

Sección "B"

Comisión Nacional de Bancos y Seguros

"RESOLUCIÓN GE No.1631/12-09-2011.- 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 la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, mediante Resolución GE No.1391/08-08-2011, aprobó las "Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas", publicadas en el Diario Oficial La Gaceta el 19 de agosto de 2011, 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 (3): Que la Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (AHIBA) en reunión sostenida el 31 de agosto de 2011, solicitó a esta Comisión la revisión de algunas de las disposiciones contenidas en las Normas en referencia, las cuales fueron discutidas y evaluadas por el Ente Supervisor.

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.

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 la Resolución GE No. 1391/08-08-2011; en sesión del 12 de septiembre de 2011;

RESUELVE:

1. Reformar las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas, en los términos 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.
2. **Consulta:** Cualquier duda que tenga el usuario financiero relacionada con las características de los productos y/o servicios financieros que presten las instituciones supervisadas, así como con la operatividad de éstas; la cual, al derivar en una queja o un reclamo deberá ser atendida por la institución supervisada de conformidad al procedimiento establecido en las presentes Normas.
3. **Días hábiles:** Días calendario que excluye los días del fin de semana, festivos e inhábiles.
4. **Días calendario:** Días corridos, que incluyen los días del fin de semana, festivos e inhábiles.
5. **Educación Financiera:** Procesos por el cual los usuarios financieros e inversionistas mejoran su entendimiento sobre productos y/o servicios financieros, conceptos y riesgos a través de la información, instrucción y/o consejos objetivos, desarrollan las habilidades y confianza para volverse más

conscientes de los riesgos financieros y las oportunidades para tomar decisiones informadas, para conocer dónde acudir para obtener ayuda, y para tomar otras acciones efectivas para mejorar su bienestar financiero.

6. **Hoja de Reclamación:** Formulario donde el usuario financiero describe y presenta su reclamo ante la institución supervisada o bien ante la Comisión.
7. **Instituciones Supervisadas:** 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, Bureaus de Crédito, Casas de Cambio y Casas de Bolsa.
8. **Libro de Quejas:** Instrumento por medio del cual las instituciones supervisadas documentarán las insatisfacciones de los usuarios financieros y del público en general, con relación a la calidad de los servicios y/o productos adquiridos, el cual deberá ser puesto a la disposición de los usuarios y del público en general, en un lugar visible en cada una de sus oficinas, sucursales o agencias. La disponibilidad de este Libro es obligatoria e independiente a los elementos que componen el Sistema de Atención al Usuario Financiero establecidos en las presentes Normas.
9. **Reclamo:** Sin que tenga carácter limitativo, se considera susceptible de reclamo cualquier hecho en que un usuario financiero se vea afectado, ya sea por incumplimiento de los términos del contrato suscrito con una institución supervisada, por cobros en exceso de lo pactado o por servicios no pactados o aceptados; o, cuando han sido vulnerados sus derechos.
10. **Servicio o producto financiero:** Operación activa, pasiva o de servicio que es contratado por un usuario financiero con una institución supervisada.
11. **Usuario financiero:** Persona natural o jurídica que adquiere o utiliza un servicio o producto provisto por una institución supervisada.

Artículo 4.- Derechos de los Usuarios Financieros

En adición a los derechos conferidos en la Constitución de la República y otras leyes, toda persona que utilice los servicios o adquiera productos de una institución supervisada tiene derecho a que:

1. Se les proporcione información documental o electrónica, sobre los términos y condiciones del servicio y/o producto financiero que pretende adquirir, antes, durante y después de la celebración de un contrato o de cualquier otro documento donde se formalice la prestación de un servicio o producto. Esta información deberá ser veraz, íntegra, confiable, periódica, oportuna y de fácil comprensión, de manera que les permita conocer sus derechos y deberes, a fin de tomar decisiones eficientes en función a sus necesidades particulares.

Asimismo, tienen derecho a ser asesorados sobre las consecuencias que se deriven del incumplimiento total o parcial de lo pactado, ya sea por motivos imputables a él como usuario financiero o a la institución supervisada, y de los recursos legales que las partes tienen para hacer valer sus derechos.

