comisión Nacional de Bancos y Seguros

“RESOLUCIÓN SS No.1423/15-08-2011.- La Comisión Nacional de Bancos y Seguros,

CONSIDERANDO (1): Que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros es una entidad desconcentrada de la Presidencia de la República, con independencia de funciones, presupuestaria y facultades administrativas suficientes para asegurar la habilidad técnica y financiera necesaria para el cumplimiento de sus objetivos. Y que le corresponden vigilar que las instituciones supervisadas cuenten con sistemas de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

CONSIDERANDO (2): Que mediante Resolución 1230/30-11-2004, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, previa opinión favorable de la Procuraduría General de la República, emitió el Reglamento para la Prevención y Detección del Uso Indevido de los Servicios y Productos que Comercializan las Instituciones de Seguros y Reaseguros en el Lavado de Activos; a fin de garantizar la protección al consumidor e imagen al sistema asegurador nacional.

CONSIDERANDO (3): Que con el propósito de subsanar las deficiencias estratégicas identificadas en el informe de evaluación Mutua (publicado en agosto de 2009) se presentó, el Plan de Acción de País, al Grupo de Revisión de Cooperación Internacional (ICRG por sus siglas en inglés) del GAFI, el cual contempla la adopción de medidas correctivas en lo referente a la Recomendación cinco (5) específicamente a lo relacionado con el Beneficiario Final.

CONSIDERANDO (4): Que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros a efecto de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 41 de la Ley de Procedimiento Administrativo, con fecha 29 de julio de 2011, mediante Oficio S-360-2011, suscrito por el Secretario General, remitió a la Procuraduría General de la República, el proyecto de **“REGLAMENTO PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE LOS DELITOS DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE COMERCIALIZAN LAS INSTITUCIONES DE SEGUROS Y REASEGUROS”**, a efecto que dicha entidad emitiera el dictamen correspondiente.

CONSIDERANDO (5): Que la Procuraduría General de la República, mediante Certificación de fecha 03 de agosto de 2011, comunicó a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, el Expediente Administrativo PGR-212-2011, contentivo del Reglamento en mención.

POR TANTO: Con fundamento en los Artículos 6 y 13 numerales 1) y 2) de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros; Artículo 2 numeral 13) de la Ley Contra el Delito de Lavado de Activos; Artículo 2 numeral 8) de la Ley Contra el Financiamiento del Terrorismo y, 41 de la Ley de Procedimiento Administrativo; en sesión del 15 de agosto de 2011;

RESUELVE:

1. Aprobar el siguiente:

“Reglamento para la Prevención y Detección de los Delitos de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo en los Productos y Servicios que Comercializan las Instituciones de Seguros y Reaseguros”.

Capítulo I**DISPOSICIONES GENERALES**

ARTÍCULO 1.- OBJETO: El presente Reglamento tiene por objetivo establecer lineamientos generales, para la implementación de políticas, procedimientos y metodologías en la identificación de los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios y otros clientes que hacen uso de los servicios y productos que prestan las instituciones de seguros o reaseguros e intermediarios de seguros. Asimismo, estos lineamientos generales son extensivos al mantenimiento, disponibilidad de registros y notificación de transacciones en las operaciones de seguros, transacciones en efectivo, múltiples en efectivo, financieras y atípicas, con el fin de prevenir y detectar la realización de transacciones relacionadas con el delito del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo; a efecto de dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 27, 31, 32, 33, 34, 36, 37, 38, 41 y 42 de la Ley Contra el Delito de Lavado de Activos y artículos 23, 24, 25 y 26 de la Ley Contra el Financiamiento del Terrorismo.

ARTÍCULO 2. DEFINICIONES DE TÉRMINOS: Para los efectos de este Reglamento se entenderá por:

BCH: Banco Central de Honduras

Usufructuario o beneficiarios final: Personas físicas que son las propietarias finales o tienen el control final de un cliente y/o de la persona en cuyo nombre se realiza una operación. También comprende aquellas personas que ejercen el control efectivo final sobre una jurídica o acuerdo legal.

Comisión o CNBS Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

Financiamiento del Terrorismo Actividad que por el medio que fuere, directa o indirectamente, proporcione o recolecte activos, dispense o trate de dispensar servicios financieros y otros servicios, con la intención de que se utilicen o a sabiendas de que serán utilizados en todo o parte, para financiar la comisión de actos de terrorismo o de organizaciones terroristas, aún cuando estos no se realicen o vayan a realizarse en el territorio hondureño.

Institución Supervisada Instituciones que conforme al artículo 6 de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, se encuentran bajo la supervisión, vigilancia y control de la Comisión.

Instituciones de Seguros o Personas jurídicas nacionales o Reaseguros sucursales de instituciones extranjeras legalmente constituidas en el país, autorizadas para que en forma habitual y sistemática se dediquen a comercializar productos de seguros, fianzas y reaseguros.

