

## Sección “B”

*Comisión Nacional de Bancos y Seguros*

### CERTIFICACIÓN

La infrascrita Secretaria General de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros CERTIFICA la parte conducente del Acta de la Sesión No.1685 celebrada en Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central el cinco de diciembre de dos mil veintidós, con la asistencia de los Comisionados MARCIO GIOVANNY SIERRA DISCUA, Presidente; ALBA LUZ VALLADARES OCONNOR, Comisionada Propietaria; ESDRAS JOSIEL SÁNCHEZ BARAHONA, Comisionado Propietario; ANA GABRIELA AGUILAR PINEDA, Secretaria General; que dice:

“... **4. Asuntos de la Gerencia de Regulación, Investigación y Desarrollo:** ... literal d) ... **RESOLUCIÓN GRD No.767/05-12-2022.-** La Comisión Nacional de Bancos y Seguros,

**CONSIDERANDO (1):** Que el Artículo 1 de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros establece que corresponde a este Ente Supervisor vigilar que las Instituciones del Sistema Financiero y demás entidades supervisadas, desarrollen sus actividades en concordancia con las leyes de la República y el interés público, velando porque los marcos regulatorios promuevan la libre competencia, la equidad de participación, la eficiencia de las Instituciones Supervisadas y la protección de los derechos de los usuarios financieros, promoviendo el acceso al financiamiento y velando en todo momento por la estabilidad del sistema financiero supervisado.

**CONSIDERANDO (2):** Que el Artículo 13, numerales 1) y 2) de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros establece que corresponde a este Ente Supervisor, dictar las normas que se requieran para la revisión, verificación, control, vigilancia y fiscalización de las Instituciones Supervisadas, lo mismo que las normas prudenciales que

deberán cumplir las Instituciones Supervisadas, para lo cual se basará en la legislación vigente y en los acuerdos y prácticas internacionales. Asimismo, el numeral 11) del mismo Artículo establece que es atribución de la Comisión, dictar las normas generales para que las Instituciones Supervisadas proporcionen al público información suficiente, veraz y oportuna sobre su situación jurídica, económica y financiera.

**CONSIDERANDO (3):** Que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, mediante Resoluciones GE No.1768/12-11-2012 y GE No.2404/02-12-2013, reformó las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas”, las cuales tienen por objeto establecer lineamientos generales 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 financiero hagan.

**CONSIDERANDO (4):** Que en cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 39 de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, este Ente Supervisor, publicó en su página web en la sección de “Proyectos de Normativa”, el proyecto de reforma de las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas”, con el propósito de recibir comentarios y observaciones del público en general y de las instituciones supervisadas, otorgándoles un plazo de 21 días hábiles contados a partir del 20 de septiembre al 18 de octubre de 2022.

**CONSIDERANDO (5):** Que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros considera que es necesario actualizar y ampliar con base en buenas prácticas internacionales, las disposiciones normativas en materia de transparencia

financiera, atención al usuario financiero, principios de conducta de mercado y gestión de conducta de mercado por parte de las Instituciones Supervisadas.

**POR TANTO:** Con fundamento en lo establecido en los Artículos 1 y 13, numerales 1), 2) y 11) de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros; y, Resoluciones GE No.1768/12-11-2012 y GE No.2404/02-12-2013 contentivas de las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas”;

**RESUELVE:**

1. Aprobar las reformas a las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas”, cuyo contenido íntegramente se leerá así:

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

**CAPÍTULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 1.- OBJETO**

Las presentes Normas tienen por objeto establecer los lineamientos generales que deben observar las Instituciones Supervisadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, en la adopción e implementación de mejores prácticas, estándares y

principios internacionales en sus políticas internas, procedimientos, metodologías, gestión de riesgos, inclusión financiera, atención eficiente y eficaz de las reclamaciones, quejas o consultas, relacionados con la transparencia, promoción de la cultura financiera, conducta de mercado y atención al usuario financiero.

**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 de Seguros, Régimen de Aportaciones Privadas (RAP), Institutos Públicos de Previsión Social, Administradoras de Fondos Privados de Pensiones, Sociedades Remesadoras de Dinero, Burós de Crédito, Casas de Cambio, Casas de Bolsa, INDELS, y otras que la Comisión determine.

**ARTÍCULO 3.- DEFINICIONES**

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

1. **Acoso u Hostigamiento en la Cobranza:** Conducta por parte del acreditante o Agencia de Cobranza contratada por este, que no respete los criterios establecidos en las presentes Normas.
2. **Comisión o CNBS:** La Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
3. **Conducta de Mercado:** Corresponde a las normas que en materia de regulación y transparencia deben adoptar las Instituciones Supervisadas, tendientes a la protección de los derechos de los usuarios financieros activos y potenciales, considerando aspectos tales como

trato justo y transparencia en la comercialización de los productos, servicios y beneficios asociados a estos. También se refiere a las mejores prácticas que deben ser aplicadas desde la cultura organizacional de las Instituciones Supervisadas, abarcando todo nivel jerárquico interno, inversionistas de la Institución Supervisada, ente supervisor y público en general, de acuerdo a mejores prácticas y estándares internacionales.

4. **Consulta:** Búsqueda de información para aclarar cualquier duda que tenga el usuario financiero relacionada con las características y operatividad de los productos o servicios financieros que presten las Instituciones Supervisadas; la cual, al derivar en una queja o un reclamo, debe ser atendida por la Institución Supervisada de conformidad al procedimiento establecido en las presentes Normas.
5. **Días calendario:** Días que comprende un año de 365 o 366 días, según año que curse, y que, incluye los días correspondientes a los fines de semana, días feriados y festivos.
6. **Días hábiles:** Días comprendidos de lunes a viernes, sin considerar días feriados o festivos.
7. **Educación Financiera:** Proceso por el cual los usuarios financieros e inversionistas en general, mejoran su entendimiento sobre productos y servicios financieros, conceptos y riesgos mediante la información, instrucción y consejos objetivos, desarrollando 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.
8. **GPUF:** Gerencia de Protección al Usuario Financiero.
9. **Hoja de Reclamación:** Formulario físico o electrónico, donde el usuario financiero describe y presenta su reclamo ante la Institución Supervisada, y en el caso que proceda, posteriormente ante la Comisión.
10. **Institución no Bancaria de Dinero Electrónico (INDEL):** Persona jurídica, nacional o extranjera, autorizada por el BCH para proveer dinero electrónico y ofrecer los servicios de transferencias electrónicas de fondos y operaciones de pago de bienes o servicios, mediante el uso de dispositivos electrónicos o sistemas informáticos en forma de dinero electrónico a través de su CT. Estas instituciones son distintas a las reguladas por la Ley del Sistema Financiero o la Ley de Cooperativas de Honduras.
11. **Instituciones Supervisadas:** Instituciones del Sistema Financiero, Oficinas de Representación, Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras, Sociedades Emisoras de Tarjetas de Crédito, Instituciones de Seguros, Régimen de Aportaciones Privadas (RAP), Fondos de Pensiones Públicos y Privados, Institutos Públicos de Previsión Social, Administradoras de Fondos Privados de Pensiones, Sociedades Remesadoras de Dinero, Burós de Crédito, Casas de Cambio, Casas de Bolsa, INDELS y otras que la Comisión determine.
12. **Libro de Quejas:** Instrumento por medio del cual las Instituciones Supervisadas documentan las insatisfacciones de los usuarios financieros y del público en general, con relación a la calidad de los servicios o productos adquiridos, el cual debe ser puesto a disposición de los usuarios y

del público en general, en un lugar visible en cada una de sus oficinas, sucursales o agencias y de forma electrónica en su página web o cualquier otro medio digital que tenga disponible la Institución supervisada. 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.

13. **Queja:** Cualquier manifestación diferente al reclamo, formalizada mediante el Libro de Quejas, físico o electrónico, en la que los usuarios financieros señalen inconformidad en relación con la prestación de uno o varios servicios, la cual debe ser resuelta por las Instituciones Supervisadas.
14. **Reclamo:** Toda manifestación formalizada mediante la hoja de reclamación, que efectúe un usuario financiero por cualquier medio físico o electrónico puesto a disposición por la Institución Supervisada, para dar cuenta de una situación concreta que le afecte y que corresponda resolver a esa institución en particular; y en caso de que proceda, posteriormente a la Comisión.
15. **Servicio o producto financiero:** Operación activa, pasiva o de servicio que es contratado por un usuario financiero con una Institución Supervisada.
16. **Solicitud de Gestión:** Toda solicitud presentada por un usuario financiero ante una institución supervisada distinto de un reclamo o queja que puede ser atendido a través de los diferentes sistemas y canales que utilice cada institución.
17. **Usuario financiero:** Persona natural o jurídica que adquiere o utiliza un servicio o producto provisto por una Institución Supervisada,

tales como Clientes, Asegurados, Aportantes, Afiliados y Beneficiarios.

#### ARTÍCULO 4.- PRINCIPIOS DE CONDUCTA DE MERCADO

Las Instituciones Supervisadas en la elaboración de sus políticas internas, procedimientos y metodologías, relacionadas con la transparencia, promoción de la cultura financiera, conducta de mercado y atención al usuario financiero, para todos los efectos legales, obligatoriamente deben observar los siguientes principios de conducta de mercado:

- a) **Trato Justo a los Usuarios Financieros:** Las Instituciones Supervisadas deben considerar los intereses de los usuarios financieros en la realización de sus negocios, velando siempre porque estos reciban un producto o servicio apropiado a sus necesidades, y se les proporcione en todas las etapas de su relación con ellos, una correcta y transparente atención y asesoría, con información clara, íntegra y veraz, así como la pertinente atención a los reclamos, quejas y consultas de los usuarios financieros.
- b) **Correcta Gestión de Negocios:** Mejores prácticas internacionales y de conducta de mercado que apliquen las Instituciones Supervisadas, relacionadas con la oferta de sus productos y servicios, las que deben incluir, la sana competencia en el diseño y comercialización de los mismos, así como el cumplimiento de las condiciones pactadas, de conformidad a lo establecido en las diferentes leyes y normas que los regulan.
- c) **Transparencia de la Información:** Las Instituciones Supervisadas deben emplear mecanismos para mejorar el acceso de los usuarios financieros a la información, promoviendo



una efectiva revelación de la misma; en ese sentido, deben ser veraces y diligentes con la información que brindan respecto de los productos y servicios ofrecidos, con el fin de que los usuarios financieros comprendan sus características, beneficios, riesgos y condiciones generales aplicables, y puedan tomar decisiones de consumo informadas.

**d) Atención de Reclamos, Quejas y Consultas:**

Implica la ágil, oportuna, comprensible, íntegra y veraz atención y trámite de los reclamos, quejas y consultas a través del sistema que utilice cada institución, hasta la verificación del cumplimiento de la resolución de reclamos, e integración de nuevas prácticas de atención de quejas y consultas, para mejorar el comportamiento institucional.

**e) Adecuada gestión de conflicto de intereses:**

Implica que el Órgano de Administración Superior, los funcionarios y empleados de las instituciones supervisadas que tengan acceso a información privilegiada dentro del giro de los negocios de dicha institución, deberá abstenerse de realizar cualquier operación que dé lugar a conflictos de interés.

**f) Protección de la información personal de los usuarios financieros:**

Las instituciones supervisadas deben velar por la protección de los datos personales de los usuarios financieros potenciales y actuales con la finalidad de regular su tratamiento legítimo, controlado e informado. Cualquier operación efectuada de manera manual o automatizada que sea aplicada por la institución supervisada a datos personales del usuario deberá tener el consentimiento y aprobación de este último previo a mostrar, compartir, revelar, o transmitir dicha información con cualquier entidad pública o privada.

**ARTÍCULO 5.- GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO**

La adecuada gestión de conducta de mercado debe ser inherente al comportamiento de las Instituciones Supervisadas, siendo las responsables de seguir los lineamientos establecidos en el marco normativo vigente en sus prácticas de negocios y procedimientos relacionados con los usuarios financieros. Para tal efecto, las Instituciones Supervisadas deben desarrollar lo siguiente:

- a) Políticas aprobadas por la Alta Gerencia, que incorporen la conducta de mercado en su cultura organizacional, así como en la gestión de su Gobierno Corporativo;
- b) Procedimientos generales para el diseño, validación, comercialización, desvinculación y monitoreo de productos y servicios, acordes con los principios de conducta de mercado;
- c) Manual para la Gestión de Conducta de Mercado;
- d) Sistema de Atención al Usuario Financiero;
- e) Código de Buenas Prácticas de Conducta de Mercado;
- f) Reporte Trimestral de Atenciones (Ver Anexo 6); y,
- g) Plan Anual de Capacitación para los empleados de la Institución Supervisada.

Las Instituciones Supervisadas deben remitir el 15 de enero de cada año, a la Gerencia de Protección al Usuario Financiero, los documentos indicados en los numerales anteriores, para acreditar el cumplimiento de la elaboración de dichos documentos. La Comisión, por medio de la Gerencia de Protección al Usuario

Financiero, realizará el monitoreo y verificación del cumplimiento de los aspectos sobre Conducta de Mercado establecidos en las presentes Normas.

#### **ARTÍCULO 6.- MANUAL PARA LA GESTIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO**

Las Instituciones Supervisadas elaborarán un manual para la gestión de conducta de mercado, que como mínimo deberá contener lo siguiente:

1. Objetivo del manual para la Gestión de Conducta de Mercado;
2. Ámbito de aplicación;
3. Participación del Oficial de Atención al Usuario Financiero;
4. Principios de conducta de mercado que observará la Institución Supervisada;
5. Procedimientos para la conceptualización y diseño de los productos y servicios financieros;
6. Aspectos a considerar en la divulgación de la información en el marco de los principios de conducta de mercado, debiendo ser clara, íntegra, transparente, con contenido significativo, coherente, consistente y comparable en el tiempo;
7. Esfuerzos enfocados en el fomento de la inclusión financiera, y atención especial a grupos en situación de vulnerabilidad (mujeres, niños y niñas, jóvenes, adultos mayores, discapacitados, emigrantes y grupos étnicos), y grupos de interés (emprendedores, desempleados, entre otros);
8. Comportamiento esperado del personal y de proveedores de servicios a la Institución

Supervisada relacionados con la atención o información a los usuarios financieros;

9. Desarrollo de una evaluación de medición del involucramiento y compromiso institucional con la aplicación de conducta de mercado dentro de la Institución Supervisada (Ver Anexo 7);
10. Aprendizajes obtenidos en la gestión anual para incorporar y actualizar el manual de conducta de mercado de la Institución Supervisada; y,
11. Otros aspectos que a consideración de la Institución Supervisada deban incluirse para garantizar la oportuna conducta de mercado.

#### **ARTÍCULO 7.- CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DE CONDUCTA DE MERCADO**

La CNBS establece los lineamientos para la elaboración del Código de Buenas Prácticas de Conducta de Mercado (Ver Anexo 8) que debe cumplir el personal de la institución supervisada, principalmente, aquellos que interactúan con usuarios financieros, con el objetivo de que todo el personal interiorice una adecuada Gestión de Conducta de Mercado que se refleje en el actuar de toda la institución y en las prácticas de negocio relacionadas con los usuarios, considerando los Principios de Conducta de Mercado para promover una atención de calidad.

Las Instituciones Supervisadas deben crear procedimientos de seguimiento del referido Código y sanciones para aquellos empleados que lo incumplan, a fin de aplicar los correctivos necesarios, y evitar afectar el desempeño del equipo de trabajo y reputación institucional.

El cumplimiento de este Código implica el compromiso de todo el personal de la Institución Supervisada de

adecuar su conducta a las disposiciones incluidas en él y cumplir a cabalidad las disposiciones que contiene en beneficio de los usuarios financieros.