2. Reciban un trato diligente y respetuoso por parte de las instituciones supervisadas desde el momento en que solicitan información y durante la obtención de la prestación de los servicios o productos requeridos.
3. Sean atendidos en el menor tiempo posible, independientemente del tipo de transacción u operación que deban realizar. A este efecto, las instituciones supervisadas extremarán esfuerzos y recursos para optimizar los tiempos de atención, tanto en servicio al cliente como en ventanillas o cajas.
4. Las instituciones supervisadas cuenten con los medios y procedimientos necesarios para proporcionar y difundir información sobre los productos y servicios ofrecidos al público en general, a través de personal debidamente capacitado.
5. La publicidad difundida por las instituciones supervisadas, sea clara, veraz y precisa, que contemple las condiciones del producto o servicio publicitado, incluyendo pero no limitando, a las especificaciones relativas a su alcance y sus costos, y que la misma no induzca a engaño, error y confusión a los destinatarios.
6. Las condiciones generales incluidas en la publicidad de productos y servicios ofrecidos por las instituciones supervisadas, así como en la documentación informativa, tengan fuerza vinculante para la celebración del contrato.
7. Reciban de las instituciones supervisadas los documentos que acreditan la celebración y contenido íntegro de los contratos suscritos, acompañado del plan de pagos respectivo, o de cualquier otro documento donde se formalice la prestación de un servicio o producto, en cualquier momento de su vigencia y en forma gratuita. De igual forma, tiene derecho a ser informados sobre las modificaciones que ocurran en las condiciones contractuales pactadas y que se le proporcione copia de los documentos que acrediten dichas modificaciones. La entrega de la información referida en este numeral podrá realizarse de forma impresa o por correo electrónico, según lo indique por escrito el usuario financiero.
8. Obtengan oportunamente de las instituciones supervisadas el recibo correspondiente al pago del servicio o producto pactado, debiendo detallar en el mismo los conceptos a que se hayan aplicado los pagos.
9. Reciban de las instituciones supervisadas información sobre la forma de cálculo de la tasa de interés nominal y efectiva, comisiones u otros conceptos de cualquier servicio o producto pactado, así como el costo anual total (CAT) del crédito.
10. A tener acceso a información clara y de fácil identificación sobre las tasas de interés, comisiones u otros conceptos de la totalidad de los servicios o productos financieros ofrecidos

- por medio de la página web de las instituciones supervisadas y de forma comparativa en la página web de la CNBS, que facilite a los usuarios la toma de decisiones.
11. Contraten servicios y productos con plena libertad, sin presión de ninguna naturaleza por parte de las instituciones supervisadas.
 12. Reciban justificación de las instituciones supervisadas sobre la negativa en la prestación de servicios o productos solicitados. Dicha justificación no podrá fundamentarse en un tratamiento discriminatorio a los usuarios financieros, entendiéndose como tal aquellas justificaciones relacionadas con el sexo, raza, preferencias políticas, religiosas o sexuales entre otros. A excepción de aquellos casos en que la negativa este fundamentada en el cumplimiento de requisitos dispuestos en el marco legal que le fuera aplicable. Lo anterior, sin perjuicio del derecho que se reservan las instituciones supervisadas de no atender a un usuario financiero por razones de su moral crediticia, pertenecer a un sector de mercado que la institución no está financiando o por no cumplir en su totalidad los requerimientos establecidos en las políticas de crédito o de captaciones que poseen las instituciones supervisadas.
 13. Las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión respeten la reciprocidad contractual, conforme a los derechos de los usuarios financieros.
 14. Las instituciones supervisadas clarifiquen los contratos de adhesión conforme a el marco regulatorio correspondiente, debiendo abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales que puedan afectar el equilibrio del contrato.
 15. Se le permita disponer del dinero por el depositado, por lo que ninguna institución supervisada negará el acceso a los recursos depositados, a excepción de aquellos depósitos que se encuentren pignorados en razón de operaciones crediticias con la institución supervisada. En todo caso, el saldo actual de los depósitos no podrá ser inferior al importe efectivamente depositado más los intereses pactados, menos los cargos por servicios, comisiones o penalidad por cancelación anticipada, debidamente establecidos en los contratos, así como cualquier cargo que por Ley se establezca. Dichos cargos por servicios y comisiones no podrán aplicarse por inactividad de cuentas o mantenimiento de saldo menores a los requeridos.
 16. Los productos o servicios puedan ser contratados por canales electrónicos, con igual efecto y consecuencias que los contratos celebrados de forma ordinaria, ajustándose a las instrucciones impartidas por las instituciones supervisadas.
 17. Al momento de rescindir el contrato por el servicio o producto contratado, las instituciones supervisadas no establezcan condiciones o mecanismos más complejos de los que fueron utilizados para su contratación.
 18. Reciban los servicios o productos expresamente solicitados a las instituciones supervisadas. Las operaciones cuyo pacto sea producto de una decisión unilateral de la institución supervisada no producirán efectos económicos ni financieros, que vayan en contra de los intereses de los usuarios.
 19. Canceleen anticipadamente el saldo de las operaciones activas total o parcialmente, con la consiguiente aplicación de los intereses que correspondan a la fecha de cancelación y sin penalidad alguna. No obstante, 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.
 20. Canceleen anticipadamente el saldo de las operaciones pasivas total o parcialmente, con la consiguiente aplicación de los intereses que correspondan. En estos casos, las instituciones supervisadas podrán establecer una penalidad, la cual deberá aplicarse únicamente sobre los intereses devengados.
 21. Los contratos y sus anexos, sean escritos con claridad, en caracteres legibles y puestos a su disposición para su lectura, fácil comprensión y aceptación.
 22. Las instituciones supervisadas no le efectúen cobros por concepto de gastos de cobranza extra-judicial, sin haber sido informado previamente de los mecanismos a emplear y los conceptos sobre los que se cobrarán los mismos y sin haber realizado una actividad concreta en la gestión de cobro. Dichos conceptos deberán estar contenidos en el contrato de la institución supervisada y puestos en conocimiento del usuario al momento de la contratación.
 23. Las gestiones de cobro de deudas de las instituciones supervisadas, se realicen de manera respetuosa y en horarios adecuados, evitando aquellas conductas o acciones que puedan afectar la intimidad personal y familiar del deudor. Las instituciones supervisadas velarán por el cumplimiento de este principio en la tercerización de los servicios de cobranza. Para tales efectos, se considerarán como horarios adecuados para realizar gestiones de cobro, de lunes a sábado de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. y los domingos de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.
 24. La información proporcionada a las instituciones supervisadas sea utilizada y administrada exclusivamente en relación a los fines para los cuales se suministró. Salvo cuando dicha información deba proporcionarse en atención a un mandato judicial o en cumplimiento a una disposición contenida en el marco legal aplicable.
 25. Presente sus reclamos, en primer lugar, ante la institución supervisada. De no estar conforme con lo resuelto por la institución, podrá recurrir a la Comisión o a cualquier otra instancia de acuerdo a la legislación aplicable. Los reclamos presentados ante la institución supervisada y la Comisión deberán tener una respuesta oportuna, por escrito y sin ningún costo para el usuario financiero. Asimismo, tiene derecho a obtener el reembolso o devolución de importes indebidamente cobrados por las instituciones supervisadas en operaciones activas o pasivas. Dicho reembolso o devolución deberá hacerse en la misma especie en la que se efectuaron los cobros indebidos.
 26. Se les permita acceder a la información contenida en los registros que contengan sus datos personales, así como a