Intermediarios de Reaseguros Personas físicas o jurídicas que a cambio de una remuneración realizan la actividad de mediación de reaseguros entre una entidad aseguradora o reaseguradora cedente y otra aceptante.

Intermediarios de Seguros Agentes dependientes e independientes y sociedades de corretaje inscritas en el Registro de Agentes y Corredores de Seguros que administra la Comisión, que promueven la actividad mercantil de seguros y fianzas entre personas naturales o jurídicas y las instituciones de seguros, percibiendo de éstas una comisión, así como la asesoría posterior que se preste en caso de reclamaciones y la conservación, modificación y renovación de los contratos.

Lavado de Activos Actividad encaminada a legitimar ingresos o activos provenientes de actividades ilícitas, o, carentes de fundamento económico o soporte legal para su posesión.

Ley Ley Contra el Delito de Lavado de Activos contenida en el Decreto N° 45-2002 y sus reformas mediante Decreto N° 3-2008, la Ley Contra el Financiamiento del Terrorismo contenida en el Decreto N° 241-2010 y la Ley Sobre Privación Definitiva del Dominio de Bienes de Origen Ilícito contenida en el Decreto N° 27-2010 y otras modificaciones a estas.

Superintendencia órgano técnico especializado de la Comisión, encargado de la supervisión y control de instituciones y personas a quienes les es aplicable las disposiciones contenidas en el presente reglamento.

Transacción Atípica Operación no consistente con el perfil previamente determinado del tomador o contratante de seguros, asegurado, beneficiario y otros clientes que no guarda relación

con la actividad económica y que se sale de los parámetros de normalidad establecidos para determinado rango de mercado, o, que pudiera hacer pensar que el cliente está desarrollando otra actividad no conocida por la institución supervisada.

UIF Unidad de Información Financiera.

ARTÍCULO 3. RESPONSABILIDAD Y OBLIGATORIEDAD. El presente Reglamento es de cumplimiento obligatorio para todas las instituciones aseguradoras, reaseguradoras e intermediarios de seguros y reaseguros.

ARTÍCULO 4. SUPERVISIÓN. La Comisión, a través de la Superintendencia, incluirá procedimientos en sus planes de supervisión tendientes a verificar el cumplimiento de la Ley y el presente Reglamento.

ARTÍCULO 5. DESIGNACIÓN DEL RESPONSABLE DE EJECUCIÓN. Las instituciones de seguros, reaseguros e intermediarios de seguros y reaseguros, a través de sus Juntas Directivas o Consejos de Administración, deberán nombrar un Funcionario de Cumplimiento con suficiente independencia y autonomía, a efecto de coordinar las funciones y actividades de cumplimiento y seguimiento relativas a la prevención y detección del uso indebido de los servicios y productos, que comercializan. En el caso de los intermediarios de seguros que no cuenten con una Junta Directiva o Consejo de Administración, será el Gerente o representante legal quien nombrará al funcionario de cumplimiento.

Capítulo II DEL COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

ARTÍCULO 6. CONSTITUCIÓN. Cada institución de seguros y reaseguros formará un Comité de Cumplimiento, que tendrá como mínimo pero no limitativas las funciones siguientes:

- Evaluar el desarrollo del Programa de Cumplimiento;
- Analizar las transacciones inusuales presentadas por el Funcionario de Cumplimiento para determinar su atipicidad.
- Solventar los conflictos entre las áreas de negocios referentes a aquellos productos o servicios, que se sospeche puedan ser vulnerables para el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- Analizar y aprobar los informes de gestión elaborados por el Funcionario de Cumplimiento sobre las actividades de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, para su presentación ante la Junta Directiva.

ARTÍCULO 7. INTEGRACIÓN. El Comité de Cumplimiento estará integrado, como mínimo por:

- a) Un miembro de la Junta Directiva o del Consejo de Administración;
- b) El Gerente General o el funcionario que el delegue;
- c) El Funcionario de Cumplimiento, quien fungirá como Secretario del Comité.

Las instituciones de seguros y reaseguros que no cuenten con una Junta Directiva o Consejo de Administración domiciliado en el territorio nacional, nombrará a través del órgano administrativo correspondiente un representante con suficientes facultades para integrar el Comité.

La designación de los miembros del Comité de Cumplimiento no exime a la institución de seguros ni a sus demás funcionarios y empleados de la obligación de prevenir, detectar y reportar internamente las transacciones inusuales y/o atípicas con la debida documentación de soporte.

Capítulo III

DEL FUNCIONARIO DE CUMPLIMIENTO

ARTÍCULO 8. REQUISITOS.- El Funcionario de Cumplimiento para efecto de su nombramiento, deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- a) Experiencia laboral comprobada en seguros; y
- b) Experiencia en la formulación y ejecución de políticas y procedimientos para la prevención y detección de los delitos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, análisis de riesgo, aspectos legales y de auditoría, entre otros.