#### ARTÍCULO 8.- 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:

1. Que se les proporcione información documental, física o electrónica, sobre los términos y condiciones del servicio 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 debe 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 al usuario financiero o a la Institución Supervisada, y de las acciones legales que las partes tienen para hacer valer sus derechos.
2. Recibir un trato diligente y respetuoso por parte de las Instituciones Supervisadas desde el momento en que solicitan información y durante la prestación de los productos o servicios requeridos.
3. Ser atendidos con prontitud, 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. Que 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. Que la publicidad difundida por las Instituciones Supervisadas sea clara, veraz y precisa; que contemple las condiciones del producto o servicio publicitado, incluyendo, pero no limitado, a las especificaciones relativas a su alcance y sus costos; y que la misma no induzca a engaño, error o confusión a los usuarios.
6. Que las condiciones generales incluidas en la publicidad de productos y servicios ofrecidos por las Instituciones Supervisadas, así como en la documentación informativa, sean acordes con las condiciones que se pactan en los respectivos contratos.
7. Recibir de las Instituciones Supervisadas los documentos que acreditan la celebración y contenido íntegro de los contratos suscritos, acompañados 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, tienen derecho a ser informados sobre las modificaciones que ocurran en las condiciones contractuales pactadas y que se les proporcione copia de los documentos que acrediten dichas modificaciones. La entrega de la información referida en este numeral podrá realizarse de forma impresa o electrónica, según lo indique el usuario financiero.

8. Obtener oportunamente de las Instituciones Supervisadas el recibo impreso o electrónico correspondiente al pago del servicio o producto pactado, debiendo detallar en el mismo los conceptos a que se hayan aplicado los pagos.
  9. Recibir 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. 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 financieros la toma de decisiones.
  11. Contratar servicios y productos con plena libertad, sin presión de ninguna naturaleza por parte de las Instituciones Supervisadas.
  12. Recibir explicación y 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, edad, raza, preferencias políticas, religiosas o sexuales entre otros, a excepción de aquellos casos en que la negativa esté 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. Que las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión respeten la reciprocidad contractual, conforme a los derechos de los usuarios financieros.
  14. Que las Instituciones Supervisadas elaboren los contratos de adhesión conforme al marco regulatorio correspondiente, debiendo abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales que puedan afectar el equilibrio del contrato.
  15. Que se le permita disponer del dinero depositado, por lo que ninguna Institución Supervisada negará el acceso a los recursos depositados por el usuario financiero, a excepción de aquellos depósitos que se encuentren pignorados debido a operaciones crediticias con la Institución Supervisada.
- 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 penalidades, debidamente establecidos en los contratos, así como cualquier cargo que por Ley se establezca.
- Para hacer efectivo cualquier cobro correspondiente a cargos por servicios o comisiones, las Instituciones Supervisadas deben establecer lineamientos claros relacionados, como mínimo, con el momento a partir del cual la Institución Supervisada iniciará dichos cobros, su período de aplicación y el monto de estos. Bajo ningún concepto la aplicación de estos



cargos o comisiones reducirán a cero el capital depositado por el usuario financiero.

A efectos de promover la inclusión financiera y aumentar los niveles de bancarización, las instituciones supervisadas no podrán aplicar el cobro de estos cargos o comisiones sobre depósitos no en cuenta, cuentas de ahorro infantiles y cuentas de ahorro para efectos de pago de planilla.

16. Que 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. Que, 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. Recibir los servicios o productos expresamente solicitados a las Instituciones Supervisadas. Las operaciones 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 financieros.
19. Cancelar totalmente de forma anticipada el saldo de las operaciones activas, con la consiguiente aplicación de los intereses que correspondan a la fecha de cancelación. En estos casos, las Instituciones Supervisadas podrán aceptar o no la redención anticipada, a efecto de sujetarse a los límites establecidos en las normas de liquidez emitidas por el Ente Supervisor. Lo anterior, sin perjuicio de la facultad que tendrá la Institución Supervisada de establecer una penalidad por

cancelación anticipada, la cual solamente podrá cobrarse sobre los intereses devengados. Dicha penalidad debe ser acordada con el usuario financiero y estar debidamente documentada en los contratos correspondientes, resaltando el valor de esta penalidad en la portada de estos.

20. Realizar pagos parciales a las operaciones activas, con la libertad de escoger entre una readecuación de las cuotas en el plazo residual o una disminución del plazo de vencimiento del crédito, debiendo en cualquier caso ser obligación de la Institución Supervisada brindar al usuario el nuevo plan de pago correspondiente.
21. Que los contratos y sus anexos sean escritos con claridad, en caracteres legibles y puestos a disposición del usuario financiero, tanto física como electrónicamente para su lectura, debiendo ser de fácil comprensión para su aceptación.
22. Que las Instituciones Supervisadas no efectúen cobros por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, 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. Que las gestiones de cobro de las Instituciones Supervisadas se realicen de manera respetuosa ya sea de forma presencial o a través de medios telefónicos o digitales y en horarios adecuados, evitando aquellas conductas o acciones que puedan afectar la intimidad personal y familiar del usuario financiero. 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. No se podrán realizar gestiones de cobro durante los feriados nacionales. Se entenderá como gestión exitosa de cobro, cuando la institución supervisada logre contactar al usuario financiero y este se comprometa a efectuar el pago en fecha determinada, en este caso, no se podrá contactar nuevamente al mismo hasta que haya transcurrido la fecha acordada con el usuario financiero sin que se haya efectuado el respectivo pago. Solo podrán aplicarse cargos por aquellas gestiones de cobro extrajudicial y judicial, que efectivamente hayan sido realizadas por la Institución Supervisada o los servicios tercerizados por la misma, las cuales deben ser acreditadas. Se prohíbe a las Instituciones Supervisadas realizar gestiones de cobro a partir del momento en que el usuario financiero haga efectivo el pago respectivo.

24. Que la información proporcionada a las Instituciones Supervisadas sea utilizada y administrada exclusivamente en relación con 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. Presentar 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 con 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 debe hacerse en la misma especie en la que se efectuaron los cobros indebidos. Asimismo, los usuarios financieros tienen derecho a que las instituciones supervisadas resuelvan diligentemente las consultas y quejas sobre los productos y servicios recibidos.

26. Que se le 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 aquellos registros que sean producto de omisión, error o requieran ser actualizados.

27. Recibir 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. Recibir 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.

29. Recibir la información y educación financiera en relación con los sistemas y medidas de seguridad digitales y de cualquier otro tipo que las Instituciones Supervisadas vayan

implementando, que busquen atenuar o evitar que los usuarios financieros sean víctimas de fraudes, clonaciones u otras transacciones irregulares, o para evitar que se haga uso indebido de la información que sobre los usuarios financieros poseen las instituciones financieras, con las que se apliquen cargos o débitos a los productos financieros otorgados, en perjuicio de los recursos de los usuarios financieros.

30. Obtener información de forma gratuita sobre los movimientos o transacciones realizadas periódicamente en el uso de sus productos y/o servicios financieros por medios electrónicos.
31. Que el aval, aval solidario, fiador solidario, garante prendario o hipotecario, o codeudor, sea informado por la Institución Supervisada de forma inmediata y por los medios pertinentes, una vez que el deudor titular, incumpla por primera vez el pago de una cuota, y posteriormente, sobre los atrasos en los demás pagos del deudor, debiendo contar con el registro de las gestiones de cobro realizadas.
32. Reciban información y asesorías de forma física o digital, la cual debe ser: íntegra, veraz y confiable, relacionada con los diferentes productos y servicios financieros ofrecidos por las Instituciones Supervisadas, de manera que cuenten con los suficientes elementos que les permitan tomar decisiones informadas.

#### **ARTÍCULO 9.- OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINANCIEROS**

Los usuarios financieros, dentro del ámbito de estas Normas, tienen 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 esté conforme a los principios de transparencia contenidos en las presentes Normas, leyes vigentes en el país, así como cualquier otra disposición 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.
5. Hacer un uso prudente de la información personal (usuarios, contraseñas, claves, etc.) que permite el acceso a los productos y servicios financieros contratados, atendiendo las recomendaciones realizadas por las instituciones supervisadas y la CNBS.

La interposición de un reclamo ante la Institución Supervisada o ante 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. No obstante lo anterior, los valores sujetos de reclamo serán reversados de forma temporal por la Institución Supervisada, a fin de efectuar el proceso de investigación respectivo. Si estos cargos resultaren legalmente correctos, la Institución Supervisada procederá a aplicarlos nuevamente, caso contrario, los eliminará en forma definitiva del saldo adeudado.

**ARTÍCULO 10.- DERECHOS DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS**

Las Instituciones Supervisadas en el marco de estas Normas, tendrán derecho a presentar documentación justificativa y evidencias, en el proceso que surja del reclamo interpuesto en su contra ante la Comisión, dentro de las formas y plazos establecidos; así como de interponer los recursos correspondientes en el proceso que lo amerita.

**ARTÍCULO 11.- OBLIGACIONES DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS**

Las Instituciones Supervisadas están obligadas a respetar los derechos establecidos en el Artículo 8 de estas Normas. Asimismo, deben cumplir con las obligaciones que se indican a continuación, sin que las mismas sean limitativas:

1. Entregar al usuario financiero copia, física o electrónica de la documentación contractual suscrita detallando en la misma, las condiciones, plazos, derechos y obligaciones de las partes, así como los diferentes componentes que integran el costo de la operación expresado en términos anuales. De igual manera, deben contar con los respaldos necesarios que demuestren la recepción de la documentación por parte de los usuarios.
2. En los reclamos que interpongan los usuarios financieros, la carga de la prueba corresponde a la Institución Supervisada.
3. No realizar cobros por conceptos, servicios o productos que no han sido expresamente pactados por las partes.
4. Informar en un plazo no mayor a quince (15) días calendario, previo a 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 debe ser mayor de treinta (30) días calendario.

5. 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 debe 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). Una vez finalizada la relación crediticia, las Instituciones Supervisadas deben entregar en forma gratuita, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles posteriores a su cancelación, un finiquito de cancelación del respectivo crédito, aun cuando el usuario financiero mantenga otras obligaciones pendientes de pago con la misma Institución Financiera Supervisada.
6. Dar cumplimiento a las decisiones o resoluciones que emanen de la Comisión.
7. 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. Al efecto la Institución Supervisada no puede dilatar el proceso de presentación de la Hoja de Reclamación en cualquiera de sus oficinas bajo argumentos como que, previamente se deben evacuar procedimientos administrativos internos que atrasen el derecho de interponer el reclamo ante la Institución Supervisada.

8. Las Instituciones Financieras deben adoptar las medidas que corresponden para mitigar riesgos operativos que puedan causar perjuicios a los usuarios financieros. Al efecto, estas deben implementar y actualizar sus sistemas y medidas de seguridad digitales y de cualquier otro tipo que busquen reducir o evitar la ocurrencia de fraudes, clonaciones u otras transacciones irregulares, o para evitar que se haga uso indebido de la información que sobre los usuarios financieros posean en sus sistemas, para así evitar la ocurrencia de cargos o débitos a las tarjetas de crédito, de débito o de financiamiento y en cualquier otro producto o servicio que posean los usuarios financieros.

9. Implementar acciones correctivas derivadas de la resolución de un reclamo resuelto favorablemente y que implica compensación 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 a que se refiere este numeral; en este caso, la Institución Supervisada, en el plazo autorizado por la Comisión, debe realizar la corrección correspondiente e informar tanto al usuario financiero como a la Comisión, sobre la aplicación de la compensación y los motivos de la corrección realizada.

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

11. Brindar al usuario financiero un trato eficiente y oportuno en la entrega de los saldos de los créditos; así como, entregarles la documentación que se relaciona con los productos o servicios contratados.

12. Al momento de ceder o vender carteras crediticias, las Instituciones Supervisadas están obligadas a comunicarlo a los clientes afectados, principalmente para informarles sobre los saldos que mantienen sobre los créditos, los cuales deben estar acorde a la información que refleja la Central de Información Crediticia y Centrales de Riesgo Privadas.

13. Informar al aval, aval solidario, fiador solidario, garante prendario o hipotecario, o codeudor, de forma inmediata y por los medios pertinentes, una vez que el deudor titular incumpla por primera vez el pago de una cuota, y posteriormente, sobre los atrasos en los demás pagos del deudor, debiendo contar con la confirmación de la comunicación. También deben evidenciar las gestiones de cobro realizadas a los deudores directos, previo a realizar gestiones de cobro ante los avales.

14. Asignar al Oficial de Atención al Usuario Financiero las facultades necesarias de toma de decisión para resolver reclamos con agilidad, objetividad e independencia, considerando los montos de los reclamos, tipologías y complejidad.

15. En entornos digitales virtuales y/o electrónicos, la adopción de los usuarios financieros de nuevos servicios digitales por parte de las Instituciones Supervisadas, requiere que el acceso a estas tecnologías sea explicado en lenguaje sencillo que resulte comprensible, que dichas tecnologías sean difundidas cumpliendo estándares de seguridad óptimas, y que los términos y condiciones con los que se presta esta tecnología estén redactados de manera clara, de modo que brinden confianza al usuario financiero para su adopción. En este contexto, las Instituciones Supervisadas, deben suministrar información a los usuarios financieros sobre la protección de los productos y servicios financieros, a través de las diferentes etapas de la relación contractual. Todo lo anterior con el objetivo de ayudar a los usuarios financieros a tomar decisiones informadas respecto a la adquisición de un producto o servicio financiero teniendo claridad sobre:
- a) El tipo de operación que va a contratar;
  - b) El alcance del servicio que va a recibir;
  - c) El manejo de los recursos otorgados;
  - d) Los riesgos inherentes; y,
  - e) Costos asociados. Considerando que se pretende que la información relacionada sea leída por un usuario financiero de manera fácil en un teléfono inteligente o dispositivo móvil, las Instituciones Supervisadas deben presentar la información de forma amigable, sugiriéndoles a los usuarios que se eduquen e informen de forma tal que tengan completa comprensión de dichos productos o servicios financieros.
16. Adoptar las medidas pertinentes para proteger los datos personales de sus usuarios financieros durante la recopilación, procesamiento y corrección de estos. Se prohíbe el intercambio de información de los usuarios financieros, entre las Instituciones Supervisadas y otras instituciones relacionadas que no pertenezcan al mismo grupo financiero, sin contar con una autorización expresa de los usuarios financieros. Es obligación de las Instituciones Supervisadas garantizar la seguridad de la información de los usuarios financieros, debiendo aplicar para tal efecto estándares para la privacidad y seguridad de la misma.
17. Dar respuesta de manera ágil, oportuna, comprensible, íntegra y veraz a las consultas, quejas y/o solicitudes que los usuarios financieros les remitan por cualquier medio, ya sea físico o digital.
18. Respetar la designación de beneficiarios realizada por el usuario financiero en la contratación o suscripción de un producto, debiendo entregar a los beneficiarios el saldo o valor de acuerdo con los porcentajes establecidos por el usuario, independientemente del monto; o en su defecto, se entregará a los herederos mediante la comprobación de sus derechos hereditarios.
19. Efectuar los cambios correspondientes en sus sistemas informáticos, a fin de permitir a los usuarios financieros efectuar o interponer quejas y reclamos a través de su página web o cualquier otro medio digital que tenga disponible la Institución Supervisada.
20. Establecer y ejecutar controles internos para detectar fraudes, divulgación de información confidencial, y otras acciones que puedan perjudicar al usuario financiero, efectuados con participación del personal de la propia Institución Supervisada.

21. Informar al usuario financiero por los medios que corresponda, cuando su cuenta esté por adquirir un estatus de "inactividad".

#### ARTÍCULO 12.- 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 para los usuarios financieros.
2. Completa, que enfoque todos los conceptos relevantes del servicio o producto financiero, tales como tasa de interés, sumas aseguradas, deducibles y coaseguros, 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 este pueda confrontar diferentes opciones y adoptar decisiones adecuadas al contratar un servicio o producto financiero.
5. De fácil acceso, disponible en distintos medios informativos de la Institución Supervisada.