conocer la entidad informante en la instancia que corresponda y reclamar la inmediata rectificación o, en su caso, la cancelación de aquéllos registros que sean producto de omisión, error o requieran ser actualizados.

27. Reciban el mismo trato, de aquellos que presentaron su reclamo y obtuvieron una compensación o indemnización de parte de las instituciones supervisadas, cuando el motivo del reclamo sea una acción que generó una ganancia indebida y que la misma afecta al resto de los usuarios, sin que para ello tenga que presentar un reclamo.
28. Las instituciones supervisadas, que forman parte de grupos financieros nacionales y/o internacionales, les apliquen las mejores prácticas de protección de los derechos de los usuarios financieros que observen en cualquier país donde prestan y comercializan sus productos y servicios, siempre que ellas fuesen superiores a las vigentes en el territorio nacional y que las mismas no se deriven de requerimientos legales y/o normativos de otros países.
29. Reciban educación financiera por parte de las instituciones supervisadas y de la CNBS, que les permita mejorar su entendimiento sobre servicios y productos financieros, así como desarrollar sus habilidades para tomar decisiones informadas. Dicha educación debe abarcar también a los potenciales usuarios.

Artículo 5.- Obligaciones de los Usuarios Financieros

Los usuarios financieros, dentro del ámbito de estas Normas, tendrán las obligaciones siguientes:

1. Conocer los derechos y obligaciones que se derivan del contrato suscrito con las instituciones supervisadas.
2. Cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en el contrato suscrito con la institución supervisada; siempre que lo pactado este conforme a los principios de transparencia contenidos en las presentes Normas y sobre otras disposiciones que al efecto emita la Comisión.
3. Proporcionar a las instituciones supervisadas información completa, veraz, íntegra y confiable.
4. Brindar un trato respetuoso al personal de las instituciones supervisadas.

La interposición de un reclamo ante la institución supervisada o la Comisión, no exime al reclamante de cumplir con el pago de sus obligaciones, así como los intereses corrientes y moratorios generados con anterioridad o posterioridad al reclamo, ni cualquier otro cargo que haya contratado expresamente con la institución supervisada. Los valores sujetos de reclamo, serán reversados de forma temporal, a fin de efectuar el proceso de investigación respectivo. Si estos cargos resultaren legalmente correctos, procederá a aplicarlos nuevamente, caso contrario, los eliminará en forma definitiva del saldo adeudado.

Artículo 6.- Derechos de las Instituciones Supervisadas

Las instituciones supervisadas en el marco de estas Normas,

tendrán derecho a presentar los descargos y recursos correspondientes, documentación justificativa y evidencias, en el proceso que surja del reclamo interpuesto ante la Comisión, dentro de las formas y plazos establecidos.