ARTÍCULO 9. COMUNICACIÓN A LA COMISIÓN.-

Las instituciones de seguros y reaseguros, informarán por escrito a la UIF y la Superintendencia sobre el nombramiento del Funcionario de Cumplimiento al día siguiente hábil de haberse efectuado, adjuntando la hoja de vida y el punto de acta respectivo donde conste el mismo.

La presente disposición, es aplicable cuando el Funcionario de Cumplimiento es reemplazado, debiendo la institución informar los motivos que dieron lugar a su separación. La UIF podrá formular observaciones cuando estime que el cargo y nivel de responsabilidad que no le permite cumplir de manera idónea sus funciones.

ARTÍCULO 10. IMPEDIMENTOS.- No podrá ser nombrado como Funcionario de Cumplimiento:

- a) Los miembros de la Junta Directiva o Consejo de Administración;
- b) Los titulares de más del cinco por ciento (5%) de las acciones del capital social;
- c) Quienes hayan sido declarados en quiebra o en concurso de acreedores y que no hayan sido rehabilitados;
- d) Quienes hayan sido condenados por cualquier delito contra la propiedad o la fe pública;

- e) Quienes desempeñen otras actividades dentro de la institución, y que estas interfieran en la debida diligencia;
- f) Los funcionarios que desempeñen otras actividades dentro de la institución y que puedan interferir en la debida diligencia.

ARTÍCULO 11. FUNCIONES.- El Funcionario de Cumplimiento desempeñará como mínimo, las siguientes funciones:

- a) Diseñar y actualizar el programa de cumplimiento y proponer al Gerente General o Presidente del Consejo de Administración, las políticas y procedimientos para la prevención y detección del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, a efecto de prevenir los riesgos de reputación, operacionales, legales y de concentración, derivados del uso indebido de los servicios y productos que presta la institución;
- b) Comunicar al personal de la institución y a sus intermediarios, todas las disposiciones legales y reglamentarias que sobre el lavado de activos y financiamiento del terrorismo, vigentes en la República de Honduras, así como los procedimientos internos relativos al programa de cumplimiento que se deriven de las leyes y reglamentos;
- c) Velar porque se cumplan las políticas y procedimientos establecidos para la prevención del delito de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, así como de las normas y resoluciones prudenciales emitidas por la CNBS;
- d) Presentar informes trimestrales al Gerente General o Presidente del Consejo de Administración o Junta Directiva los que deberán contener como mínimo: un resumen de transacciones atípicas reportadas a la UIF, análisis de riesgos y de monitoreo, capacitaciones recibidas e impartidas, y los resultados de la aplicación de los procedimientos y políticas establecidas;
- e) Mantenerse actualizado en aspectos técnicos y legales, relacionados con el delito de lavado de activos y financiamiento del terrorismo;
- f) Establecer canales de comunicación y cooperación con otras instituciones supervisadas del sistema;
- g) Enviar los informes relacionados con la prevención del delito de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, que sean solicitados por la UIF;
- h) Establecer canales de comunicación entre la oficina principal, agencias y sucursales y cuando corresponda, con la casa matriz en el exterior, en lo referente al reporte de transacciones en efectivo, múltiples en efectivo, financieras y atípicas;
- i) Presentar al Comité de Cumplimiento, las transacciones inusuales detectadas, quien determinará las atípicas a reportar;
- j) Remitir en forma inmediata a la UIF, los reportes de transacciones atípicas;
- k) En el diseño de productos y servicios, cerciorarse que los mismos cumplan con las normas de control interno para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo;

- D) Verificar que el área de Recursos Humanos o su equivalente, defina parámetros que aseguren un alto nivel de integridad del personal, estableciendo un sistema para evaluar los antecedentes personales y laborales de los empleados y funcionarios u otros representantes autorizados;
- m) Informar oportunamente a la Junta Directiva o Consejo de Administración, Presidencia y/o Gerencia General y Comité de Cumplimiento, sobre cambios en la legislación nacional y en las normas internacionales, relacionadas con el delito de lavado de activos y financiamiento del terrorismo;
- n) Evaluar y realizar los correctivos necesarios en los reportes de transacciones en efectivo, múltiples en efectivo y financieras, transacciones atípicas y otros reportes requeridos por la UIF;
- o) En coordinación con el área de Recursos Humanos o su equivalente, planificar programas de capacitación al personal incluyendo a los intermediarios sobre el tema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, el cual deberá incluir la identificación y el conocimiento pleno de sus clientes e instruirlos en cuanto a las responsabilidades contenidas en la Ley, el presente Reglamento y las futuras disposiciones que se emitan;
- p) Servir de enlace entre la institución y la UIF;
- q) Otras que señale la institución en materia de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Capítulo IV

DE LAS NORMAS RELATIVAS A LOS CONTRATANTES DE SEGUROS, BENEFICIARIOS, BENEFICIARIO FINAL O USUFRUCTUARIOS Y OTROS CLIENTES