Las Instituciones Supervisadas deben:

- a. Incorporar en sus páginas web y en cualquier otro medio de información, el enlace al portal de la herramienta "Conoce y Compara" en el sitio Web de la CNBS.
- b. Publicar la información de las tasas de interés, comisiones y costos asociados de todos sus productos y servicios financieros; y,
- c. Publicar mensualmente en sus páginas web, el número de Reclamos recibidos por parte de los usuarios financieros (Ver Anexo No.9).

#### ARTÍCULO 13.- ÁREAS DE ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS

Las Instituciones Supervisadas deben contar con áreas encargadas de atender los reclamos, quejas y consultas de los usuarios financieros, ya sea que estas se presenten de manera presencial o a través de medios digitales. Dichas áreas deben estar debidamente señalizadas y habilitadas 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. En virtud de lo anterior, estas instituciones deben aceptar y gestionar cualquier reclamo, queja o consulta de los usuarios financieros, indistintamente de la institución reclamada.

La estructura del Área del Sistema de Atención de Reclamos debe ser acorde al tamaño, complejidad, operaciones y requerimientos de atención de los Usuarios Financieros. Para el cumplimiento de esta responsabilidad el Oficial de Atención al Usuario Financiero deberá contar con el apoyo de las autoridades de la institución, como el Órgano de Administración Superior y la Gerencia de la institución, debiendo contar con la debida asignación del personal y recursos económicos/logísticos suficientes para el cumplimiento de sus obligaciones.

## CAPÍTULO II

### OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

#### ARTÍCULO 14.- OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

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

El Oficial de Atención al Usuario Financiero debe estar asignado en forma exclusiva para la atención de sus responsabilidades como tal, de acuerdo con lo establecido en las presentes Normas.

Todo el personal de la Institución Supervisada está obligado a brindar colaboración al Oficial de Atención al Usuario Financiero en la implementación y cumplimiento de todas las funciones designadas a este.

#### ARTÍCULO 15.- REQUISITOS MÍNIMOS DEL CARGO DE OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

Para el desempeño del cargo de Oficial de Atención al Usuario Financiero se debe 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 conducta de mercado, protección al usuario financiero, políticas de transparencia financiera y promoción de la 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.

Las Instituciones Supervisadas deben comunicar a la CNBS, el nombre del Oficial de Atención al Usuario



Financiero, en un plazo de cinco (5) días hábiles después de la fecha de su designación. En el mismo plazo, debe informar su remoción o reemplazo.

#### **ARTÍCULO 16.- RESPONSABILIDADES DEL OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO**

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 señalizadas, equipada con material informativo y enlazado a los respectivos sistemas de comunicación con los que cuente la institución Supervisada para dar trámite a las consultas, quejas o peticiones de los usuarios financieros.
3. Asegurarse que la Institución Supervisada tenga a la vista formularios de Hojas de Reclamación de las Instituciones Supervisadas, accesibles al público en general en forma manual o electrónica.
4. Recibir y tramitar las quejas y 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, por lo que deberá recibir y dar respuesta a las comunicaciones que reciba del Ente Supervisor en el tiempo requerido.
9. Reportar a la Comisión un informe anual, suscrito por el representante legal de la institución, en referencia al funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero conforme a lo establecido en las presentes Normas. Este 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. Atender las inspecciones y revisiones que realice la Comisión y facilitar la documentación e información que esta solicite para la atención de los reclamos que sean presentados ante la CNBS.
11. Proporcionar a la Comisión el reporte mensual de reclamos, en los términos y plazos establecidos en el Artículo 31 de las presentes Normas.
12. Desarrollar un sistema que permita un adecuado registro de los reclamos y el manejo de estos 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 el Órgano de Administración Superior, acciones de mejora con relación a la calidad de servicio que brinda la Institución Supervisada a los usuarios financieros.
14. Recibir la cédula del emplazamiento y la documentación del reclamo, si al momento de realizar la entrega de esta por parte del funcionario delegado de la Comisión, no se encuentre disponible en la Institución Supervisada su Representante Legal.
15. Coordinar, ejecutar y supervisar todas las acciones necesarias para realizar una efectiva gestión de conducta de mercado en la institución, mediante la propuesta de estrategias, medidas de seguimiento y control en la Institución Supervisada.
16. Coordinar, supervisar e implementar medidas de verificación del cumplimiento del código de conducta de mercado, en el diseño y ejecución de la estrategia de mercadeo de la institución, así como su monitoreo, en cuanto al cumplimiento de la oferta de la Institución Financiera Supervisada.
17. Atender las responsabilidades que le correspondan para asegurar que los reclamos, quejas y consultas que se reciban en la Institución Supervisada sean resueltos con la agilidad, objetividad e independencia que corresponde, de acuerdo al nivel de decisión conferido por las autoridades de la institución supervisada.
18. Diseñar e implementar a lo interno de la

Institución Supervisada, el Sistema de Atención al Usuario Financiero, incorporando mecanismos de recepción de reclamos, quejas y consultas de manera electrónica.

19. Implementación y seguimiento directo o a través de personal asignado, de las actividades del Programa de Educación Financiera aprobado por la CNBS.
20. Brindar la información que corresponda a las solicitudes y requerimientos de información recibidos de personal de la GPUF-CNBS en relación a las presentes Normas y sus normas complementarias.
21. Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

El Oficial de Atención al Usuario Financiero debe contar con un espacio físico debidamente identificado para que sea de fácil reconocimiento por parte de los usuarios financieros; asimismo, debe estar disponible en su lugar de trabajo en los horarios establecidos de atención al público.

#### **ARTÍCULO 17.- 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, debe ser presentado a la Gerencia de Protección al Usuario Financiero de la CNBS, a más tardar el 31 de enero de cada año, previa aprobación del Órgano de Administración Superior de la Institución Supervisada. El Informe Anual será acompañado de un Plan de implementación de las disposiciones adoptadas por el Órgano de Administración Superior.

**CAPÍTULO III****AUDITORÍA INTERNA****ARTÍCULO 18.- UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**

En los informes que remita la Unidad de Auditoría Interna de la Institución Supervisada a la Comisión, debe 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 debe incluir la realización de dicha actividad.

**CAPÍTULO IV****OBLIGACIÓN DE INFORMAR****ARTÍCULO 19.- 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 disposición de los usuarios financieros, tanto en sus medios físicos como virtuales, información relativa a las condiciones generales de los contratos, terminología financiera e implementación de buenas prácticas en atención al usuario financiero.

**ARTÍCULO 20.- 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 y cualquier otro medio digital disponible, los contratos que entregan a los usuarios financieros, los procesos y procedimientos para interponer quejas y reclamos; así como las instancias a las que los usuarios de servicios y productos financieros pueden recurrir para presentar esas quejas y/o reclamos, ya sea dentro de la propia Institución Supervisada o reclamos ante la Comisión.

**CAPÍTULO V****CAPACITACIÓN****ARTÍCULO 21.- PERSONAL DEBIDAMENTE CAPACITADO**

El personal responsable de atender consultas, quejas y reclamos de los usuarios financieros debe 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 debe estar debidamente documentada en los expedientes de personal.

Las Instituciones Supervisadas están obligadas a capacitar al personal en lo relacionado con la atención a los usuarios financieros, ejecutando un plan anual de capacitación que regule lo referente a la Gestión de Conducta de Mercado conforme lo indicado en el Artículo 5 de las presentes Normas.

**CAPÍTULO VI****SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO****ARTÍCULO 22.- SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO**

Las Instituciones Supervisadas deben contar con un 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 debe ser concebido por las Instituciones Supervisadas como un componente importante de su cultura organizacional, la cual debe responder al entorno de su sistema de control interno y adecuarse a la naturaleza y complejidad de los negocios.

**ARTÍCULO 23.- ELEMENTOS MÍNIMOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO**

El Sistema de Atención al Usuario Financiero que implementen las Instituciones Supervisadas, debe comprender al menos 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, y cualquier otro que considere la Institución Supervisada.

2. Código de Buenas Prácticas para la Atención de los Usuarios Financieros: Debe 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.

El monitoreo del trato justo de los usuarios financieros requiere que se identifique, recopile y evalúe información relevante para el establecimiento de controles internos, que conlleven a generar indicadores para que la Alta Gerencia estime el desempeño de la Institución Supervisada y de los intermediarios de productos y servicios financieros con respecto al trato justo con los clientes; constituyendo un desafío especial para establecer mecanismos de control para asegurar el cumplimiento de políticas y procedimientos para la protección de los usuarios financieros.

**ARTÍCULO 24.- RESPONSABILIDAD DEL ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN SUPERIOR Y LA GERENCIA GENERAL**

El Órgano de Administración Superior y la Alta Gerencia son los responsables de establecer las políticas y procedimientos que permitan desarrollar el Sistema de Atención al Usuario Financiero, así como velar por una buena conducta de mercado dentro de la Institución Supervisada. Asimismo, son responsables



del eficiente funcionamiento del referido Sistema, del cumplimiento de las políticas, procedimientos y disposiciones contenidas en estas Normas.

La Gerencia General es 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 el Órgano de Administración Superior, según los términos que se indican en estas Normas. Asimismo, la Gerencia General es responsable de asignar los recursos humanos, técnicos y logísticos que permitan al Oficial de Atención al Usuario Financiero, el cumplimiento de sus funciones conforme con 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 25.- HOJA DE RECLAMACIÓN DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS**

Las Instituciones Supervisadas deben implementar dentro de los procedimientos diseñados para la atención de reclamos, el uso de las Hojas de Reclamación, las cuales deben mantenerse disponibles a los usuarios financieros en las áreas de atención de reclamos, identificando la referida área con la siguiente leyenda:

“Esta institución financiera tiene Hojas de Reclamación de las Instituciones Supervisadas a disposición del usuario financiero que las solicite”.

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

En la Hoja de Reclamación los usuarios financieros, únicamente pueden plantear como objeto del reclamo el hecho por el que se consideren afectados, ya sea por algún incumplimiento o cuando consideren han sido vulnerados sus derechos sobre un producto o servicio financiero, no pactado o aceptado; el usuario financiero debe presentar por cada producto o servicio financiero, pactado o no, un reclamo por separado. Se exceptúan de la aplicación de esta regla los hechos en los que exista relación entre dos o más productos financieros y se puedan acumular pretensiones a criterio de la Comisión.

**ARTÍCULO 26.- PLAZO PARA PRESENTAR EL RECLAMO**

Los usuarios financieros deben presentar sus reclamos ante las Instituciones Supervisadas, conforme a los plazos establecidos en la normativa vigente que para cada caso regula los servicios y/o productos financieros que ha suscrito o adquirido. Para aquellos casos en que las leyes particulares o normativas especiales no establezcan plazos para la interposición de reclamos, los usuarios financieros pueden interponerlos ante las Instituciones Supervisadas dentro de un (1) año calendario a partir de la fecha que se hayan enterado o se les hubiere notificado el hecho objeto del reclamo; la presentación posterior a dichos plazos conlleva a la inadmisión inmediata del reclamo.

**ARTÍCULO 27.- PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS ANTE LA INSTITUCIÓN SUPERVISADA**

Las Instituciones Supervisadas, para atender un reclamo del usuario financiero, deben:

1. Proporcionar la Hoja de Reclamación para que el usuario financiero la complete. En caso de que la Hoja de Reclamación se presente de forma física, 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 copia 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 sí así lo requieren, la Institución Supervisada prestará ayuda para que su personal llene la Hoja de Reclamación con la información íntegra expresada por el reclamante.

2. El Oficial de Atención al Usuario Financiero o el personal designado para atender al Usuario Financiero debe verificar que la Hoja de Reclamación sea correctamente llenada por el usuario financiero, específicamente en lo referente a no permitir campos o espacios en blanco, en especial aquellos relacionados con información referente a números de teléfono fijo, celular y correo electrónico.
3. 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 puede 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.
4. Al momento de dar respuesta al reclamo, la misma debe tener las siguientes características:
- a) Oportuna: Las Instituciones Supervisadas recibirán, analizarán y resolverán los reclamos presentados por los usuarios financieros en los plazos establecidos en las presentes Normas;
  - 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; tales como, copia de toda la documentación contractual que se ha suscrito, en la cual se detalle, las condiciones, plazos, derechos y obligaciones de las partes. Asimismo, debe contar con el respaldo necesario que evidencie la entrega de la documentación a los usuarios. La no entrega antes mencionada incurrirá en la sanción correspondiente, en virtud de que la carga de prueba corresponde a la institución supervisada;

- c) Amplia: Que detalle todas las condiciones planteadas por el usuario financiero y otras que resulten del reclamo; y,
- d) Comprensible: De manera que el usuario financiero entienda la respuesta proporcionada recurriendo, en los casos que así lo requiera, a: 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 toda respuesta que otorgue la Institución Supervisada a los reclamos, debe incluirse el siguiente texto: “En caso de que la presente respuesta no le sea satisfactoria, usted puede acudir a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros para interponer su reclamo ante este órgano supervisor, sin perjuicio de otras acciones a que usted tiene derecho”.

Las Instituciones Supervisadas deben establecer e implementar un sistema de atención de reclamos electrónicos, mediante el cual se garantice la recepción del reclamo y la pronta respuesta del mismo a los usuarios financieros; asimismo, implementar canales de comunicación sobre las consultas que puedan surgir, por parte de los usuarios financieros sobre la interposición de un reclamo y otras consultas relacionadas al mismo.

Las Instituciones Supervisadas, deben mantener un archivo y registro físico o electrónico 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.

#### **ARTÍCULO 28.- ASUNTOS QUE NO CORRESPONDE ATENDER A LA COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS**

La Comisión no admitirá ni atenderá reclamos, cuando el asunto del cual se trate corresponda a uno o más de los siguientes:

1. Asuntos que sean o hayan sido del conocimiento de los Juzgados o Tribunales de la República, o contra los que existan denuncias interpuestas ante el Ministerio Público;
2. Asuntos que impliquen aspectos de carácter civil, penal u otros que, en razón de la competencia, corresponda a otros órganos del Estado conocer y resolver;

3. Asuntos que impliquen reconocer, declarar o limitar derechos de los particulares, sin que la Comisión tenga potestades atribuidas por ley;
4. Asuntos relacionados con la cancelación o modificación de condiciones de los productos o servicios financieros derivados de la aplicación de la ley, o de condiciones acordadas contractualmente;
5. Asuntos que se refieran a créditos que se encuentran cancelados;
6. Asuntos sobre los cuales la Comisión no tenga competencia para conocer, ya que por su naturaleza o materia deban ser sometidos a resolución ante los Tribunales de la República, ante otras autoridades que corresponda someter su resolución por medio de métodos alternos de solución de controversias establecidos en la legislación nacional aplicable;
7. Reclamos que se hayan presentado de forma extemporánea;
8. Reclamos contra una institución en proceso de liquidación; y,
9. Reclamos cuyo objeto ya esté resuelto al momento de formalizar el mismo ante la CNBS, o haya sido resuelto en el transcurso del proceso.

En el caso de que se presente un reclamo que no le corresponda conocer y resolver a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, tal circunstancia debe determinarse de oficio o a instancia de persona interesada, en cualquier fase del procedimiento, siendo comunicado a las partes.

#### ARTÍCULO 29.- 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, este podrá interponer su reclamo ante la CNBS de forma física o electrónica. En el caso que el reclamo se presente de manera física, deberá presentar dos (2) copias de la Hoja de Reclamación que fue presentada ante la Institución Supervisada, acompañada de la respuesta correspondiente y de cualquier otra documentación que sustente o evidencie su reclamo; en el caso que el reclamo se presente de manera electrónica, el usuario financiero deberá enviar la misma documentación a través de los canales que tenga a disposición la CNBS.