Artículo 7.- Obligaciones de las Instituciones Supervisadas

Las instituciones supervisadas están obligadas a respetar los derechos establecidos en el Artículo 4 de estas Normas. Asimismo, deberán cumplir con las obligaciones que se indican a continuación, sin que las mismas sean limitativas:

1. Entregar al usuario financiero copia de toda la documentación contractual que ha suscrito y detallar en la misma, las condiciones, plazos, derechos y obligaciones de las partes, como los diferentes componentes que integren el costo de la operación expresado en términos anuales. Asimismo, deberán contar con los respaldos necesarios que demuestren la recepción de la documentación por parte de los usuarios. La carga de la prueba corresponderá a la institución supervisada.
2. No realizar cobros por conceptos, servicios o productos que no han sido expresamente pactados por las partes.
3. Informar en un plazo no menor a quince (15) días calendario de la fecha de pago y por un medio de comunicación eficaz, del cual se pueda conservar evidencia, sobre cualquier modificación posterior realizada a la tasa de interés, comisiones y precios. Cuando las modificaciones contractuales se deriven de aspectos diferentes a los antes mencionados, el plazo en referencia no deberá ser menor de treinta (30) días calendario.
4. Entregar al usuario financiero el recibo correspondiente al pago del servicio o producto pactado, con suficiente detalle sobre la forma en que fue aplicado. En caso de realizarse el pago a través de mecanismos de cobro alternativos en donde no se detalle la imputación del pago, la institución supervisada deberá suministrar oportunamente a los usuarios financieros de manera gratuita, la información adicional donde conste la imputación a capital, intereses y otros conceptos. Los mismos podrán ser provistos a través de los resúmenes de cuenta u otros canales de comunicación habilitados (tales como correo electrónico, correspondencia).
5. Dar cumplimiento a las decisiones o resoluciones que emanen de la Comisión.
6. Desarrollar e implementar políticas y procedimientos, para el cumplimiento del trato diligente, profesional y oportuno al usuario. Así como, implementar sistemas de medición del tiempo de atención tanto en su oficina principal como en cada una de sus sucursales y agencias y el correspondiente monitoreo de la satisfacción de sus usuarios.
7. Adoptar las medidas que garanticen la seguridad de las transacciones, identificando plenamente la identidad de los sujetos participantes y la integridad de la información transmitida.
8. Implementar las acciones correctivas derivadas de la resolución de un reclamo resuelto favorablemente y que

implica compensación o indemnización al resto de los usuarios de los servicios o productos que se vieron afectados, sin necesidad de intervención de la autoridad competente. En aquellos casos que el impacto de esta medida afecte la liquidez o solvencia de la institución supervisada, la CNBS en atención a solicitud de mérito debidamente justificada, podrá autorizar un plazo para que la institución supervisada pueda honrar el pago de las compensaciones o indemnizaciones a que se refiere este numeral.

9. Desarrollar e implementar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes productos y servicios que prestan, que permitan difundir en forma objetiva las obligaciones y derechos de los usuarios financieros, las condiciones y características de los servicios y productos que prestan, así como los diferentes mecanismos y procedimientos para la protección de los derechos de éstos.

Artículo 8.- Transparencia de la Información

A efecto de que la información que brindan las instituciones supervisadas a los usuarios financieros sea transparente, la misma debe ser:

1. Simple y de fácil comprensión por parte de los usuarios financieros.
2. Que enfoque todos los conceptos relevantes del servicio o producto financiero, tales como tasa de interés, primas, comisiones, gastos en que se incurra, así como las condiciones contractuales, que conlleven implícitas las consecuencias del incumplimiento, procedimientos para reclamos, quejas y consultas, entre otros.
3. Confiable y oportuna, en el sentido de que refleje datos fidedignos (sin errores ni omisiones), no se preste a confusión, esté actualizada y disponible en el momento adecuado.
4. Comparable, de forma tal que fomente la competencia entre las instituciones supervisadas sobre la base de brindar al usuario financiero valores de referencia, para que éste pueda confrontar diferentes opciones y adoptar decisiones adecuadas al contratar un servicio o producto financiero.
5. De fácil acceso, disponible en distintos medios tales como folletos, tableros (pizarras) ubicados en lugares visibles en las entidades, publicidad y páginas de Internet de la institución supervisada.

Artículo 9.- Áreas de Atención de los Reclamos

Las instituciones supervisadas deberán contar con áreas encargadas de atender los reclamos o consultas de los usuarios financieros. Dicha área deberá estar debidamente señalizada y habilitada para atender los reclamos, quejas y consultas, de los usuarios financieros.

Las instituciones supervisadas que tengan oficinas, sucursales o agencias en una misma ciudad o localidad, dispondrán en cada una de ellas de una persona encargada de tramitar el reclamo, queja o consulta del usuario. En aquellas oficinas, sucursales o agencias que el movimiento de usuarios financieros, transacciones

y/o servicios sean reducidos, la persona encargada de reclamos, quejas o consultas podrá realizar otras actividades inherentes a la institución.

Las instituciones supervisadas que formen parte de grupos financieros autorizados y que tengan dentro de una misma instalación diferentes actividades de naturaleza financiera, podrán contar con un área compartida de atención de los reclamos, quejas o consultas de los usuarios financieros.

CAPÍTULO II

OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

Artículo 10.- Oficial de Atención al Usuario Financiero

El Oficial de Atención al Usuario Financiero estará encargado de velar por la implementación y cumplimiento de todos los procesos y procedimientos que sustenten el Sistema de Atención al Usuario Financiero de la institución supervisada, descritos en el Capítulo VI de las presentes Normas.