ARTÍCULO 12. IDENTIFICACIÓN. - Las instituciones de seguros e intermediarios de seguros, deberán identificar plenamente a los contratantes de seguros, a sus asegurados y otros clientes y a los beneficiarios finales o usufructuarios, al momento de establecer por primera vez una relación contractual, ya sea en la suscripción de seguros o al proporcionar cualquier otro servicio. En el caso de los beneficiarios de las pólizas, éstos serán identificados plenamente al momento de la presentación del reclamo. En el proceso de identificación, se observarán los lineamientos siguientes:

- a) La información y documentación requerida en la suscripción y/o renovación de pólizas, aprobación de un préstamo y otros servicios, deberán conservarse dejando copia ya sea magnética, fotostática, fotográfica, micro filmica o cualquier otro medio de reproducción, organizándose en un expediente por ramo o por cliente, según la política de la institución;
- b) Los asegurados y/o clientes de la institución de seguros y/o sus intermediarios deberán llenar la solicitud y, demás

formularios vigentes previo a suscribir y/o renovar pólizas o tramitar préstamos;

- c) Exigir fotocopia de la tarjeta de identidad y el Registro Tributario Nacional (RTN) de los asegurados en caso de ser clientes nacionales. Las personas naturales de nacionalidad extranjera deberán presentar pasaporte vigente o carné de residencia, domicilio debidamente comprobado y su calidad migratoria; igual documentación deberán ser exigida para el trámite de préstamos;
- d) Cuando se contraten seguros de grupo o colectivos, el contratante o tomador del seguro o asegurado, deberá proporcionar la lista de los integrantes con el nombre completo y el número de la tarjeta de identidad y RTN de cada integrante del grupo o en su defecto, el número de su pasaporte vigente de ser extranjero;
- e) No podrán suscribir pólizas u otorgar préstamos con nombres falsos, o de cualquier otra modalidad que encubra la identidad del titular y/o beneficiario final o usufructuario;
- f) Requerir que el contratante o tomador del seguro, asegurado, beneficiario u otro cliente declare si actúa en nombre o en representación de otra persona que es el verdadero beneficiario final o usufructuario, obteniendo para tal fin la identificación que le permita a la institución de seguros estar convencido de la identidad de este;
- g) Identificar plenamente a todas las personas que tengan autorización legal para contratar en representación de los contratantes o tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios y otros clientes, como si se tratara de pólizas emitidas a título personal;
- h) Obtener información sobre el propósito y la naturaleza de la relación de negocios que desea mantener el cliente con la institución;
- i) Mantener un proceso continuo de debida diligencia que permita actualizar la información de los clientes existentes, evaluando si sus operaciones corresponden a la información proporcionada al inicio de la relación, el origen de sus fondos, así como el perfil de riesgo de dicho cliente;
- j) Las instituciones supervisadas y otros obligados no supervisados que originen operaciones de seguros, deberán remitir a la institución de seguros correspondiente la solicitud o formulario que utilicen para tales operaciones; y,

- k) En los casos que la identificación del cliente se delegue a un intermediario de seguro, este a solicitud de la institución aseguradora con quien ha establecido relación, deberán poner a su disposición la información de identificación del cliente, así como copia de los datos requeridos. Sin embargo, la responsabilidad final de la identificación y verificación del cliente recae sobre la institución de seguros que delegó la identificación y esta deberá realizar su propia verificación, si tuviese alguna duda sobre la información proporcionada.

ARTÍCULO 13. RELACIONES CON PERSONAS JURÍDICAS.- Las instituciones de seguros y reaseguros, así como los intermediarios de seguros y reaseguros, al momento de establecer una relación con personas jurídicas nacionales y extranjeras, para efecto de constituir el expediente deberán requerir lo siguiente:

- a) Fotocopia de la escritura de constitución y estatutos y de sus reformas debidamente inscritas, así como del Registro Tributario Nacional (RTN).

- b) Presentar el original y fotocopia de la autorización concedida por la Secretaría de Estado correspondiente, para ejercer el comercio en la República de Honduras y su respectiva inscripción en el Registro Mercantil.
- c) Identificación plena de la persona natural que ostenta la administración y representación de la persona jurídica.
- d) Fotocopia de la certificación de la Junta Directiva que contenga el nombre completo y fotocopia de la tarjeta de identidad de:
- los socios o accionistas y
 - los ejecutivos autorizados para contratar en nombre de la empresa;

ARTÍCULO 14. REQUERIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN.- Las instituciones de seguros y/o intermediarios, a efecto de dar cumplimiento a lo dispuesto en el presente reglamento, deberán identificar a sus clientes requiriendo como mínimo la siguiente información:

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
a. Nombre completo (tal como aparece en el documento de identidad).	a. Nombre comercial.
b. Fecha de nacimiento.	b. Razón o denominación social.
c. Lugar de nacimiento.	c. Actividad económica.
d. Profesión, ocupación u oficio.	d. Fotocopia de RTN o RUC.
e. Nacionalidad.	e. Fotocopia de la Escritura Social y sus reformas debidamente inscritas.
f. Género.	f. Detalle e identificación de las personas autorizadas para contratar en representación de la empresa (aplicando todos los requerimientos exigidos para las personas naturales).
g. Número del documento de Identificación Personal.	
h. Tipo de identificación (tarjeta de identidad, RTN, pasaporte o carné de residente).	g. Dirección.
i. Dirección de residencia completa.	h. Teléfono, fax, correo electrónico, sitio web u otro que aplique.
j. Estado civil y nombre del cónyuge, si aplica.	i. Pólizas suscritas con esta u otras aseguradoras.
k. Número telefónico fijo y/o móvil, número de fax y correo electrónico.	
l. Nombre del negocio (si aplica).	
m. Giro o actividad del negocio.	
n. Nombre de la empresa en que trabaja.	
o. Dirección completa de la empresa.	
p. Número telefónico del trabajo.	
q. Tiempo de laborar en la empresa.	

Si en el proceso de suscripción de pólizas de seguros existen dudas sobre la existencia de los suscriptores, la institución de seguros deberá realizar una verificación in situ para comprobar su existencia, dejando evidencia documental de esta gestión, en el expediente del cliente. En caso en que la información recabada sea inconsistente con la proporcionada por el cliente, o no satisfaga a la institución de seguros, esta debería dar por terminada la relación comercial. Las instituciones de seguros también deberán considerar la elaboración de un informe de transacciones sospechosas a la UIF.

Las instituciones de seguros, deberán implementar un programa que le permita obtener información consolidada de las pólizas de cada asegurado. Y si la hubiere, con otros asegurados en la institución.

ARTÍCULO 15. PÓLIZAS PARA COMERCIANTES INDIVIDUALES Y OTRAS ORGANIZACIONES CIVILES. - Para la suscripción de pólizas por parte de comerciantes individuales y negocios que son propiedad de una persona natural, se exigirá la presentación de los siguientes documentos:

- a) Fotocopia de la declaración de comerciantes individual, inscrita en el Registro Mercantil;
- b) Identificación de las personas naturales autorizadas para contratar en nombre de la empresa, dejando las fotocopias en el respectivo expediente.

Las pólizas para este tipo de comerciantes, serán emitidas a nombre del propietario, indicando a la par el nombre comercial utilizado.

En la emisión de pólizas a nombre de asociaciones sin fines de lucro tales como: clubes, patronatos, iglesias, y otras asociaciones, se solicitará fotocopia autenticada de la personería jurídica y la certificación de registro emitida por la Secretaría de Estado correspondiente, la cual deberá conservarse en el expediente.

ARTÍCULO 16. DEBIDA DILIGENCIA. - Al momento de establecer una relación contractual con un contratante o tomador de seguros, asegurados preexistentes u otros clientes, las instituciones de seguros y reaseguros deberán proceder a:

- a) Identificación plena.
- b) Verificar la identidad del contratante o tomador de seguro y otro cliente, a través de documentos, datos e información de una fuente independiente y fiable.
- c) Determinar si el contratante o tomador de seguro y otro cliente actúa en nombre de otra persona. Además tomar medidas razonables para obtener datos de identificación suficientes con el objeto de verificar la identidad de esa otra persona.
- d) Identificar al beneficiario de la póliza antes de hacer efectiva la indemnización, y tomar medidas razonables para verificar su identidad hasta que la aseguradora quede convencida de

que la información proporcionada es la correcta.

- e) En el caso de las personas jurídicas, las instituciones de seguros y reaseguros y/o intermediarios deberán, además, tomar medidas razonables para conocer la estructura de propiedad y de control del cliente.
- f) Obtener información sobre el propósito y la naturaleza prevista de la relación de negocios.
- g) Llevar a cabo un proceso continuo de debida diligencia con respecto a la relación de negocios, así como un examen detallado de las operaciones realizadas durante el curso de esa relación, con el fin de asegurar que las operaciones que se están haciendo son compatibles con lo que la institución de seguros y/o intermediario conoce del contratante o tomador de seguro y otro cliente, sus negocios y perfil de riesgos, incluso el origen de los fondos, si fuese necesario.
- h) Cuando se contraten seguros de grupos o colectivos propiamente dichos, se deberá obtener el perfil del contratante del seguro en los mismos términos que se describen en el literal anterior, exceptuando de este requisito a las personas que forman parte del grupo asegurable.
- i) Cuando las instituciones de seguros y reaseguros suscriban o mantengan contratos de seguros y reaseguros con instituciones supervisadas u otras obligados no supervisados, deberán requerir y mantener en los expedientes respectivos (del contratante) como mínimo lo siguiente:
 - Comunicación del Funcionario de Cumplimiento nombrado
 - Copia de la carta de remisión del Programa de Cumplimiento a la UIF
 - Nombre del órgano o entidad reguladora o supervisor, y,
 - Nombre de la firma de Auditoría Externa, inscrita en el registro que para tal efecto administra la Comisión.
 Esta información deberá ser presentada y evaluada por el Comité de Cumplimiento de la institución de seguros y reaseguros, para determinar la aceptación o ampliación de la información, adjuntando copia del acta en el expediente del asegurado.
- j) Las instituciones de seguros y reaseguros, al momento de establecer relación con los intermediarios de seguros y reaseguros, deberán dejar evidencia en los expedientes respectivos que los mismos han recibido la capacitación necesaria en materia de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- k) Las instituciones de seguros y reaseguros, cuando deleguen la identificación del cliente a los intermediarios de seguros y reaseguros, deberán requerirles a éstos copias de los documentos relacionados con la identificación, para lo cual los intermediarios deberán proveerlos sin demora alguna. En los casos de existir duda sobre la veracidad de la información provista por los intermediarios para llevar a cabo la debida diligencia, estos deberán realizar y completar su propia verificación del cliente.