El día que la CNBS legalmente admita el reclamo, podrá enviar un aviso electrónico al oficial de atención al usuario financiero de la institución supervisada reclamada, a efecto de que este proceda a recopilar información suficiente y pertinente para agilizar la presentación de los descargos que se solicitarán. Lo anterior, sin perjuicio de la facultad que tiene la Comisión de realizar inspecciones y revisiones en cualquier momento, relacionado con los reclamos interpuestos.

De conformidad a lo establecido en el Artículo 150 de la Ley de Procedimiento Administrativo, el emplazamiento del reclamo a la institución supervisada deberá realizarse de forma supletoria bajo los preceptos normativos del Código Procesal Civil, por lo cual se realizará por una de las siguientes formas:



- a) Personal: El funcionario delegado de la Comisión se presentará en el domicilio de la Institución Supervisada a efecto de realizar el emplazamiento al Representante Legal. En caso de no encontrarse el Representante Legal, podrá efectuarse la entrega de la cédula de emplazamiento al Oficial de Atención al Usuario Financiero de la Institución reclamada, y en su defecto, a cualquier funcionario de la Institución que se encuentre en ese lugar, informándole que está obligado a entregar la copia de la cédula de emplazamiento y la documentación del reclamo al destinatario de esta.
- b) Electrónica: Se procederá a la remisión de la copia de la cédula de emplazamiento y documentación del reclamo por medio electrónico de forma que permita dejar en el expediente constancia fehaciente de haberse enviado el emplazamiento y la documentación del reclamo al Representante Legal de la Institución, de la fecha de envío y de su contenido. El funcionario delegado de la Comisión hará constar en el expediente sobre la remisión y el contenido de lo remitido.

Los hechos o eventos ocurridos relacionados con la entrega de la cédula de emplazamiento o remisión por medios electrónicos deberán hacerse constar en el expediente del reclamo. Una vez notificado el reclamo bajo estos procesos, la Institución Supervisada deberá presentar en la GPUF, en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, los descargos correspondientes.

Durante el proceso de análisis y evaluación de los descargos, el personal de la Comisión podrá solicitar,

inspeccionar y revisar en la institución reclamada cualquier información, documento o registro de datos relacionado con el reclamo interpuesto, así como de las operaciones similares, en caso fuese necesario. También podrán solicitarle información adicional al oficial de atención al usuario financiero de la institución reclamada, a efecto de completar el dictamen técnico. Esta solicitud debe ser atendida en el plazo máximo de tres (3) días hábiles. En su defecto, se elaborará el dictamen técnico con la documentación que exista en el expediente.

La CNBS resolverá mediante Resolución, los reclamos interpuestos por los usuarios financieros en un plazo de cuarenta (40) días hábiles contados a partir de la fecha en que la CNBS considere que la información está completa.

La parte que se considere afectada por la Resolución emitida por la CNBS tendrá un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de la fecha de la notificación de la Resolución, para interponer el Recurso de Reposición que estime procedente. Resuelto el mismo por parte de la CNBS, se agotará la vía administrativa, sin perjuicio del derecho que tienen de acudir a la respectiva instancia judicial. Si la institución reclamada presenta la información solicitada en los descargos o en los requerimientos adicionales, hasta el momento que presenta el recurso de reposición, esta falta de cumplimiento de la obligación acarreará la imposición de una multa de conformidad con el Reglamento de Sanciones, la cual será calculada desde el día hábil siguiente al vencimiento del plazo, para su presentación.

**ARTÍCULO 30.- PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS**

Las instituciones que intermedian recursos de bancos de segundo piso deben 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 debe 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, deben presentarse ante el Oficial de Atención al Usuario Financiero.

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, deben interponerse ante la Comisión.

**CAPÍTULO VIII****ENVÍO DE INFORMACIÓN MENSUAL****ARTÍCULO 31.- INFORMACIÓN EN MATERIA DE RECLAMOS Y ATENCIONES**

Las Instituciones Supervisadas dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, deben remitir a la Comisión, la información relativa a los reclamos presentados por los usuarios financieros, así como el listado de 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.

El Reporte Trimestral de Atenciones se presentará dentro de los primeros diez (10) días hábiles después de finalizado el trimestre, de acuerdo con lo dispuesto en el Anexo No. 6 de las presentes Normas.

**CAPÍTULO IX****DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS****ARTÍCULO 32.- DECÁLOGOS**

Las Instituciones Supervisadas deben divulgar en las áreas de atención a los usuarios financieros, el resumen de los derechos y deberes de estos, así como el resumen de sus obligaciones institucionales, contenidos en los Anexos Nos. 4 y 5 que forman parte integral de las presentes Normas.

**ARTÍCULO 33.- DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES**

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 y el Reglamento de Sanciones emitido por la Comisión y demás disposiciones legales, que sean aplicables.

**ARTÍCULO 34.- PLAZO DE ADECUACIÓN**

Las Instituciones Supervisadas contarán con un plazo de seis (6) meses contados a partir de la entrada en

vigencia del presente Reglamento, a efectos de adoptar e implementar las nuevas disposiciones regulatorias.

#### ARTÍCULO 35.- CASOS NO PREVISTOS

La Comisión resolverá los casos no previstos en las presentes Normas, de conformidad al marco legal y normativo vigente sobre la materia.

#### ARTÍCULO 36.- DEROGATORIA

A partir de la entrada en vigencia de las presentes Normas, queda sin valor y efecto la Circular CNBS No.140/2012 contentiva de la Resolución GE No.1768/12-11-2012, relacionada con las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas” y sus reformas.

#### ARTÍCULO 37.- VIGENCIA

Las presentes Normas entrarán en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

2. Instruir a la Secretaría General de esta Comisión, para que proceda a remitir la presente Resolución a la Empresa Nacional de Artes Gráficas (ENAG), para su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.
3. 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 de Seguros, Régimen de Aportaciones Privadas (RAP), Institutos Públicos de Previsión Social, Administradoras de Fondos Privados de

Pensiones, Sociedades Remesadoras de Dinero, Burós de Crédito, Casas de Cambio, Casas de Bolsa e INDELS, así como a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, Superintendencia de Seguros, Superintendencia de Pensiones y Valores, la Gerencia de Riesgos y la Gerencia de Protección al Usuario Financiero, para los efectos legales correspondientes.

4. La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta. ... Queda aprobado por unanimidad. ... F) **MARCIO GIOVANNY SIERRA DISCUA**, Presidente; **ALBA LUZ VALLADARES OCONNOR**, Comisionada Propietaria; **ESDRAS JOSIEL SÁNCHEZ BARAHONA**, Comisionado Propietario; **ANA GABRIELA AGUILAR PINEDA**, Secretaria General”.

Y para los fines correspondientes se extiende la presente en la ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, a los siete días del mes de diciembre de dos mil veintidós.

**ANA GABRIELA AGUILAR PINEDA**

Secretaria General

19 D. 2022

**ANEXO No.1.- HOJA DE RECLAMACIÓN***(Anverso o primera página)*

No. de Identificación del Reclamo: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

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

<b>FECHA:</b> __/__/__	<b>TIPOLOGÍA DEL RECLAMO:</b> _____
<b>RECLAMACIÓN.</b> Describa los hechos, motivos y la petición que presenta:	
_____	
_____	
_____	
¿Provee documentación que respalde el reclamo? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
En caso afirmativo, favor describir la misma:	
_____	
¿El reclamo es reiteración de un reclamo anterior? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
En caso afirmativo, por favor indicar No. De Identificación del Reclamo: _____	
<b>PETICIÓN QUE REALIZA ANTE LA CNBS:</b>	
Describa la petición que realiza a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros 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 original y copia por cada Reclamo, 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 la copia de la misma será para el usuario financiero, ambas debidamente selladas y donde se haga constar la fecha de recibo por parte de la Institución Supervisada.
3. La Institución Supervisada debe consignar el No. de Identificación del Reclamo, debiendo indicarse lo siguiente: [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.
4. El Usuario Financiero, en caso de no estar conforme con la respuesta emitida por la Institución Supervisada, podrá recurrir a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), a través de la Gerencia de Protección al Usuario Financiero (GPUF), debiendo entregar la copia de la Hoja de Reclamación que le proporcionó la Institución Supervisada según lo indicado en el numeral 2 anterior, misma que deberá ser sellada por esta Comisión como acuse de recibo. Además, el Usuario Financiero, podrá adjuntar el resto de documentación que considere pertinente para el trámite de su Reclamo.
5. El Usuario Financiero debe consignar correctamente sus datos personales, específicamente su domicilio, teléfono, celular y correo electrónico.

**ANEXO No.2.- TIPOLOGÍA Y SUBTIPOLOGÍA PARA EL ENVÍO DE LA INFORMACIÓN DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS MEDIANTE EL MÓDULO DE REPORTE DE RECLAMOS**

<b>TIPOLOGÍA</b>	<b>SUBTIPOLOGÍA</b>	
<b>Banca por Internet</b>	Accesos no autorizados	
	Transferencias no reconocidas	
	Transferencias incorrectas	
	Operaciones no registrados por la Institución	
	Cargos no reconocidos por el usuario financiero	
	Comisiones/cobros en transferencias	
	<b>Central de Información Crediticia</b>	Inconsistencias en historial crediticio
	Categoría de clasificación de crédito	
	Limpieza del historial crediticio	
<b>Créditos</b>	Redescuentos	
	Readecuaciones/refinanciamientos	
	Pago no registrado efectuado por el usuario	
	Intereses cobrados no corresponden a tasa de contrato	
	Ajustes de saldos	
	Seguro de Vida	
	Seguro de Daños	
	Seguro de Desempleo	
	Finiquito de crédito	
	Gestiones de cobro	
	Proceso judicial	
	Arreglo de Pago	
	Aval solidario	
	Liberación/vicios/defectos/daños de garantías	
	Usurpación de Identidad	
	Venta o cesión de crédito	
	Comisiones/cobros en créditos	
	Comisiones o cargos por pago adelantado de crédito	
	Comisiones por emisión de constancias	
	<b>Cuentas de Ahorro / Corrientes</b>	Intereses indebidos
		Retiros/cargos no reconocidos
Rechazo indebido de Cheques		
Cheque falsificado/extraviado/robado		
Diferencia en saldos		
Cierre/bloqueo/embargo		
Pignoración de saldos		
Entrega de saldos a beneficiario		
Diferencia de fondos depositados		
Comisiones/cobros en cuenta de ahorro / corriente		
Comisiones/cobros en giros		
Comisiones por emisión de constancias		
Comisiones/cobros por devolución de cheques		
<b>Certificado de Depósito/DPF</b>	Operaciones con divisas	
	Cancelación anticipada	

TIPOLOGÍA	SUBTIPOLOGÍA
	Intereses diferentes a los pactados
	Redención/Devolución anticipada
	Renovación
	Modificaciones del certificado
	Bloqueo/embargo
	Pérdida/extravío del certificado
	Entrega de saldos a beneficiario
	Comisiones/cobros en certificado de depósito
	Comisiones por emisión de constancias
<b>Giros y Transferencias</b>	Giro enviado/recibido incorrectamente
	Comisiones/cobros en giros
	Giro entregado incorrectamente
<b>Órdenes Judiciales y Retenciones</b>	Incumplimiento a orden judicial
	Embargo
<b>Pago de Impuestos y Servicios</b>	Pago de servicios no registrados por la entidad
	Pago de impuestos no registrados por la entidad
<b>Tarjeta de Crédito/Débito</b>	Incumplimiento en arreglo de pago
	Dinero no dispensado en Cajero Automático
	Pago incompleto en Cajero Automático
	Consumos no reconocidos por internet
	Consumos no reconocidos punto de venta nacional
	Consumos no reconocidos punto de venta exterior
	Pago no registrado
	Cobro indebido de Intereses
	Débitos o cargos no reconocidos
	Gestiones de cobranza extrajudiciales
	Seguro de vida
	Usurpación de identidad (TC)
	Gestión de créditos en mora
	Comisiones/cobros en cajero automático
	Comisiones por emisión de constancias
	Comisiones/cobros en tarjeta de crédito/débito
<b>Medidas temporales de Crédito</b>	Medidas COVID19
	Medidas de acuerdo a circulares emitidas
<b>Seguro de Personas</b>	Cumplimiento condiciones de la póliza
	Cobro de primas
	Devolución de primas
	Indemnizaciones por reclamo
	Cobertura
	Comisiones/cobros de seguros
	Indemnización de siniestro a beneficiario
<b>Seguro Médico</b>	Cumplimiento condiciones de la póliza
	Cobro de primas
	Devolución de primas
	Indemnizaciones por reclamo
	Cobertura

TIPOLOGÍA	SUBTIPOLOGÍA
	Comisiones/cobros de seguros
	Redes de servicios médicos
<b>Seguro de Vehículos</b>	Cumplimiento condiciones de la póliza
	Cobro de primas
	Devolución de primas
	Indemnizaciones por reclamo
	Cobertura
	Comisiones/cobros de seguros
	Servicios de Asistencia Vial
<b>Seguros Generales</b>	Cumplimiento condiciones de la póliza
	Cobro de primas
	Devolución de primas
	Indemnizaciones por reclamo
	Cobertura
	Comisiones/cobros de seguros
<b>Pensiones</b>	Cobro excesivo de intereses
	Aportaciones
	Ajustes en saldos de préstamos
	Retiro de oficio/voluntario
	Comisiones/cobros por retiro/administración
	Seguros de vida/daños de préstamos
	Liberación/vicios/defectos/daños de garantías
	Aval solidario
	Beneficiarios para afiliado/beneficiario
	Pensiones y Jubilaciones
	Comisiones por emisión de constancias
	Reintegro al sistema
	Gestiones de cobro
<b>Casas de Bolsa</b>	Intereses diferentes a los pactados
	Ajustes de cálculo
	Comisiones/cobros no pactados
	Error en operaciones
	Facturas
	Modificaciones
	Bloqueo/embargo
	Comisiones por emisión de constancias



**ANEXO No. 3.- FORMATO DE INFORMACIÓN MENSUAL SOBRE RECLAMOS –  
MODULO DE REPORTE DE RECLAMOS:**

**Campos del Reporte de Instituciones Supervisadas**

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

**Descripción de los campos del registro:**

1. **Número de reclamo:** Número correlativo dado por la entidad a cada reclamo. Este número correlativo se mantendrá como único durante la gestión.
2. **Lugar y Fecha de reclamo:** Lugar y Fecha en que ingresó el reclamo con formato DD-MM-AAAA
3. **Tipología:** Ver Anexo 2.
4. **Subtipología:** Ver Anexo 2.
5. **Descripción del Reclamo:** Descripción del motivo que origina el reclamo.
6. **Descripción de la Respuesta:** Descripción de las acciones que concluyen el reclamo.
7. **Monto Comprometido en el Reclamo:** Registro del monto de dinero que está en el reclamo.
8. **Moneda:** Indicar el tipo de moneda del monto de dinero que está en el reclamo.
9. **Nombre Entidad Supervisada:** Nombre de la entidad supervisada.
10. **Localidad:** El lugar físico donde se encuentra la oficina donde se generó el reclamo.
11. **Oficina:** Indicar el lugar donde se presentó el reclamo, si es oficina principal, sucursal o agencia de la entidad supervisada.
12. **Nombre Oficial de Atención al Cliente:** Colocar el nombre y apellido del oficial de Atención al Usuario Financiero.
13. **Tipo de reclamante:** Indicar si es persona natural o persona jurídica.
14. **Nombre Reclamante:** Nombre o razón social.
15. **Apellido Reclamante:** Apellidos del reclamante.
16. **Tipo de documento de identidad:** Describir el tipo de documento de identificación, si es DNI, pasaporte u otro tipo en caso de ser 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.