Dicho Oficial deberá coordinar con la Gerencia General, los mecanismos y acciones que deberán implementarse para el adecuado funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero. Además de lo anterior, es el enlace directo con la Comisión.

Artículo 11.- Requisitos Mínimos del Cargo de Oficial de Atención al Usuario Financiero.

Para el desempeño del cargo de Oficial de Atención al Usuario Financiero se deberá como mínimo, cumplir con lo siguiente:

1. Conocer a cabalidad los alcances de la Ley de Protección al Consumidor.
2. Contar con el conocimiento y la experiencia en temas de protección al usuario financiero, políticas de transparencia financiera y promoción de cultura financiera, atención al usuario financiero y normas de transparencia.
3. Contar con el conocimiento y la experiencia relacionada con los productos y/o servicios que ofrezca la institución supervisada.
4. Tener experiencia en labores de seguimiento y control de operaciones y/o cumplimiento en productos y servicios que presta la institución supervisada.
5. Otros que establezca esta Comisión.

Las instituciones supervisadas deberán comunicar a la CNBS, el nombre del Oficial de Atención al Usuario Financiero, en un plazo de cinco (5) días hábiles después la fecha de su designación. En el mismo plazo, deberá informar su remoción o reemplazo.

Artículo 12.- Responsabilidades del Oficial de Atención al Usuario

Son funciones del Oficial de Atención al Usuario Financiero:

1. Asegurar la implementación y el cumplimiento de las normas vigentes en materia de protección al usuario financiero, transparencia financiera, gobierno corporativo, atención al usuario financiero y demás disposiciones relacionadas establecidas por la Comisión.
2. Velar porque la institución supervisada cuente con áreas de atención de reclamos debidamente señalizada, equipada con

material informativo y enlazado a los respectivos sistemas de comunicación para dar trámite a las consultas, quejas o peticiones de los usuarios financieros.

3. Asegurar que la institución supervisada tenga a la vista formularios de Hojas de Reclamación de las Instituciones Supervisadas, accesible al público en general en forma manual o electrónica.
4. Tramitar las quejas y/o reclamos que presenten los usuarios financieros.
5. Coordinar con las demás áreas de la institución supervisada la implementación de las políticas y procedimientos para el funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero y su debido cumplimiento.
6. Proponer medidas que permitan a la institución supervisada mejorar el funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero y sus elementos mínimos.
7. Verificar que el personal encargado de brindar asesoría a los usuarios financieros sobre operaciones y servicios que ofrece la institución supervisada, así como con relación a las materias contenidas en los contratos cumpla esta función con la debida diligencia.
8. Servir de enlace entre la institución supervisada y la Comisión.
9. Reportar a la Comisión un informe anual, suscrito por el representante legal de la institución, referido al funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero conforme a lo establecido en las presentes Normas. El informe incluirá, pero 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 numeral 9) 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 éste.

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 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 tienen 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 esta última proceda a dar cumplimiento a lo resuelto en el plazo establecido, con copia al Oficial de Atención al Usuario Financiero de la institución supervisada.

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.

Resuelto el recurso de reposición por parte de la Comisión, se agotará la vía administrativa, lo anterior sin perjuicio del derecho

que tiene la institución supervisada o el usuario financiero de resolver su reclamo por la vía judicial.

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 GE No.1391/08-08-2011.
- F) **VILMA C. MORALES M.**, Presidenta. **CARLOS ROBERTO ORTEGA**, Asistente de Secretaría".

CARLOS ROBERTO ORTEGA MEDINA
Asistente de Secretaría

ANEXO No. 1.- HOJA DE RECLAMACIÓN

(Anverso ó primera página)

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

PERSONAS NATURALES	
Nombres y Apellidos: _____	No. Identidad/Pasaporte: _____
Dirección: _____	Municipio: _____
Departamento: _____	
Teléfono: _____	Correo electrónico: _____
En caso de representación:	
Nombre y apellidos del Representante o apoderado Legal: _____	
No. Identidad/Pasaporte o No. de colegiación: _____	
PERSONAS JURIDICAS	
Razón Social: _____	RTN: _____
Domicilio Legal: _____	Municipio: _____
Departamento: _____	
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? Sí ☐ No ☐	
En caso afirmativo, favor describir la misma: _____ _____ _____	
¿El reclamo es reiteración de un reclamo anterior? Sí ☐ 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

TIPOLOGÍA	SUBTIPOLOGÍA
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
	Sustitución de libretas a través del AutoBancos
Banca por Internet	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