- L) Las instituciones de seguros y reaseguros tienen la responsabilidad final con lo que respecta a la identificación y verificación de los clientes que han delegado sobre los intermediarios.

ARTÍCULO 17.- MONITOREO.- Establecida la relación, las instituciones de seguros y reaseguros deberán precisar los parámetros y/o lineamientos bajo los cuales se procederá a su análisis de acuerdo al tipo de transacción o actividad que realicen, para determinar si las operaciones que estos ejecuten, corresponden o no al conocimiento documentado, que se tiene de ellos. El monitoreo de las transacciones deberá aplicarse individualmente a todos los contratantes de seguros, asegurados, y otros clientes de la institución de seguros, para permitir la detección oportuna de las transacciones atípicas, adecuándose a las nuevas circunstancias que surjan en el transcurso de la relación, dejando evidencia de esta gestión en el expediente respectivo. Las instituciones de seguros y reaseguros, deberán desarrollar o contar con tecnología de información adecuada que les permita detectar todas aquellas operaciones que se desvíen de los parámetros previamente determinados; a fin de que éstas se analicen para determinar si pueden o no considerarse transacciones atípicas.

El monitoreo deberá enfocarse principalmente al registro de transacciones realizadas en efectivo, o cualquier otro instrumento monetario. En este sentido, las instituciones de seguros y reaseguros mantendrán un registro diario de las transacciones realizadas por clientes que superen el monto límite establecido por el BCH, para cada producto o servicio, incluyendo un registro de las transacciones múltiples realizadas.

Capítulo V

DE LAS NORMAS RELACIONADAS CON EL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN

ARTÍCULO 18.- CONOCIMIENTO.- Las instituciones de seguros o reaseguros, deberán tomar en consideración lo siguiente:

- En el proceso de selección deberán establecer procedimientos para evaluar y comprobar los antecedentes personales, laborales de sus futuros funcionarios, empleados y asesores;
- Vigilar la conducta del personal, en especial la de aquellos que desempeñan cargos relacionados con la atención de clientes, recepción y administración, estableciendo las normas y controles apropiados; y
- Prestarán especial cuidado al personal cuyo nivel de vida no corresponda al de sus ingresos, sean renuentes a tomar vacaciones o pueden estar asociados directa o indirectamente con la desaparición de fondos de la institución.

ARTÍCULO 19.- CAPACITACIÓN.- Las instituciones de seguros o reaseguros, deberán de manera permanente capacitar en aspectos legales y técnicos, así como en políticas y procedimientos que adopten para la prevención y detección del lavado de activos y financiamiento del terrorismo a todo su personal.

En ese sentido cada Institución deberá estructurar un plan de capacitación anual dirigido a sus funcionarios y empleados, debidamente aprobado por la Junta Directiva o Consejo de Administración.

En el expediente de cada empleado, deberán archivar las evidencias documentadas de haber sido capacitado en el tema de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. Asimismo, la administración de la institución supervisada, deberá comprobar mediante evaluaciones periódicas que sus funcionarios y empleados, conocen las obligaciones y responsabilidades contenidas en la Ley.

Las instituciones de seguros, al momento de establecer relación con los intermediarios de seguros deberán dejar evidencia en los expedientes relativos que los mismos han recibido la capacitación necesaria en materia de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

ARTÍCULO 20.- RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD.-

Queda prohibido al personal de las instituciones de seguros y reaseguros, poner en conocimiento de persona alguna el hecho de que una información haya sido solicitada por la autoridad competente o que fue proporcionada a la misma.

Asimismo, deberán mantener la más estricta reserva y confidencialidad respecto a los reportes a que se refiere el presente Reglamento, absteniéndose de proporcionar cualquier información o noticia al respecto, que no sea al Ministerio Público o al órgano Jurisdiccional competente.