**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.- 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 a través de los diferentes canales físicos o digitales.
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 sobre endeudarse 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 de los eventos en que estas 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. 5.- 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 sobre los servicios y productos financieros que ofrecen.
2. Promover los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en la oficina principal, sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna al usuario financiero, 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 estos.
5. Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar 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 información del usuario financiero que deba mantenerse 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 provistas 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- DIRECTRICES GENERALES PARA LA EVALUACIÓN DEL INVOLUCRAMIENTO DEL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN SUPERVISADA EN MATERIA DE CONDUCTA DE MERCADO.

**Objetivo:** Obtener la información necesaria, que permita medir el nivel de involucramiento y compromiso del personal de la Institución Supervisada en la implementación de conducta de mercado y transparencia, con la finalidad de implementar acciones encaminadas a la mejora continua de la Institución Supervisada con los usuarios financieros.

**Unidad de muestreo:** personas con antigüedad laboral de más de 1 año.

**Selección de la muestra:** aleatoria.

**Técnica de recolección:** encuesta virtual.

**Tiempo de respuesta esperada del cuestionario:** 15-20 minutos.

**Aspectos a evaluar en el cuestionario:**

1. Datos Iniciales;
2. Transparencia en la institución;
3. Ofrecimiento de productos y servicios financieros;
4. Resolución de las quejas y consultas;
5. Conductas del personal a lo interno;
6. Evaluación de conocimiento de conducta de mercado; y,
7. Otros aspectos.

La CNBS aplicará de forma estandarizada el mismo cuestionario a personal de la Institución Supervisada seleccionado aleatoriamente.

Los resultados serán comunicados a la Institución Supervisada a fin de que esta pueda mejorar sus acciones en conducta de mercado y realicen un Plan de Acción de Mejoramiento en su Manual para la Gestión de la Conducta de Mercado.

**ANEXO No. 8- CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN CONDUCTA DE MERCADO.**

La adecuada conducta de mercado de la Institución Supervisada con los usuarios financieros, se manifiesta en sus prácticas de negocio basada en lo siguiente:

**a) Oferta de productos y servicios**

Las prácticas de negocio que se aplican a los clientes y/o usuarios financieros respecto a la oferta de productos y servicios, deben involucrar:

1. El respeto a los derechos de los usuarios financieros y lo establecido por el marco normativo vigente.
2. Mecanismos de comercialización que no induzcan a error respecto de las características de los productos y servicios.
3. El cumplimiento de las condiciones pactadas.
4. Requerimientos a los usuarios financieros, consistentes con la naturaleza de los productos y servicios ofrecidos y contratados.

**b) Transparencia de la información**

El Banco debe ser diligente en la información que brinda respecto de los productos y servicios ofrecidos, con el fin de que los usuarios financieros reciban educación financiera y comprendan las características, beneficios, riesgos y condiciones aplicables a los productos y servicios, y puedan tomar decisiones de consumo informados.

**c) Gestión de quejas y consultas**

La adecuada gestión de quejas y consultas involucra la administración integral de estos y su tramitación, considerando una atención oportuna y objetiva de las comunicaciones presentadas por los usuarios financieros, y la emisión de respuestas respecto de todos los aspectos de la queja en forma comprensible y sencilla.

**LINEAMIENTOS SOBRE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO.**

El personal de la Institución Supervisada, en aplicación del Manual para la Gestión de Conducta de Mercado, así como de los Principios de Conducta de Mercado contenidos en el Artículo 4 de las presentes Normas, tiene como principales lineamientos lo siguiente:

1. Brindar información completa y confiable de los productos y servicios contratados o por contratar por los usuarios financieros actuales y potenciales.
2. Brindar a través de los canales de comunicación de la Institución Supervisada, información confiable y consistente, a fin de que los usuarios financieros conozcan las características, beneficios, riesgos y condiciones aplicables de los productos y/o servicios ofrecidos por la institución, manteniéndolos informados respecto a los cambios en las condiciones, tasas y comisiones de los mismos.

3. Actuar de forma inmediata cuando se detecten errores en los sistemas, productos o servicios, considerando cualquier eventualidad de este tipo como prioridad a ser atendida por la Institución Supervisada.
4. Salvo disposición legal expresa en contrario, mantener el carácter privado y confidencial de la información personal de los clientes y/o usuarios financieros.
5. Difundir el contenido del “Código de Buenas Prácticas en Conducta de Mercado” a todo el personal, mediante su publicación en el Portal Interno u otros medios que disponga la Institución Supervisada, a fin de que sean aplicados en las labores diarias.
6. Asegurar que la publicidad sea clara y accesible a todos los usuarios financieros actuales y potenciales a nivel nacional.

#### **LINEAMIENTOS EN LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN SUPERVISADA PARA LOGRAR BUENAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO.**

Dentro de los programas que se desarrollen a efectos de capacitar al personal en los temas aplicables en materia de conducta de mercado, se deben considerar los siguientes aspectos:

##### **a) Desarrollo de funciones del personal que atiende a los usuarios financieros en lo referente a:**

1. Informar a los usuarios de manera veraz, objetiva, adecuada, completa y precisa, el funcionamiento de los productos y servicios que la Institución Supervisada comercialice, para facilitarle la elección del producto o servicio que se ajuste más a sus necesidades.
2. Recibir y dar respuesta de manera diligente a cualquier consulta, queja, requerimiento y/o sugerencia que se presente ante la Institución Supervisada, mediante sistemas de recepción para su adecuada gestión.
3. Informar a los usuarios financieros sobre los canales alternativos de atención previstos para los productos y servicios, como Internet, correo electrónico, número de teléfono, entre otros.
4. Supervisión y monitoreo sobre el estado de las consultas y quejas presentados a fin de asegurar una pronta y efectiva respuesta.

##### **b) Productos y/o Servicios Financieros**

1. Características de los productos y servicios financieros que ofrece la institución supervisada a través de sus diversos canales de atención, los cuales cumplen con las disposiciones indicadas en materia de conducta de mercado.

2. Requisitos básicos que la institución financiera solicita para acceder a un producto o servicio financiero, incluyendo el plazo estimado de respuesta cuando la aprobación queda sujeta a una evaluación posterior.
3. Deberes y derechos de los usuarios financieros al momento de contratar o solicitar un producto y/o servicio financiero.

**c) Marco Normativo sobre Conducta de Mercado**

**Transparencia de Información:**

1. Desarrollar temas relacionados sobre Gestión de Conducta de Mercado y Protección de los Usuarios Financieros.
2. Características y condiciones que se deben cumplir por las promociones de productos y servicios financieros que se efectúen mediante comunicaciones u ofertas dirigidas a los usuarios financieros.
3. Aspectos relevantes para proporcionar de manera transparente, información clara y suficiente sobre los productos o servicios financieros que se ofrecen.
4. Confidencialidad de la información de los usuarios financieros.
5. Medios utilizados por la Institución Supervisada a fin de comunicar aquellas modificaciones en las condiciones contractuales de los productos y servicios financieros.

**Gestión de Quejas y Consultas:**

1. Canales disponibles de atención y recepción de quejas y consultas, brindando información del procedimiento a seguir según corresponda al caso.
2. Lineamientos para el proceso de atención de quejas y consultas en cumplimiento de las disposiciones regulatorias de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
3. Registro de las quejas y consultas, a fin de realizar el seguimiento de los mismos, y brindar información de su estado al usuario financiero que lo requiera, así como los plazos de ley establecidos para su atención.

Lo contenido en este código no es limitativo a otras disposiciones que puede incluir la Institución Supervisada tomando en cuenta la complejidad de los productos y servicios financieros y/o la proyección que la Institución Supervisada desea alcanzar para mejorar su conducta de mercado.

**ANEXO No. 9- FORMATO PARA LA PUBLICACIÓN DE RECLAMOS DEL USUARIO FINANCIERO POR PARTE DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS.**

Reclamos del Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas	
Cantidad total de reclamos recibidos en el mes	
Porcentaje de reclamos resueltos a favor del usuario financiero	
Porcentaje de reclamos resueltos a favor de la institución supervisada	





**RESOLUCIÓN No. 550-12/2022.- Sesión No. 4002 del 9 de diciembre de 2022. EL DIRECTORIO DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS,**

**CONSIDERANDO:** Que de conformidad con la Constitución de la República y la Ley del Banco Central de Honduras (BCH), le corresponde a esta Institución formular, desarrollar y ejecutar la política monetaria, crediticia y cambiaria del país.

**CONSIDERANDO:** Que esta institución utiliza las operaciones de mercado abierto como uno de sus instrumentos de política monetaria, a fin de lograr el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Programa Monetario vigente.

**CONSIDERANDO:** Que mediante Resolución No.506-12/2008, emitida por el Directorio del BCH el 18 de diciembre de 2008, se autorizó la colocación de Letras del Banco Central de Honduras en Moneda Nacional y Moneda Extranjera, mediante el mecanismo de emisión por tramos.

**CONSIDERANDO:** Que la Comisión de Operaciones de Mercado Abierto (COMA), en Sesión Extraordinaria No.200/06-12-2022 celebrada el 6 de diciembre de 2022, decidió someter a consideración del Directorio de esta Institución la aprobación de doce (12) emisiones nuevas de Letras del Banco Central de Honduras en Moneda Nacional por un monto de ocho mil millones de lempiras (L8,000,000,000.00) cada

emisión, así: a) nueve (9) emisiones con un plazo al vencimiento de trescientos sesenta y cuatro (364) días y b) tres (3) emisiones con un plazo al vencimiento de trescientos cincuenta y siete (357) días.

**POR TANTO:** Con fundamento en los artículos 342 de la Constitución de la República; 2, 6, 16 literales a), f) y 1), 23 y 43 de la Ley del Banco Central de Honduras; 4 del Reglamento de la Comisión de Operaciones de Mercado Abierto y 3 y 12 del Reglamento de Negociación de Valores Gubernamentales,

**RESUELVE:**

1. Autorizar doce (12) emisiones nuevas de Letras del Banco Central de Honduras en Moneda Nacional para ser utilizadas en operaciones de mercado abierto, en las condiciones y características siguientes:

<b>EMISOR:</b>	Banco Central de Honduras
<b>MONTO:</b>	Ocho mil millones de lempiras (L8,000,000,000.00) cada emisión.
<b>PLAZO:</b>	Nueve (9) emisiones con un plazo al vencimiento de trescientos sesenta y cuatro (364) días y tres (3) emisiones con un plazo al vencimiento de trescientos cincuenta y siete (357) días.
<b>DENOMINACIÓN:</b>	Cupón cero. Letras en Moneda Nacional mínimo de colocación de cien mil lempiras (L 100,000.00) y múltiplos integrales de un mil lempiras (L 1,000.00) para montos superiores.
<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>	La que determine la Comisión de Operaciones de Mercado Abierto.

**FORMA DE NEGOCIACIÓN:** Negociadas con descuento, mediante subasta pública, negociación directa o utilizando cualquier otro mecanismo que apruebe el Directorio a propuesta de la Comisión de Operaciones de Mercado Abierto.

**FORMA DE PRESENTACIÓN:** Anotación en cuenta, en el registro que para tal efecto lleve el Banco Central de Honduras, quien reconocerá como titular al que aparezca inscrito en la Depositaria de Valores del Banco Central de Honduras (DV-BCH).

**FORMA DE IDENTIFICACIÓN:** Mediante un Código ISIN que será asignado por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

**NEGOCIABILIDAD:** Los valores pueden ser negociados en el mercado secundario y su transferencia se hará de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de la Depositaria de Valores del Banco Central de Honduras (DV-BCH).

**TRATAMIENTO FISCAL:** Sujetos al régimen tributario vigente.

2. Comunicar esta resolución a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros para su correspondiente inscripción en el Registro Público del Mercado de Valores y a la Secretaría de Estado en el Despacho de Finanzas para los fines pertinentes.
3. La presente resolución entrará en vigencia a partir de esta fecha y deberá publicarse en el Diario Oficial La Gaceta.

**CATHERINE D. PINEDA ERIS**  
Secretaria del Directorio por Ley

19 D. 2022



**RESOLUCIÓN No. 551-12/2022.- Sesión No. 4002 del 9 de diciembre de 2022.- EL DIRECTORIO DEL BANCO CENTRAL DE HONDURAS,**

**CONSIDERANDO:** Que de conformidad con la Constitución de la República y la Ley del Banco Central de Honduras (BCH), corresponde a esta Institución formular, desarrollar y ejecutar la política monetaria, crediticia y cambiaria del país.

**CONSIDERANDO:** Que esta institución utiliza las operaciones de mercado abierto como uno de sus instrumentos de política monetaria, a fin de lograr el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Programa Monetario vigente.

**CONSIDERANDO:** Que mediante Resolución No.50-2/2016, emitida por el Directorio del BCH el 11 de febrero de 2016, se autorizó la emisión de Bonos del BCH para ser utilizado en operaciones de mercado abierto.

**CONSIDERANDO:** Que la Comisión de Operaciones de Mercado Abierto (COMA), según Sesión Extraordinaria No.200/06-12-2022 celebrada el 6 de diciembre de 2022, decidió someter a consideración del Directorio de esta Institución la aprobación de cuatro (4) nuevas emisiones de Bonos del Banco Central de Honduras en moneda nacional con un plazo al vencimiento de setecientos treinta y un (731) días, por un monto de seis mil millones de lempiras (L6,000,000,000.00).

POR TANTO: Con fundamento en los artículos 342 de la Constitución de la República; 2, 6, 16 literales a), f) y 1), 23 y 43 de la Ley del Banco Central de Honduras; 4 del Reglamento de la Comisión de Operaciones de Mercado Abierto y 3 y 12 del Reglamento de Negociación de Valores Gubernamentales,

**RESUELVE:**

1. Autorizar cuatro (4) emisiones nuevas de Bonos del Banco Central de Honduras en Moneda Nacional para ser utilizadas en operaciones de mercado abierto, en las condiciones y características siguientes:

**EMISOR:** Banco Central de Honduras

**MONTO:** Seis mil millones de lempiras (L6,000,000,000.00).

**PLAZO:** Setecientos treinta y un (731) días.

**DENOMINACIÓN:** Bonos en Moneda Nacional, mínimo de colocación de cien mil lempiras (L 100,000.00) y múltiplos integrales de un mil lempiras (L 1,000.00) para montos superiores.

**CAPITAL:** Pagadero al vencimiento.

**INTERESES:** La base de cálculo de los intereses será Actual/Actual ICMA, es decir los pagos de cupones serán exactamente iguales y pagaderos semestralmente.

**TASA DE INTERÉS:** Fija.

**FECHA DE EMISIÓN:** La que determine la Comisión de Operaciones de Mercado Abierto.

**FORMA DE NEGOCIACIÓN:** Negociados mediante subasta pública, negociación directa

**FORMA DE PRESENTACIÓN:**

o utilizando cualquier otro mecanismo que apruebe el Directorio a propuesta de la Comisión de Operaciones de Mercado Abierto.

Anotación en cuenta, en el registro que para tal efecto lleve el Banco Central de Honduras, quien reconocerá como titular al que aparezca inscrito en la Depositaria de Valores del Banco Central de Honduras (DV-BCH).

**FORMA DE IDENTIFICACIÓN:**

Mediante un Código ISIN que será asignado por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

**NEGOCIABILIDAD:**

Los valores pueden ser negociados en el mercado secundario y su transferencia se hará de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de la Depositaria de Valores del Banco Central de Honduras (DV-BCH).

**TRATAMIENTO FISCAL:** Sujetos al régimen tributario vigente.

2. Comunicar esta resolución a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros para su correspondiente inscripción en el Registro Público del Mercado de Valores y a la Secretaría de Estado en el Despacho de Finanzas para los fines pertinentes.
3. La presente resolución entrará en vigencia a partir de esta fecha y deberá publicarse en el Diario Oficial La Gaceta.