Créditos	Comisiones/cobros por emisión de cheques
	Operaciones con divisas
	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
Cuentas Corrientes	Crédito no reconocido por el usuario financiero
	Garantía personal - fianza
	Usurpación de Identidad
	Devolución de documentos entregados para la otorgación del crédito
	Firmas autorizadas
	Contratos
	Intereses
	Retiros/cargos no reconocidos
	Rechazo indevido de Cheques
	Cheque falsificado/extraviado/robado
	Diferencia en Saldos
	Transferencia de fondos
	Cierre/bloqueo/embargo sin autorización
	Cancelación
	Intereses
Certificado de Depósito/DPF	Redención/Devolución anticipada
	Renovación
	Modificaciones del certificado
	Cierre/bloqueo/embargo
	Pérdida/extravío del certificado
	Firmas autorizadas
	Contratos Intereses
	Retiros/cargos no reconocidos
	Operaciones no efectuadas por la entidad
	Diferencia en Saldos
	Transferencia de fondos
	Cierre/bloqueo/embargo sin autorización
	Giro enviado incorrectamente
Depósitos de Ahorro	
Giro y Transferencias	

	Giro recibido incorrectamente
	Demora en la compensación de cheque exterior
órdenes Judiciales y	Cargos no reconocidos
	Incumplimiento a orden judicial
Retenciones	
Pago de Impuestos y	Embargo
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
	Billote 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
	Billote 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
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 /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/1 /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 Persona 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. **Sub-tipología:** 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 de 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

Artículos	Tareas	Objetivos Intermedios	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 la 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			

Reporte de Reclamos Resueltos

No.	Número de identificación del reclamo	Tipología y Sub-Tipología 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 sub-tipología contenida en el Anexo 2 de las presentes Normas.

Comisión Nacional de Bancos y Seguros

RESOLUCIÓN GE No. 1632/12-09-2011.- 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 la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, mediante Resolución GE No. 1392/08-08-2011, aprobó las "Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero", publicadas en el Diario Oficial La Gaceta el 19 de agosto de 2011, las cuales 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.

CONSIDERANDO (3): Que la Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (AHIBA) en reunión sostenida el 31 de agosto de 2011, solicitó a esta Comisión la revisión de algunas de las disposiciones contenidas en las Normas en referencia, las cuales fueron discutidas y evaluadas por el Ente Supervisor.

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.

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 y GE No. 1392/08-08-2011; en sesión del 12 de septiembre de 2011:

RESUELVE:

1. Reformar las Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, y Atención al Usuario Financiero, en los términos 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 o 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. **Producto o servicio financiero de uso masivo:** Aquellos relacionados con cuentas de ahorro, certificados de depósitos a plazos, cuentas de cheques, tarjetas de crédito y créditos personales, de vivienda, microcrédito y pequeños deudores comerciales.
10. **Tasa de interés:** Precio que se paga, expresado en porcentaje, por prestar una suma de dinero por un determinado lapso de tiempo.
11. **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.
12. **Tasa de interés nominal:** Tasa de interés que no contempla la capitalización de intereses.
13. **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.
14. **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.

15. **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.

16. **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, honorarios, 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.

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 de las mismas.
3. Identificar de manera clara el acto o evento que genera la comisión, así como la fecha o período 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, debiendo informar sobre los conceptos por los que cobrará y el detalle 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. Para estos efectos, la póliza de seguros debidamente endosada presentada por el usuario financiero, deberá ser emitida por alguna de las compañías de seguros dentro de la lista, con al menos tres (3) opciones, que le proporcione la institución supervisada.
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, por iniciativa propia 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 o cualquier otro dispositivo o mecanismo electrónico en un lugar visible dentro del edificio principal y dentro de aquellas sucursales o agencias con mayor número de transacciones, en donde se detallan 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. Los contratos de adhesión para los productos y servicios financieros de uso masivo.
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.- Rentición 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 I 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.

La información a remitir en los Anexos en referencia, deberá corresponder a las modalidades más representativas, es decir, con mayor número de usuarios financieros, específicamente a aquellas modalidades donde se registren el ochenta por ciento (80%) de las operaciones de la institución financiera.

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 sobre tarjetas de crédito y cuentas corrientes éstos realizan, así como de aquellos servicios que contraten. La modalidad y la periodicidad a ser utilizada para brindar dicha información deberán estar pactadas 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 período a que corresponda;
4. Los movimientos efectuados en el período (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 período, el promedio de los saldos diarios del período 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 período, 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 período y los cargos efectuados en el propio período, 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 regirán 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, aquellos que estén relacionados con productos y servicios financieros de uso masivo deberán estar a disposición de los usuarios financieros en las oficinas de atención al público, sucursales y agencias de la institución, 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. De igual forma los usuarios financieros no deberán realizar actos que afecten a las instituciones financieras, cuando la misma en base al contrato solicite la cancelación anticipada de un producto o servicio financiero. En estos casos, las instituciones financieras no podrán supeditar el ejercicio de la facultad de la rescisión contractual por el usuario financiero a la previa cancelación de las sumas adeudadas por éste, debiendo para tales efectos suscribir un acuerdo de pago con el usuario financiero.