Capítulo VI

DEL REPORTE, REGISTRO Y DOCUMENTACIÓN DE TRANSACCIONES EN EFECTIVO, MÚLTIPLES EN EFECTIVO, FINANCIERAS Y ATÍPICAS.

ARTÍCULO 21.- TRANSACCIONES EN EFECTIVO.

Las operaciones individuales relacionadas con los servicios que prestan a sus clientes y realizadas en efectivo, que igualen o superen el monto establecido por el BCH, deberán registrarse en el formulario de "Registro de Transacciones en Efectivo" (RTE), que se proporcionará al efecto; debiendo ser remitidos a la UIF, mediante el Capturador de Transacciones UIF, dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes siguiente de efectuada la transacción.

ARTÍCULO 22.- TRANSACCIONES MÚLTIPLES EN EFECTIVO.- Las operaciones que en su conjunto superen el monto límite establecido por BCH, se considerarán como una transacción única si son realizadas por o en beneficio de una determinada persona natural o jurídica durante el mismo día, o en cualquier otro plazo que fije el BCH, debiendo ser remitidos a la UIF, mediante el Capturador de Transacciones UIF de acuerdo a los parámetros de éste, dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes siguiente de efectuada la transacción.

ARTÍCULO 23.- TRANSACCIONES FINANCIERAS (NO EN EFECTIVO).- Aquellas transacciones financieras no en efectivo, relacionadas con el cliente que igualen o superen el monto establecido por BCH, serán reportadas a la UIF dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes siguiente de efectuada la transacción, mediante el Capturador de Transacciones UIF.

ARTÍCULO 24.- TRANSACCIONES ATÍPICAS.- Las instituciones de seguros deberán comunicar de inmediato a la UIF aquellas operaciones efectuadas por personas naturales o jurídicas, que se consideren atípicas, mediante el "Reporte de Transacciones Atípicas" (RTA). La UIF, al recibir el RTA le asignará el código respectivo, acusando recibo de haberlo recibido. La UIF hará del conocimiento del sistema asegurador sobre nuevas tipologías relativas al lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

ARTÍCULO 25.- CONSERVACIÓN. Los formularios a que se refiere este capítulo, así como los documentos que respalden estas transacciones, deberán conservarse bajo las más estrictas y adecuadas medidas de seguridad, durante un término de cinco (5) años. La UIF podrá requerirlos cuando lo estime conveniente.

Capítulo VII

DE LA PREVENCIÓN DEL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

ARTÍCULO 26.- REPORTE DE TRANSACCIONES.- Cuando las instituciones de seguros y reaseguros, sospechen o tengan indicios razonables que existen fondos vinculados o relacionados con o que puedan ser utilizados para el terrorismo, actos terroristas o por organizaciones terroristas o los que financien el terrorismo, deben informarlo de inmediato a la UIF utilizando el formulario RTA.

Las instituciones de seguros y reaseguros, deberán cumplir con lo dispuesto en la Ley Contra el Financiamiento del Terrorismo y su reglamento.

Capítulo VIII

DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO

ARTÍCULO 27.- PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO.- Las instituciones de seguros y reaseguros supervisadas, deberán contar

con un Programa de Cumplimiento adecuado a la organización, estructura, recursos y complejidad de sus operaciones. En el caso de los intermediarios de seguros y reaseguros, estos deberán someterse al Programa de Cumplimiento de la institución con que mantengan relación contractual.

Una copia del Programa de Cumplimiento y del punto de acta de Junta Directiva o Consejo de Administración en el que se aprueba dicho programa se remitirá a UIF, quien acusará recibo de los mismos y podrá realizar las observaciones que considere pertinentes. Las instituciones revisarán periódicamente la eficacia de sus Programas de Cumplimiento, a fin de verificar su ejecución e identificar deficiencias o necesidades de actualización y/o modificación derivadas de cambios en la legislación hondureña o por emisión de reglamentos, políticas y mejores prácticas internacionales. Cualquier actualización y/o modificación deberá comunicarse por escrito a la UIF.

El Programa de Cumplimiento deberá contener como mínimo lo siguiente:

a. Código de Ética: pautas de comportamiento que demuestren el compromiso de la institución en la prevención del uso indebido de sus productos y servicios.

Quedan sujetos al cumplimiento de este Código los accionistas, directores, representantes legales, administradores, funcionarios y empleados para evitar que los servicios de la institución sean usados para legitimar u ocultar fondos destinados al lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Asimismo, deberá establecerse la obligación de prestar toda la colaboración a las autoridades nacionales para combatir de los delitos antes mencionados.

b. Régimen de Sanciones: deberá abarcar a las personas que han incumplido las políticas o procedimientos establecidos para la prevención y detección de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Este régimen de sanciones se aplicará sin perjuicio de las sanciones establecidas en la Ley.

c. Sistema de Auditoría: con el fin de apoyar la labor del Funcionario de Cumplimiento, cada institución de seguros y reaseguros, incorporará en el programa de auditoría interna anual la comprobación de la eficacia, eficiencia, cumplimiento y resultados obtenidos en la implementación del Programa de Cumplimiento.