**CATHERINE D. PINEDA ERIS**  
Secretaria del Directorio por Ley

19 D. 2022

**COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS****CERTIFICACIÓN**

La infrascrita Secretaria General de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros CERTIFICA la parte conducente del Acta de la Sesión No.1685 celebrada en Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central el cinco de diciembre de dos mil veintidós, con la asistencia de los Comisionados MARCIO GIOVANNY SIERRA DISCUA, Presidente; ALBA LUZ VALLADARES OCONNOR, Comisionada Propietaria; ESDRAS JOSIEL SÁNCHEZ BARAHONA, Comisionado Propietario; ANA GABRIELA AGUILAR PINEDA, Secretaria General; que dice:

“... 4. **Asuntos de la Gerencia de Regulación, Investigación y Desarrollo:** ... literal e) ... **RESOLUCIÓN GRD No.768/05-12-2022.-** La Comisión Nacional de Bancos y Seguros,

**CONSIDERANDO (1):** Que el Artículo 1 de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros establece que corresponde a este Ente Supervisor vigilar que las Instituciones del Sistema Financiero y demás entidades supervisadas, desarrollen sus actividades en concordancia con las leyes de la República y el interés público, velando porque los marcos regulatorios promuevan la libre competencia, la equidad de participación, la eficiencia de las Instituciones Supervisadas y la protección de los derechos de los usuarios financieros, promoviendo el acceso al financiamiento y velando en todo momento por la estabilidad del sistema financiero supervisado.

**CONSIDERANDO (2):** Que el Artículo 13, numerales 1) y 2) de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros

establece que corresponde a este Ente Supervisor, dictar las normas que se requieran para la revisión, verificación, control, vigilancia y fiscalización de las Instituciones Supervisadas, lo mismo que las normas prudenciales que deberán cumplir las Instituciones Supervisadas, para lo cual se basará en la legislación vigente y en los acuerdos y prácticas internacionales. Asimismo, el numeral 11) del mismo Artículo establece que es atribución de la Comisión, dictar las normas generales para que las Instituciones Supervisadas proporcionen al público información suficiente, veraz y oportuna sobre su situación jurídica, económica y financiera.

**CONSIDERANDO (3):** Que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, mediante Resoluciones GE No.1769/12-11-2012 y GRD No.249/21-04-2022, reformó las “Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, y Atención al Usuario Financiero”, 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 (4):** Que en cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 39 de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, este Ente Supervisor, publicó en su página web en la sección de “Proyectos de Normativa”, el proyecto de reforma de las “Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, y Atención al Usuario Financiero”, con el propósito de recibir comentarios y observaciones del público en general y de las instituciones supervisadas, otorgándoles un plazo de 21 días hábiles contados a partir del 20 de septiembre al 18 de octubre de 2022.



**CONSIDERANDO (5):** Que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros considera que es necesario actualizar y ampliar con base en buenas prácticas internacionales, las disposiciones normativas en materia de transparencia financiera, atención al usuario financiero, específicamente en lo referente a la conducta de mercado, difusión de información, prácticas abusivas por parte de las Instituciones Financieras. Asimismo, ampliar los criterios relacionados con la difusión de información y establecimiento de prácticas y cláusulas abusivas por parte de las Instituciones Supervisadas, con el fin de proteger y salvaguardar el interés público y los derechos de los usuarios financieros.

**POR TANTO:** Con fundamento en lo establecido en los Artículos 1 y 13, numerales 1), 2) y 11) de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros; y, Resoluciones GE No.1769/12-11-2012 y GRD No.249/21-04-2022 contentivas de las “Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, y Atención al Usuario Financiero”;

**RESUELVE:**

1. Aprobar las reformas a las “Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, y Atención al Usuario Financiero”, cuyo contenido íntegramente se leerá así:

**“NORMAS COMPLEMENTARIAS  
PARA EL FORTALECIMIENTO DE  
LA TRANSPARENCIA, LA CULTURA  
FINANCIERA, CONDUCTA DE MERCADO Y  
ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO”**

**CAPÍTULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 1.- OBJETO**

Las presentes Normas tienen por objeto establecer disposiciones complementarias con relación a la transparencia de la información, la cultura financiera, conducta de mercado y atención al usuario financiero aplicables a las Instituciones Financieras, específicamente en materia de difusión de información, inclusión financiera, comisiones, tasas de interés y contratos de adhesión, entre otros.

**ARTÍCULO 2.- ALCANCE**

Están 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 entiende 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.
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):** Tasa de interés equivalente de una operación crediticia que además de los intereses pactados en el préstamo, reconoce la totalidad de los costos y gastos inherentes a los créditos 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. Prácticas Abusivas:** Aquellas prácticas o conductas prohibidas por la Comisión debido a que conllevan a abusos por parte de las Instituciones Financieras, relacionadas con la restricción de los derechos del usuario financiero, o bien con la alteración de las obligaciones o limitación de las responsabilidades por daños asumidos por la Institución Financiera.

**9. Producto o Servicio Financiero:** Operación activa, pasiva o de servicio que es contratado por un usuario financiero con una Institución Financiera.

**10. 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.

**11. Tasa de Interés:** Precio del uso del dinero para un período determinado, expresado en porcentaje.

**12. Tasa de Interés Activa:** Tasa de interés expresada para un período determinado, que cobran las Instituciones Financieras en las operaciones de préstamos.

**13. Tasa de Interés Efectiva Anual:** Tasa que descuenta los pagos o cobros en efectivo futuros estimados durante la vida esperada del activo o pasivo financiero, contempla la tasa de interés nominal, y todos los términos contractuales, pagos anticipados, comisiones pagadas o recibidas por las partes.

**14. Tasa de Interés Moratoria:** Tasa de interés que se aplica sobre los importes no cancelados por el deudor en el tiempo y forma convenidos contractualmente.

**15. Tasa de Interés Nominal:** Porcentaje establecido que se agregará como remuneración al capital cedido durante un determinado periodo de tiempo, expresado en términos anuales.

**16. Tasa de Interés Pasiva:** Tasa de interés que pagan las Instituciones Financieras en

contraprestación por la recepción de depósitos y otras obligaciones por un determinado período de tiempo.

**17. Transferencia Electrónica:** Servicio de traslado de dinero de manera electrónica, que ofrecen las Instituciones Financieras a sus clientes, para que desde sus cuentas puedan realizar pagos, transferir dinero a otras cuentas, ya sea dentro de la misma institución o en varias instituciones dentro de los sistemas de pagos autorizados por el Banco Central de Honduras (BCH).

**18. Usuario Financiero:** Persona natural o jurídica que adquiere o utiliza un servicio o producto financiero otorgado por una Institución Financiera.

## CAPÍTULO II

### DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN

#### ARTÍCULO 4.- DE LA INFORMACIÓN A DIFUNDIR

En todo momento, las Instituciones Financieras deben 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 debe 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 debe 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 deben:

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 debe exponerse con caracteres destacados (negritas), para ser fácilmente distinguido y diferenciado respecto de las restantes variables. Asimismo, en el caso de la publicidad en audio, el CAT debe 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 de que la originalmente establecida dejase de publicarse.
4. Informar la tasa de interés moratoria aplicable en caso de incumplimiento de pago y especificar a partir de qué fecha, la misma es aplicable, aclarando que dicha tasa se aplica sobre el saldo de los montos vencidos.

#### **ARTÍCULO 7.- INFORMACIÓN SOBRE LAS TASAS DE INTERÉS EN OPERACIONES PASIVAS**

Con respecto a la difusión de tasas de interés en operaciones pasivas, las Instituciones Financieras deben:

1. Informar la tasa de interés efectiva para operaciones a plazo fijo, en los diferentes plazos y los tipos de moneda en las que ofrece dicho producto financiero, tomando 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, debe detallarse para cada escala de monto 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,

debe informarse de manera detallada, clara y de fácil comprensión, cada tasa de castigo por cancelación anticipada aplicable.

3. Informar las tasas de interés nominales y efectivas anuales sobre los depósitos para los diferentes tipos de moneda 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 de que la tasa de referencia establecida dejase de publicarse.

#### **ARTÍCULO 8.- DIFUSIÓN DE LAS COMISIONES Y OTROS CARGOS**

En materia de difusión de comisiones las Instituciones Financieras deben:

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 estas.
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, debe informarse de manera detallada, clara y de fácil comprensión, cada cargo por cancelación anticipada aplicable.

5. Informar al usuario financiero previo a realizar la transacción, el valor de la comisión a cancelar en concepto de transacciones individuales de los clientes por transferencias por banca electrónica, retiros en cajeros automáticos y/o cualquier otro medio digital.

6. Informar al usuario financiero las comisiones a cobrar como consecuencia de la gestión y cobranza extrajudicial de los créditos en mora, incluyendo los honorarios a terceros, debiendo informar sobre los conceptos por los que cobrará y el detalle de estas. Este cobro debe ser proporcional a los días de mora en base al monto fijado por la institución financiera.

7. Con relación a los seguros vinculados con productos o servicios financieros ofrecidos, previo a la formalización del contrato, se debe:

a. Si la Institución de Seguros mantiene una relación contractual con la Institución Financiera o pertenece al mismo Grupo Financiero, indicar el nombre de la Institución de Seguros, tipo de contrato y beneficios, riesgos cubiertos, monto y forma de cálculo de la prima, exclusiones,

así como plazos y procedimientos para cobrar la cobertura en caso del siniestro.

b. Informar al usuario financiero sobre la posibilidad de contratar un seguro con un proveedor distinto del ofrecido por la Institución Financiera, siempre y cuando este legalmente establecido en el país, endosando la respectiva póliza a favor de esta. Para estos efectos, la póliza de seguros debidamente endosada presentada por el usuario financiero, debe ser emitida por una compañía de seguros autorizada. En estos casos, el usuario financiero debe presentar la renovación de la póliza de seguros debidamente endosada, treinta (30) días antes de su vencimiento, de no hacerlo, las Instituciones Supervisadas tienen la facultad de contratar y suscribir la póliza de seguros a nombre del usuario financiero. No obstante, la Institución Supervisada debe asegurarse que los costos relacionados a esta renovación sean sobre precios competitivos. Esta disposición debe estipularse en los contratos correspondientes.

8. Especificar los impuestos que gravan a los diferentes productos o servicios financieros que ofrecen, detallándose el tipo de impuesto, la base de cálculo de estos, los porcentajes o montos aplicables y las fechas de vencimiento de pago.

9. Las Instituciones Financieras deben agregar la leyenda "Estos costos son establecidos de

conformidad al Arancel del Profesional del Derecho” a la documentación relacionada con los costos legales y judiciales por gestiones realizadas en requerir el cumplimiento de las condiciones acordadas contractualmente. Los costos en referencia serán comunicados por escrito al usuario financiero previamente a la suscripción del respectivo contrato de productos o servicios financieros, y no deberán ser mayores a los establecidos en el Arancel del Profesional del Derecho.

10. Las Instituciones Financieras podrán aplicar penalidad por cancelación anticipada solamente sobre aquellas operaciones activas en donde el saldo de capital adeudado al momento de la cancelación anticipada total o parcial, sea superior a cien mil dólares de los Estados Unidos de América (USD\$100,000) o su equivalente en Lempiras. Dicha penalidad debe calcularse únicamente sobre el monto pagado por anticipado y ser acordada con el usuario financiero, debiendo además estar documentada en los contratos correspondientes, resaltando el valor de esta penalidad en la portada de estos. Además, las instituciones podrán aplicar dicha penalidad en los casos que la sumatoria de los pagos adicionales a las cuotas pactadas en tres meses consecutivos, sean superiores a cien mil dólares de los Estados Unidos de América (USD\$100,000) o su equivalente en Lempiras.
11. Las Instituciones Financieras podrán aplicar una penalidad por cancelación anticipada de las

operaciones pasivas, la cual solamente podrá cobrarse sobre los intereses devengados. En caso de que estos no sean suficientes, la institución estará facultada para aplicar la diferencia de la penalidad al capital, siempre que dicha facultad este claramente establecida en el contrato. Dicha penalidad deberá ser acordada con el usuario financiero y estar debidamente documentada en los contratos correspondientes, resaltando el valor de esta penalidad en la portada de estos. En caso de que se cancele anticipadamente el saldo de las operaciones pasivas total o parcialmente, con la consiguiente aplicación de los intereses que correspondan.

#### **ARTÍCULO 9.- INTERVENCIÓN DE LA CNBS EN LA PUBLICIDAD DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS**

La CNBS puede, 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 esta no se sujeta al marco legal y regulatorio vigente, especialmente, a lo establecido en el Artículo 5 de las presentes Normas. Las Instituciones Financieras deben proveer a la CNBS, cuando así lo requiera, un ejemplar de las diferentes publicidades y/o promociones que lleven a cabo, debiendo entregar las mismas dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores al requerimiento. La información a ser provista por la Institución Financiera debe ser en igual formato que el empleado en la publicidad y/o promoción. Sin embargo, no es 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 deben 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 detallen las tasas de interés y comisiones de los productos y servicios más representativos que comercializa la Institución Financiera, en función de la cantidad de usuarios financieros que los demandan.

Asimismo, se debe 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 debe estar disponible en papel o folletos impresos a solicitud del usuario financiero. La letra de la información contenida en la pizarra electrónica debe ser legible.

Para aquellas agencias, sucursales u oficinas de menor afluencia de usuarios financieros, las Instituciones Financieras deben 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 deben contener información actualizada de las características del producto o servicio financiero ofrecido, así como las tasas de interés y comisiones, en caso de que corresponda. Asimismo, los folletos deben 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 puede ser inferior a doce (12) puntos.

**ARTÍCULO 12.- INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS**

Las Instituciones Financieras como mínimo deben informar al usuario financiero por medio de sus páginas Web, lo siguiente:

1. Las tarifas correspondientes a las tasas de interés y comisiones de la totalidad de los productos y servicios financieros que ofrezcan. Dicha información debe 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.
4. Enlace al portal web de la institución, para la educación financiera de los usuarios financieros.
5. Enlace a la plataforma digital para interponer quejas y reclamos, incluyendo el formato de la Hoja de Reclamación.

6. Los estados financieros auditados anuales, a nivel individual y del Grupo.

#### **ARTÍCULO 13.- REMISIÓN DE INFORMACIÓN A LA CNBS PARA SU DIFUSIÓN A LOS USUARIOS FINANCIEROS**

Las Instituciones Financieras deben enviar a la Comisión dentro de los primeros diez (10) días hábiles posteriores al cierre de cada mes, la información correspondiente a tasas de interés y comisiones aplicadas a sus operaciones activas y pasivas del mes anterior, la cual deberá ser consistente con la información contenida en sus tarifarios vigentes. La remisión de esta información se realizará a través del Capturador disponible a través del Sistema de Interconexión Financiera. Esta información estará disponible al público en general, para su consulta por medio del Portal denominado “Conoce y Compara”.

#### **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 sobre tarjetas de crédito y cuentas corrientes, así como de aquellos servicios que contraten. La modalidad y la periodicidad para brindar dicha información deben 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 debe contener:

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

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

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

1. El monto a pagar en el periodo, en su caso, desglosado en capital, intereses y cualesquiera otros cargos, así como el saldo pendiente.



2. Las tasas de interés nominal y moratoria expresadas en términos nominales anuales.
3. El Costo Anual Total (CAT).
4. Fecha del próximo vencimiento.
5. Los pagos recibidos en el periodo y los cargos efectuados en el mismo periodo, indicando el concepto.
6. En caso de pagos anticipados parciales, la correspondiente reducción del monto de los pagos o del número de pagos pendientes.
7. La leyenda siguiente: “RECOMENDACIÓN FINANCIERA: Usted puede realizar abonos extraordinarios de capital a sus préstamos.”
8. Monto del crédito pendiente de pago.