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. En aquellos casos que las modificaciones contractuales estén relacionadas con tasa de interés, comisiones y precio, el plazo antes mencionado se reducirá a quince (15) días calendario. 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. Restriegan 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. Confieran 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, asimismo deberán aplicar las gestiones de cobranza establecidas en sus procedimientos internos, asegurándose de no violar ninguna disposición legal y normativa, procurando a su vez la recuperación de las obligaciones contraídas por los usuarios financieros.

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 regirán 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 tabla 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 vencido de capital e intereses corrientes.

Para las operaciones activas, los intereses 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" que ofrezcan se deberán exponer las tasas nominales y efectivas anuales aplicables a diferentes monedas. Se tomará como base de cálculo para la tasa de interés efectiva el año de trescientos sesenta (360) días. Si las tasas de interés difirieren según el monto de la imposición, debe detallarse para cada tramo las correspondientes tasas de interés.

Artículo 34.- De las operaciones con tarjeta de crédito

Las operaciones con tarjetas de crédito contemplarán lo establecido en la Ley de Tarjetas de Crédito y su respectivo Reglamento. Adicionalmente, en relación con las tasas cobradas 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 iguala 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

$\sum$ = 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 periódica 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 al 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 si 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 quince (15) 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, mientras tanto se mantiene vigente la Resolución GENo. 1392/08-08-2011.
- F) VILMA C. MORALES M., Presidenta, CARLOS ROBERTO ORTEGA, Asistente de Secretaría".

Atentamente,

CARLOS ROBERTO ORTEGA MEDINA
Asistente de Secretaría

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, es decir, con mayor cantidad de usuarios financieros, de conformidad a lo establecido en el Artículo 13 de las presentes Normas.

establecido en el Artículo 13 de las presentes Normas.												
Institución Financiera	Nombre del producto	Monto	Transacciones con cargo automático				Comisión por					Tasa de interés efectiva anual
			Presetead		Clasico							
			Cantidad mínima	Costo transacción adicional	Cantidad mínima	Costo transacción adicional	Operaciones corrientes electrónicas (Internet)	Reposición tarjeta de crédito	Reposición de tarjeta de débito	Seguro por robo tarjeta de crédito	Emisión de Constancia	

EN DÓLARES AMERICANOS

Se deberá contemplar la modalidad más representativa, es decir, con mayor cantidad de usuarios financieros, de conformidad a lo establecido en el Artículo 13 de las presentes Normas.

establecido en el Artículo 1.3 de las presentes Normas.													
Institución Financiera	Nombre del producto	Monto	Transacciones por cuenta automática				Comisión por						Tasa de interés efectiva anual
			Proceder		Otras		Operaciones						
			Cantidad grates	Costo transacción adicional Mínimo	Cantidad grates	Costo transacción adicional Mínimo	Operaciones por banca electrónica (Internet)	Reposición tarjeta de crédito	Reposición tarjeta de débito	Seguro por robo tarjeta de crédito	Emisión de Constancia	Comisiones operativas de depósitos	

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, es decir, con mayor cantidad de usuarios financieros, de conformidad a lo establecido en el Artículo 13 de las presentes Normas.

				Transacciones por cuenta automática				Cuentas corrientes		Comisión por							Comisión por retiro de efectivo				
				Proceder		Otras		Cantidad	Comisión por ingreso	Operaciones por banca electrónica (Internet)	Reposición Tarjeta de crédito	Reposición de tarjeta de débito	Tarifa de 25 créditos	Fondo de reserva de créditos	Seguro de Cobertura de tarjeta	Comisión de Cobertura	A la 30 días de suspensión de tarjeta	A la 60 días de suspensión de tarjeta	Tarifa de 25 créditos	Tarifa de 60 créditos	Tasa de interés por sobregiro
Institución Financiera	Nombre del Producto	Monto Mínimo de apertura	Tasa de interés sobre saldos de depósitos	Cantidad grais	Costo transacción adicional	Cantidad grais	Costo transacción adicional														

EN DÓLARES AMERICANOS

Se deberá contemplar la modalidad más representativa, es decir, con mayor cantidad de usuarios financieros, de conformidad a lo establecido en el Artículo 13 de las presentes Normas.

				Transacciones por saldo deudora				Cuentas de recursos		Operaciones								Operaciones de crédito			
				Plazo de	Plazo de	Plazo de	Plazo de	Plazo de	Plazo de	Operaciones de crédito	Operaciones de crédito	Operaciones de crédito	Operaciones de crédito	Operaciones de crédito	Operaciones de crédito	Operaciones de crédito	Operaciones de crédito	Operaciones de crédito	Operaciones de crédito	Operaciones de crédito	Operaciones de crédito
Institución Financiera	Nombre del Producto	Monto mínimo de aportes	Tasa de interés sobre saldos deudores	Plazo de	Plazo de	Plazo de	Plazo de	Plazo de	Plazo de	Operaciones de crédito	Operaciones de crédito	Operaciones de crédito	Operaciones de crédito	Operaciones de crédito	Operaciones de crédito	Operaciones de crédito	Operaciones de crédito	Operaciones de crédito	Operaciones de crédito	Operaciones de crédito	Operaciones de crédito

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

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

Se deberá contemplar la modalidad más representativa, es decir, con mayor cantidad de usuarios financieros, de conformidad a lo establecido en el Artículo 13 de las presentes Normas.