Así mismo, en el contrato que la institución suscriba con la firma de auditoría externa, deberá incluir una cláusula en la que se requiera una opinión sobre el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley y este Reglamento.

d. Políticas de conocimiento del cliente: las instituciones deben determinar las políticas y procedimientos de conocimiento de los contratantes o tomadores de seguros o reaseguros, asegurados y otros clientes. En el caso de los beneficiarios, estos serán identificados plenamente al momento de la presentación del reclamo.

Estas políticas y procedimientos deben tener por objeto al menos:

- d.1. Establecer medidas para una sana administración de riesgos, que permitan a las instituciones de seguros y reaseguros, contemplar normas de aceptación e identificación de clientes y monitoreo de aquellos considerados de alto riesgo, tendentes a reducir el riesgo que por comisión u omisión sus servicios sean usados para legitimar fondos que procedan de actividades ilícitas o para financiar acciones terroristas;
- d.2. Proteger la reputación de la institución;
- d.3. Asegurar el cumplimiento de las normas establecidas en la legislación vigente y sanas prácticas aseguradoras;
- d.4. Advertir oportunamente transacciones atípicas, realizadas por los asegurados o por cualquier persona natural o jurídica con quien realice transacciones crediticias o financieras, que pudieran estar relacionadas con el delito de lavado de activos y financiamiento del terrorismo;
- d.5. Prevenir entre otras consecuencias negativas, la imposición de sanciones penales, administrativas o pecuniarias a sus empleados, funcionarios y a los directores o a la propia institución de seguros y reaseguros;
- d.6. Establecer requisitos con respecto a la identificación de los contratantes del seguro, asegurados otros clientes y los beneficiarios (al momento de un reclamo), de forma tal que las instituciones de seguros conozcan la plena identificación de los mismos;
- d.7. Advertir algunas pautas de conducta propias o susceptibles de ser usadas en la comisión del delito de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, las cuales figuran en el catálogo de transacciones que se proporcionará al efecto; y,
- d.8. Clasificar a los contratantes de seguros, asegurados y otros clientes individuales o corporativos, por zona geográfica y por productos requeridos; así como por riesgo y clientes habituales y ocasionales.
- e. Manual de Procedimientos: los mecanismos de control adoptados por las instituciones de seguros y reaseguros, así como las características propias de la entidad y las de sus diferentes servicios y productos, deberán describirse en el Manual de Procedimientos, que apruebe la Junta Directiva o Consejo de Administración. Además, deberá contener directrices precisas para el desarrollo de la política institucional en la prevención y detección del delito de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Este manual deberá considerar lo siguiente:
 - e.1. Políticas de control y canales de comunicación entre la oficina principal o casa matriz y sus sucursales y agencias;
 - e.2. Procedimientos para: vigilar el cumplimiento de las normas contenidas en el Manual de Procedimientos; así como, de la política de conocimiento del empleado por parte de Recursos Humanos;
 - e.3. Cumplir la política de conocimiento del contratante o tomador del seguro, asegurados, beneficiarios final, beneficiario y otros

clientes por parte de sus Gerentes y empleados y la forma como se debe dejar constancia de haber verificado que la información del cliente esté completa;

- e.4. Identificar los segmentos de mercado de mayor riesgo que podrían utilizar indebidamente los servicios y productos; y,
- e.5. Los demás que la institución, considere necesarios.

Capítulo IX DE LAS SANCIONES

ARTÍCULO 28. SANCIONES. Las instituciones de seguros o reaseguros que incumplan las disposiciones contenidas en el presente Reglamento serán sancionadas por la Comisión de conformidad con lo dispuesto en la Ley.

Capítulo X DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 29.-SITUACIONES NO PREVISTAS.- Lo no previsto en este Reglamento, será resuelto por la Comisión o instancia correspondiente, de conformidad con lo dispuesto en la legislación aplicable sobre la materia.

ARTÍCULO 30.- DEROGATORIA.- El presente Reglamento deroga la Resolución No. 1230/30-11-2004 emitida el 30 de noviembre de 2004 por esta Comisión, contentiva del "Reglamento para la Prevención y Detección del Uso Indevido de los Servicios y Productos que Comercializan las Instituciones de Seguros y Reaseguros en el Lavado de Activos".

ARTÍCULO 31.- VIGENCIA.- El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial "LA GACETA".

2. Comunicar la presente Resolución a las Instituciones del Sistema Asegurador.

3. Autorizar a la Secretaría para que remita al diario oficial La Gaceta, la presente Resolución para su publicación.

4. La presente Resolución es de ejecución inmediata. F) VILMA C. MORALES M., Presidenta, FRANCISCO ERNESTO REYES, Secretario".

FRANCISCO ERNESTO REYES
Secretario

22 A. 2011.