#### **ARTÍCULO 16.- ESTADO DE CUENTA DE TARJETA DE CRÉDITO**

Los estados de cuenta de tarjeta de crédito se registrarán por lo establecido en el Reglamento de la Ley de Tarjetas de Crédito, aprobado por la Comisión. Sin perjuicio de lo anterior, las Instituciones Financieras deben agregar al estado de cuenta mensual la información contenida en el Artículo 36 del Capítulo V de las presentes Normas.

#### **ARTÍCULO 17.- COMUNICACIÓN EN DIFERENTES FORMATOS PUBLICITARIOS**

Para una comunicación más transparente en los

diferentes formatos publicitarios, las Instituciones Financieras deben atender los siguientes aspectos:

1. El formato publicitario en el que se comunique la información del producto o servicio financiero ofrecido a los usuarios financieros debe fundamentarse en información real, y no generar expectativas que induzcan a error, engaño o confusión.
2. La comunicación en los mensajes se debe adaptar a la comprensión del público objetivo evitando generar falsas impresiones o expectativas sobre las características o duración de la oferta anunciada que induzcan a la contratación del producto o servicio financiero ofrecido.
3. Cuando en la publicidad se incluyan mensajes secundarios o de forma menos destacada, esta no podrá contradecir su contenido principal. Aclaraciones de advertencia y riesgos deberán exponerse en una posición relevante a fin de que el usuario financiero pueda observarlos claramente, por ejemplo, sobre las advertencias o riesgos que afecten su costo en perjuicio del público o requisitos para su adquisición, entre otros. Así mismo no se podrá combinar información con otros mensajes no inherentes al producto financiero ofrecido.
4. La presentación del mensaje publicitario y/o formato radiofónico, o electrónico debe garantizar la cómoda y completa lectura o audio.

**CAPÍTULO III****CONTRATOS DE ADHESIÓN****ARTÍCULO 18.- OBLIGACIÓN DE INFORMAR**

Las Instituciones Financieras deben brindar a los usuarios financieros en forma previa a la celebración de cualquier contrato toda la información que estos soliciten, así como un adecuado asesoramiento que promueva la toma de decisiones de manera responsable por parte de este. Una vez suscrito el contrato, debe 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 deben ser aprobados por el Órgano de Administración Superior o Dirección 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 deben ser provistos a los usuarios financieros de manera gratuita.

**ARTÍCULO 19.- FORMALIDADES PARA LA REDACCIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES**

Los contratos de adhesión deben constar en formularios escritos en idioma español con tamaño de letra y caracteres legibles a simple vista. El carácter de esta no puede ser inferior a doce (12) puntos.

Asimismo, deben ser redactados en un lenguaje sencillo y claro que permita una adecuada comprensión de las obligaciones y derechos de las partes. En la elaboración de dichos contratos, las Instituciones Supervisadas deben respetar los derechos de los usuarios contenidos en las leyes.

**ARTÍCULO 20.- RESOLUCIÓN DE CONTRATOS POR PARTE DE LOS USUARIOS FINANCIEROS**

Las Instituciones Financieras no deben establecer limitaciones al derecho del usuario financiero de rescindir un contrato de productos o servicios cuando este lo solicite, siempre que no existan saldos pendientes por pagar a la Institución Financiera. Los mecanismos de cancelación de un contrato de productos o servicios no podrán ser más complejos que los implementados para la celebración del contrato. Al momento de adquirir un producto o servicio financiero, la Institución Financiera debe informar al usuario financiero sobre cuál es el proceso de cancelación de este.

De igual forma, los usuarios financieros no deben 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 pueden supeditar el ejercicio de la facultad de la rescisión contractual por el usuario financiero a la previa cancelación de las sumas adeudadas por este, debiendo para tales efectos suscribir un acuerdo de pago con el usuario financiero.

**ARTÍCULO 21.- CONTENIDO MÍNIMO DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN**

Los contratos de adhesión, que las Instituciones Financieras celebren con los usuarios financieros, deben contener al menos lo siguiente:

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. Con relación a las comisiones y tasas de interés:
  - a. Monto de las comisiones indicando el concepto, la base y metodología de cálculo, y la periodicidad de estas, desagregando esta información por tipo de canal, cuando aplique.
  - b. Para las operaciones activas, el CAT y la tasa de interés moratoria en caso de incumplimiento de pago, especificando a partir de en qué momento es aplicable, y que la misma 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 aplicar una tasa de interés variable, debe especificarse el factor variable, la forma de determinación, la periodicidad de cambio y la tasa equivalente a aplicarse, si la tasa de referencia establecida dejase de publicarse.

6. Mecanismos de cobro o pago admitidos.

7. 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 debe 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, debe 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.

- 8. Adicionalmente, para las operaciones pasivas, se debe indicar las condiciones y alcance del seguro de depósitos.

#### ARTÍCULO 22.- MODIFICACIONES EN LAS CONDICIONES CONTRACTUALES

Las Instituciones Financieras deben informar a los usuarios financieros en forma previa a su aplicación, cualquier modificación en las condiciones contractuales pactadas. La comunicación debe 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 precios, el plazo antes mencionado se reducirá a quince (15) días calendario. Asimismo, debe 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, cuando se den modificaciones contractuales que impliquen la variación en el monto y/o cantidad de las cuotas a pagar, se debe proveer al usuario financiero del nuevo cronograma de pagos en los términos establecidos en el Artículo 21, numeral 8, literal b) de las presentes Normas.



**ARTÍCULO 23.- PRÁCTICAS ABUSIVAS**

Queda prohibido a las Instituciones Financieras, realizar las siguientes prácticas abusivas:

1. Restringir al usuario financiero acceder a la adquisición de productos o servicios de otras Instituciones Supervisadas similares a los que presta la institución contratante;
2. Iniciar o renovar la prestación de un producto o servicio financiero sin contar con la autorización previa expresa del usuario financiero o aval;
3. Suscribir con el usuario financiero contratos de adhesión, que sean documentados sin observar las formalidades descritas en el Artículo 21 de las presentes Normas;
4. Abstenerse de entregar al usuario financiero, copia de los contratos de adhesión relacionados con los productos o servicios financieros contratados;
5. 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 este;
6. Divulgar información o cualquier otra acción que desprestigie al usuario financiero a causa de las acciones que realice en ejercicio de sus derechos;
7. Sumar los intereses moratorios al monto principal de la deuda con la finalidad de capitalizarlos;
8. Compensar deudas con depósitos u otros activos del usuario financiero en la Institución Financiera, cuando dicha operatoria no haya sido convenida contractualmente;
9. Realizar gestiones de cobro fuera de los horarios establecidos y adecuados, así como aquellos dirigidos a personas que no sean deudor o aval, aval solidario, garante prendario o hipotecario, fiador solidario o codeudor;
10. Responsabilizar al aval por créditos adicionales otorgados al deudor, diferentes al suscrito originalmente, sin contar con la autorización expresa del aval, aval solidario, garante prendario o hipotecario, fiador solidario o codeudor;
11. 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;
12. Utilizar las garantías proporcionadas por el usuario financiero para una cuenta o contrato diferente al pactado o convenido previamente, en especial cuando se trate de garantías hipotecarias;
13. Impedir o negar al usuario financiero la realización de pagos o abonos a la deuda u obligación que tenga con la Institución Financiera;
14. 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 las primas por seguros asociados a operaciones activas, avalúos de bienes, honorarios legales, entre otros;
15. Imponer la carga de prueba al usuario financiero;
  16. Restringir o limitar el derecho del usuario financiero de interponer quejas, consultas o reclamos;
  17. Negar la Hoja de Reclamación al usuario financiero;
  18. Cancelar la contratación o negarse a contratar productos y/o servicios financieros a los usuarios financieros sin previamente haber realizado la debida diligencia y análisis de riesgos correspondiente;
  19. En materia de transferencias electrónicas ACH cuyo destinatario es una persona natural, cobrar comisiones u otros cargos al usuario financiero que recibe la transferencia electrónica ACH;
  20. Cobrar comisiones u otros cargos por efectuar retiros o depósitos por ventanilla en cuentas de ahorro, así como por la cancelación de las mismas;
  21. Cobrar a los clientes por los análisis de debida diligencia realizados a las garantías hipotecarias que respaldan las operaciones de crédito (tracto sucesivo);
  22. Cobrar cargos por saldos mínimos o bajos promedios en las cuentas de ahorro o cuentas de cheques;
  23. Establecer cargos por la suscripción o cancelación del servicio de banca electrónica;
  24. Efectuar cobros a los usuarios financieros por errores operativos en las transacciones, atribuibles a la institución;
  25. Imputar al usuario financiero la resolución de problemas por errores operativos atribuibles a la Institución Financiera, derivados de una transacción;
  26. Establecer comisiones u otros cargos por inactividad de cuentas de ahorro y de cheques. Lo anterior en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 171 de la Ley del Sistema Financiero;
  27. Cobrar al usuario financiero por la emisión de Certificaciones que acrediten el pago total de una deuda garantizada por hipoteca, para efecto de cancelación de gravamen en el Registro de la Propiedad;
  28. Trasladar créditos con un (1) día de mora a agencias externas de cobranza; y,
  29. Aquellos casos que, debidamente justificados, determine la CNBS.
- Las Instituciones Financieras que realicen cualquiera de las prácticas abusivas descritas en el presente Artículo,

están sujetas a las sanciones que correspondan de conformidad con el marco legal y normativo aplicable.

#### ARTÍCULO 24.- CLÁUSULAS ABUSIVAS

Para efectos de las presentes Normas, se consideran como cláusulas abusivas y, por lo tanto, no serán válidas las que:

1. Restrinjan los derechos del usuario financiero o amplíen los derechos de la Institución Financiera;
2. Desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños;
3. Contengan cualquier disposición que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del usuario financiero;
4. 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 legal 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;
8. Apliquen intereses o recargos a los pagos cuyos vencimientos operasen en día inhábil y sean efectuados el día hábil inmediato posterior;
9. Dispongan de las garantías proporcionadas por el usuario financiero para una cuenta o contrato diferente al pactado o convenido previamente; y,
10. Cualquier otra que la CNBS considere aplicable.

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 de que la Institución Financiera viole el principio de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda 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 25.- COBRANZA EXTRAJUDICIAL

Las Instituciones Financieras no deben 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 deben aplicar las gestiones de cobranza establecidas en sus procedimientos internos, asegurándose de no violentar ninguna disposición legal y normativa, procurando a su vez la recuperación de las obligaciones contraídas por los usuarios financieros. Los acuerdos extrajudiciales deben formalizarse entregándose copia del respectivo documento al usuario financiero o a su apoderado legal y al aval, aval solidario, garante prendario o hipotecario, fiador solidario o codeudor. Asimismo, no pueden realizar gestiones de cobro dirigidas a terceras personas.

#### **ARTÍCULO 26.- 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.

#### **ARTÍCULO 27.- OFRECIMIENTO DE PRODUCTOS O SERVICIOS FINANCIEROS**

Las Instituciones Supervisadas pueden ofrecer a los usuarios financieros sus productos o servicios financieros en varias oportunidades únicamente si después que lo contacte la primera vez este lo autorice que lo vuelva a contactar, evitando en todo momento el acoso u hostigamiento en el ofrecimiento de dichos productos o servicios. El usuario financiero se reserva el derecho de invalidar en cualquier momento la autorización concedida a la Institución Supervisada

y puede designar los canales que estime convenientes para que le ofrezcan estos productos o servicios. Se prohíbe a la Institución Supervisada realizar el ofrecimiento de sus productos o servicios fuera de los días y horarios establecidos en estas Normas para realizar gestiones de cobro; tampoco pueden realizar gestiones de ofrecimiento de un mismo producto o servicio, en un período menor de treinta (30) días calendario, posteriores a la fecha en que el usuario financiero hubiera rechazado dicho producto o servicio.

### **CAPÍTULO IV**

#### **COMISIONES**

##### **ARTÍCULO 28.- 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 deben informar al público las comisiones que apliquen a sus productos, al igual que los cobros por servicios que realicen.

##### **ARTÍCULO 29.- CRITERIOS PARA LA APLICACIÓN DE COMISIONES Y OTROS CARGOS**

Con relación al cobro de comisiones, las Instituciones Financieras deben observar lo siguiente:

1. Sólo se pueden cobrar comisiones u otros cargos por servicios solicitados, pactados o autorizados



previamente por los usuarios financieros; y que corresponden a la prestación efectiva de un servicio o por una operación realizada por él.

2. No puede cobrarse más de una comisión u otros cargos 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 cargos, 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 30.- ALCANCE**

Las tasas de interés que apliquen y difundan las Instituciones Financieras deben sujetarse a las disposiciones contenidas en los Artículos 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 31.- DE LA TRANSPARENCIA DE LAS TASAS DE INTERÉS**

Las tasas de interés que apliquen las Instituciones Financieras a sus productos y/o servicios deben exponerse de manera clara y transparente a los usuarios financieros. Los intereses se aplicarán sobre los saldos adeudados del crédito y los pagos no pueden ser exigidos por adelantado, salvo que se haya pactado lo contrario.

### **ARTÍCULO 32.- TASAS DE INTERÉS APLICABLES A OPERACIONES ACTIVAS**

En sus operaciones activas, las Instituciones Financieras deben exponer el CAT en los distintos documentos de su relación con los usuarios financieros o medios en donde se brinde información a estos. Sin perjuicio de lo anterior, las instituciones pueden proporcionar información adicional (tales como tasa de interés nominal anual, comisiones, bonificaciones, etc.). En dicho caso, se debe reflejar el CAT con caracteres destacados, para ser fácilmente distinguido y diferenciado respecto a las restantes variables.

### **ARTÍCULO 33.- TASAS DE INTERÉS VARIABLES**

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

### **ARTÍCULO 34.- TASAS DE INTERÉS MORATORIAS**

Las instituciones deben informar a los usuarios financieros la tasa de interés moratoria anual para el caso de incumplimiento y especificar a partir de qué fecha 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 pueden cobrar intereses sobre intereses.

### **ARTÍCULO 35.- TASAS DE INTERÉS APLICABLES A OPERACIONES PASIVAS**

En sus operaciones pasivas, las Instituciones

Financieras deben 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 estos.

Para operaciones de plazo fijo se debe exponer la tasa de interés efectiva anual para los diferentes plazos y monedas en que la institución ofrece dicho producto financiero. Sin perjuicio de lo anterior, las Instituciones Financieras pueden proporcionar información adicional (tales como tasa de interés nominal anual). En dicho caso, se debe reflejar la tasa de interés efectiva anual con caracteres destacados, para ser fácilmente distinguida y diferenciada respecto a las restantes variables.

Para los depósitos y “paquetes de productos” que ofrezcan se debe exponer las tasas nominales y efectivas anuales aplicables a diferentes tipos de moneda. 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 escala de monto, las correspondientes tasas de interés.

#### **ARTÍCULO 36.- DE LAS OPERACIONES CON TARJETA DE CRÉDITO**

Las operaciones con tarjetas de crédito deben contemplar 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 deben brindar a los usuarios financieros en los estados de cuentas o medios de comunicación la siguiente información:

1. CAT por financiación en cuotas, extrafinanciamientos, refinanciamientos, o acuerdos de pago entre otros (que incluirá la tasa aplicable más las comisiones que establezca la institución).
2. Plazo en meses que demandaría la cancelación total bajo el escenario en que no se realizan más consumos, ni se efectúan cargos adicionales por servicios, y sólo se efectúan los pagos mínimos.
3. Tasa de interés efectiva anual y el monto de los intereses que surgiría de no realizar el pago de contado.

#### **ARTÍCULO 37.- COSTO ANUAL TOTAL (CAT)**

El CAT es 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 iguala los pagos netos del crédito a cero. Dicho costo se expresa en términos efectivos anuales y en tanto por ciento con dos decimales.

#### **ARTÍCULO 38.- PASOS PARA EL CÁLCULO DEL 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, se debe considerar el Anexo No. 2 de las presentes Normas.