DEPÓSITOS A PLAZO FIJO

Institución Financiera	Monto mínimo	LEMPIRAS						Tasa de precancelación (% nominal anual) ¹⁾
		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	Monto mínimo	USD						Tasa de precancelación (% nominal anual) ¹
		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.

La Gaceta REPUBLICA DE HONDURAS - TEGUCIGALPA, M. D. C., 8 DE OCTUBRE DEL 2011

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

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

Se deberá contemplar la modalidad más representativa, es decir, con mayor cantidad de usuarios financieros, de conformidad a lo establecido en el Artículo 13 de las presentes Normas.

MICROCRÉDITO (EN LEMPIRAS)						PERSONAL (EN LEMPIRAS)					
Institución Financiera	6 meses (L. 5,000)		12 meses (L. 10,000)		Tasa/Cargo de precancelación (% anual)	Institución Financiera	6 meses (L. 50,000)		12 meses (L. 100,000)		Tasa/Cargo de precancelación (% anual)
	CAT	Cuota	CAT	Cuota			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 fondeo se establece una penalidad por cancelación anticipada.
- 2/ Indicar el valor de la mensualidad correspondiente a cada modalidad de crédito, en caso de que la periodicidad de la cuota no sea mensual, deberá especificarse la periodicidad aplicada.

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

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

PRENDARIO AUTOMOTOR
Se deberá contemplar la modalidad más representativa, es decir, con mayor cantidad de usuarios financieros, de conformidad a lo establecido en el Artículo 13 de las presentes Normas.

establecido en el Artículo 13 de las presentes Normas.												
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	LS	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 I. MODELO DE INFORMACIÓN A SOLICITAR PARA LA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN LA PÁGINA WEB DE LA CNBS

FINANCIACIÓN CONTARJETA DE CRÉDITO

Se deberá contemplar la modalidad más representativa, es decir, con mayor cantidad de usuarios financieros, de conformidad a lo establecido en el Artículo 13 de las presentes Normas.

LEMPIRAS

LEMPIRAS		EN LEMPIRAS, COSTO ANUAL TOTAL (%)								Seguros/Riesgos		Comisiones							
Institución Financiera	Producto	Revolvente 12 meses				Financiación en cuotas				Extensión		Fondos en efectivo		Por tarjeta anual	Por reposición de tarjetas		Por pago financiero mínimo	Reposición de tarjeta de crédito	
		Financiación		Adelanto de Efectivo		Financiación		Adelanto de Efectivo		Prima	Cobertura	Lempiras	USD		Total	Adicional			
		Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo										

DÓLARES AMERICANOS (Tarjeta Internacional)

Se deberá contemplar la modalidad más representativa, es decir, con mayor cantidad de usuarios financieros, de conformidad a lo establecido en el Artículo 13 de las presentes Normas.

Institución Financiera	Producto	EN USD, COSTO ANUAL TOTAL (%)								Comisión por retiro en efectivo USD
		Revolvente 12 meses				Financiación en cuotas				
		Financiación		Adelanto de Efectivo		Financiación		Adelanto de Efectivo		
		Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	

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:

$$-L147,000 + \sum_{t=1}^{36} \frac{L5,963.97}{(1+i)^t} = 0$$

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.

Artículos	Tareas	Objetivos Intermedios	Acciones a Seguir	Áreas Involucradas	Responsable	Plazos
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 quince (15) meses, contados a partir de la vigencia de estas Normas.

8 O. 2011

AVISO DE TÍTULO SUPLETORIO

El infrascripto, Secretario del Juzgado de Letras de Ocotepeque. Al público en general y para efectos de ley, HACE CONSTAR: Que los señores MARCOS ENRIQUE, SANTOS Y JUAN ANTONIO de apellidos PAVÓN HERNÁNDEZ, de generales conocidas, han solicitado Título Supletorio del inmueble siguiente: Un lote ubicada en la aldea El Junquillo, de esta jurisdicción de Ocotepeque, con una área de doce manzanas de extensión superficial, con las colindancias siguientes: Al NORTE, colinda con río Pomola; al SUR, colinda con CARLOS PAVÓN; al ESTE, colinda con MARCO ANTONIO HERNÁNDEZ; y,

al OESTE, colinda con SEBASTIÁN CRUZ. El cual hemos poseído quieta, pacífica e ininterrumpidamente por más de diez años. Representante Legal ABOGADO GERMAN EDGARDO CARRANZA CASTILLO.

Ocotepeque, 23 de agosto del año 2011.

JOSÉ DAVID CARTAGENA
SRIO. POR LEY
JUZGADO DE LETRAS DEPARTAMENTAL DE
OCOTEPEQUE

8 O., 8 N. y 8 D. 2011.