### ARTÍCULO 39.- FÓRMULA PARA EL CÁLCULO DEL COSTO ANUAL TOTAL

El cálculo del costo total de los montos recibidos se realiza 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<sub>t</sub> = t-ésimo Pago Netos (Pagos –Desembolsos), se asume t=0 para el primer desembolso.

N= número de pagos.

I = costo total (%).

T = número de pago del crédito.

Σ= sumatoria.

Los pagos, P<sub>t</sub>, 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 debe 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 debe transformarse en términos efectivos anuales mediante el procedimiento establecido en el Artículo 40 de estas Normas.

La ecuación No.1 supone una frecuencia de pagos constante. Si los pagos programados se realizaran en frecuencia no periódicas corresponderá realizar el cálculo de la Tasa Interna de Retorno (TIR) no periódica. Dicha tasa ya se expresa en una tasa efectiva anual, por lo que no se aplica el procedimiento establecido en el Artículo 40 de estas Normas.

### ARTÍCULO 40.- TRANSFORMACIÓN DEL COSTO TOTAL EN TASA EFECTIVA ANUAL

El costo total del crédito debe 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 (%).

### ARTÍCULO 41.- SUPUESTOS PARA EL CÁLCULO DEL COSTO ANUAL TOTAL

Para el cálculo del CAT se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Cuando se haya pactado una tasa de interés variable, los valores aplicados serán los correspondientes a la fecha de cálculo, suponiendo que dicho valor no varía durante la vigencia del contrato.
2. Este procedimiento se realizará bajo el supuesto de que se cumplen todas las condiciones pactadas, es decir, a título de ejemplo no se incluirán pagos anticipados o vencidos o cargos por incumplimientos y sí se incluirán aquellas bonificaciones por buen cumplimiento que estén contractualmente acordadas.
3. En el caso del CAT aplicable al financiamiento con tarjetas de crédito el cálculo considerará el supuesto de que el usuario financiero realiza el pago mínimo por un plazo de doce (12) meses y no efectúa consumos adicionales. El CAT incluirá la tasa aplicable a los financiamientos más las comisiones que establezca la institución.

#### **ARTÍCULO 42.- CONCEPTOS INCLUIDOS EN EL COSTO ANUAL TOTAL**

Para el cálculo del CAT, las Instituciones Financieras deben 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 43.- 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 44.- 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 45.- NORMAS COMPLEMENTARIAS**



Las Instituciones de Seguros, los Institutos Públicos de Previsión Social y las Administradoras de Fondos Privados de Pensiones, se regirán por las normas complementarias específicas que para tal efecto emita la Comisión.

#### **ARTÍCULO 46.- PLAZO DE ADECUACIÓN**

Las Instituciones Financieras tendrán un plazo de hasta seis (6) meses, contado a partir de su entrada en vigencia, para adecuarse a las presentes Normas.

#### **ARTÍCULO 47.- CASOS NO PREVISTOS**

La Comisión resolverá los casos no previstos en las presentes Normas, de conformidad al marco legal y normativo vigente sobre la materia.

#### **ARTÍCULO 48.- DEROGATORIA**

A partir de la entrada en vigencia de las presentes Normas, queda sin valor y efecto la Circular CNBS No.141/2012 contentiva de la Resolución GE No.1769/12-11-2012, contentiva de las “Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero” y sus reformas.

#### **ARTÍCULO 49.- VIGENCIA**

Las presentes Normas entrarán en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

2. Instruir a la Secretaría General de esta Comisión, para que proceda a remitir la presente Resolución a la

Empresa Nacional de Artes Gráficas (ENAG), para su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

3. Comunicar la presente Resolución a las Instituciones del Sistema Financiero, Sociedades Emisoras de Tarjetas de Crédito y Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras, así como a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, Superintendencia de Seguros, Superintendencia de Pensiones y Valores, la Gerencia de Riesgos y la Gerencia de Protección al Usuario Financiero, para los efectos legales correspondientes.

4. La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta. ... Queda aprobado por unanimidad. ... F) **MARCIO GIOVANNY SIERRA DISCUA**, Presidente; **ALBA LUZ VALLADARES OCONNOR**, Comisionada Propietaria; **ESDRAS JOSIEL SÁNCHEZ BARAHONA**, Comisionado Propietario; **ANA GABRIELA AGUILAR PINEDA**, Secretaria General”.

Y para los fines correspondientes, se extiende la presente en la ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, a los siete días del mes de diciembre de dos mil veintidós.

**ANA GABRIELA AGUILAR PINEDA**

Secretaria General

19 D. 2022.

ANEXO N° 1

**TASA DE INTERÉS EFECTIVA ANUAL PARA CUENTA DE AHORRO**

*Se debe contemplar la modalidad más representativa, es decir, con mayor cantidad de usuarios financieros, de conformidad a lo establecido en el Artículo No. 13 de las presentes Normas.*

Nombre de la Institución \_\_\_\_\_

**MONEDA NACIONAL**

Nombre del Producto	Tasas de Interés para Montos Mínimos en Lempiras (L)		
	500	1,000	5,000

En caso que los rangos sean distintos a los requeridos se debe indicar mediante notas aclaratorias al pie de esta forma anexa.

**MONEDA EXTRANJERA ( DÓLARES AMERICANOS)**

Nombre del Producto	Tasas de Interés para Montos Mínimos en Dólares Americanos (\$)		
	100	500	1,000

En caso que los rangos sean distintos a los requeridos se debe indicar mediante notas aclaratorias al pie de esta forma anexa.

ANEXO N° 2

**COSTOS DE TRANSACCIONES DE CUENTAS DE AHORRO REALIZADAS EN CAJEROS AUTOMÁTICOS**

Se debe contemplar la modalidad más representativa, es decir, con mayor cantidad de usuarios financieros, de conformidad con el Artículo No. 13 de las presentes Normas.

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN \_\_\_\_\_

MONEDA NACIONAL

Nombre del Producto	PROPIA RED						OTRA RED					
	No. de transacciones gratis			Costo por transacción adicional			No. de transacciones gratis			Costo por transacción adicional		
	Retiro de Efectivo	Concepto	No. Transacciones	Retiro de Efectivo	Concepto	Costo	Retiro de Efectivo	Concepto	No. Transacciones	Retiro de Efectivo	Concepto	Costo

En los casos que la institución establezca las comisiones en porcentaje, el costo se calculará multiplicando dicho porcentaje por el monto correspondiente, valor que debe señalar en nota aclaratoria. De no poder reportar la comisión en monto, señalar su forma de cálculo.

MONEDA EXTRANJERA (DÓLARES AMERICANOS)

Nombre del Producto	PROPIA RED						OTRA RED					
	Numero de transacciones gratis			Costo por transacción adicional			Numero de transacciones gratis			Costo por transacción adicional		
	Retiro de Efectivo	Concepto	No. Transacciones	Retiro de Efectivo en el Extranjero	Concepto	No. Transacciones	Retiro de Efectivo	Concepto	No. Transacciones	Retiro de Efectivo en el Extranjero	Concepto	No. Transacciones

En los casos que la institución establezca las comisiones en porcentaje, el costo se calculará multiplicando dicho porcentaje por el monto correspondiente, valor que debe señalar en nota aclaratoria. De no poder reportar la comisión en monto, señalar su forma de cálculo.

ANEXO N° 3

**COMISIONES EN CUENTA DE AHORRO**

Se debe contemplar la modalidad más representativa, es decir, con mayor cantidad de usuarios financieros, de conformidad a lo establecido en el Artículo No. 13 de las presentes Normas.

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN \_\_\_\_\_

**MONEDA NACIONAL**

Nombre del Producto	COMISIÓN POR					
	Operaciones por banca electrónica (internet)	Reposición tarjeta de débito por robo y/o extravío	Reposición de libreta de ahorro por robo y/o extravío	Seguro por robo tarjeta de débito	Emisión de Constancia	Cheques depositados devueltos

En los casos que la institución establezca las comisiones en porcentaje, el costo se calculará multiplicando dicho porcentaje por el monto correspondiente, valor que debe señalar en nota aclaratoria. De no poder reportar la comisión en monto, señalar su forma de cálculo.

**MONEDA EXTRANJERA ( DÓLARES AMERICANOS)**

Nombre del Producto	COMISIÓN POR					
	Operaciones por banca electrónica (internet)	Reposición tarjeta de debito por robo y/o extravío	Reposición de libreta de ahorro por robo y/o extravío	Seguro por Robo tarjeta de débito	Emisión de Constancia	Cheques depositados devueltos

En los casos que la institución establezca las comisiones en porcentaje, el costo se calculará multiplicando dicho porcentaje por el monto correspondiente, valor que debe señalar en nota aclaratoria. De no poder reportar la comisión en monto, señalar su forma de cálculo.

ANEXO N° 4

**TASA DE INTERÉS SOBRE DEPÓSITOS A PLAZO**

Se debe contemplar la modalidad más representativa, es decir, con mayor cantidad de usuarios financieros, de conformidad a lo establecido en el Artículo No. 13 de las presentes Normas.

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN \_\_\_\_\_

**MONEDA NACIONAL**

Monto Mínimo	Tasa de Interés Efectiva Anual						Tasa por Cancelación Anticipada (% Nominal Anual)*
	Plazo a 90 días de vencimiento			Plazo a 180 días de vencimiento			
	20,000	100,000	500,000	20,000	100,000	500,000	

En caso que los rangos sean distintos a los requeridos, se debe indicar mediante notas aclaratorias al pie de esta forma anexa.

\* Esta penalidad se aplicará conforme lo establecido en el numeral 19) del Artículo No. 8 de las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas.

**MONEDA EXTRANJERA (DÓLARES AMERICANOS)**

Monto Mínimo	Tasa de Interés Efectiva Anual						Tasa por Cancelación Anticipada (% Nominal Anual)*
	Plazo a 90 días de vencimiento			Plazo a 180 días de vencimiento			
	1,000	10,000	30,000	1,000	5,000	20,000	

En caso que los rangos sean distintos a los requeridos, se debe indicar mediante notas aclaratorias al pie de esta forma anexa.

\* Esta penalidad se aplicará conforme lo establecido en el numeral 19) del Artículo No. 8 de las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas.



ANEXO N° 5

**TASA DE INTERÉS EFECTIVA ANUAL EN CUENTA CORRIENTE**

*Se debe contemplar la modalidad más representativa, es decir, con mayor cantidad de usuarios financieros, de conformidad a lo establecido en el Artículo No. 13 de las presentes Normas.*

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN \_\_\_\_\_

**MONEDA NACIONAL**

Nombre del Producto	Tasa de Interés para Montos Mínimos en Lempiras (L.)		
	1,000	2,500	5,000

En caso que los rangos sean distintos a los requeridos, se debe indicar mediante notas aclaratorias al pie de esta forma anexa.

**MONEDA EXTRANJERA (DÓLARES AMERICANOS)**

Nombre del Producto	Tasa de Interés para Montos Mínimos en Dólares Americanos (\$)		
	500	1,000	2,500

En caso que los rangos sean distintos a los requeridos, se debe indicar mediante notas aclaratorias al pie de esta forma anexa.

ANEXO N° 6

**COSTOS DE TRANSACCIONES DE CUENTA CORRIENTE REALIZADAS EN CAJEROS AUTOMÁTICOS**

Se debe contemplar la modalidad más representativa, es decir, con mayor cantidad de usuarios financieros, de conformidad a lo establecido en el Artículo No. 13 de las presentes Normas

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN \_\_\_\_\_

Nombre del Producto	MONEDA NACIONAL														
	PROPIA RED						OTRA RED								
	No. de transacciones gratis		Costo por transacción adicional		No. de transacciones gratis		Costo por transacción adicional		No. de transacciones gratis		Costo por transacción adicional				
Consulta de Saldos	Retiro de Efectivo	Concepto	No. Transacciones	Consulta de Saldos	Retiro de Efectivo	Concepto	No. Transacciones	Consulta de Saldos	Retiro de Efectivo	Concepto	No. Transacciones	Consulta de Saldos	Retiro de Efectivo	Concepto	No. Transacciones

En los casos que la institución establezca las comisiones en porcentaje, el costo se calculará multiplicando dicho porcentaje por el monto correspondiente, valor que debe señalar en nota aclaratoria. De no poder reportar la comisión en monto, señalar su forma de cálculo.

**MONEDA EXTRANJERA (DÓLARES AMERICANOS)**

Nombre del Producto	MONEDA EXTRANJERA (DÓLARES AMERICANOS)														
	PROPIA RED						OTRA RED								
	No. de transacciones gratis		Costo por transacción adicional		No. de transacciones gratis		Costo por transacción adicional		No. de transacciones gratis		Costo por transacción adicional				
Consulta de Saldos	Retiro de Efectivo	Concepto	No. Transacciones	Consulta de Saldos	Retiro de Efectivo	Concepto	No. Transacciones	Consulta de Saldos	Retiro de Efectivo	Concepto	No. Transacciones	Consulta de Saldos	Retiro de Efectivo	Concepto	No. Transacciones

En los casos que la institución establezca las comisiones en porcentaje, el costo se calculará multiplicando dicho porcentaje por el monto correspondiente, valor que debe señalar en nota aclaratoria. De no poder reportar la comisión en monto, señalar su forma de cálculo.

ANEXO N° 7

**COMISIONES EN CUENTA DE CHEQUES**

Se debe contemplar la modalidad más representativa, es decir, con mayor cantidad de usuarios financieros, de conformidad a lo establecido en el Artículo No. 13 de las presentes Normas.

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN \_\_\_\_\_

**MONEDA NACIONAL**

Nombre del Producto	Comisión por						Seguro por cobertura de deuda por sobregiro	Tasa de Interés por Sobregiro
	Operaciones por banca electrónica (internet)	Repocisión Tarjeta de débito por robo y/o extravío	Reposición de chequera por robo y/o extravío	Libreta de 25 Cheques	Emisión de Constancia	Cheques devueltos		

En los casos que la institución establezca las comisiones en porcentaje, el costo se calculará multiplicando dicho porcentaje por el monto correspondiente, valor que debe señalar en nota aclaratoria. De no poder reportar la comisión en monto, señalar su forma de cálculo.

**MONEDA EXTRANJERA (DÓLARES AMERICANOS)**

Nombre del Producto	Comisión por						Seguro por cobertura de deuda por sobregiro	Tasa de Interés por Sobregiro
	Operaciones por banca electrónica (internet)	Repocisión Tarjeta de débito por robo y/o extravío	Reposición de chequera por robo y/o extravío	Libreta de 25 Cheques	Emisión de Constancia	Cheques devueltos		

En los casos que la institución establezca las comisiones en porcentaje, el costo se calculará multiplicando dicho porcentaje por el monto correspondiente, valor que debe señalar en nota aclaratoria. De no poder reportar la comisión en monto, señalar su forma de cálculo.

ANEXO N° 8

**COSTO SOBRE MICROCRÉDITOS**

Se debe contemplar la modalidad más representativa, es decir, con mayor cantidad de usuarios financieros, de conformidad a lo establecido en el Artículo No. 13 de las presentes Normas.

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN \_\_\_\_\_

**MONEDA NACIONAL**

6 meses (L.5,000)				12 meses (L.10,000)			
CAT	Cuota Mensual 1/	Tasa de Interés moratoria (% nominal anual)	Tasa por Cancelación Anticipada (% Nominal Anual) 2/	CAT	Cuota Mensual 1/	Tasa de Interés moratoria (% nominal anual)	Tasa por Cancelación Anticipada (% Nominal Anual) 2/

1/ En el caso que la periodicidad de la cuota no sea mensual, debe especificarse la periodicidad aplicada.

2/ Esta penalidad se aplicará conforme lo establecido en el numeral 9), Artículo No. 8, de las presentes Normas.





ANEXO N° 11

**COSTO ANUAL TOTAL (CAT) POR FINANCIACIÓN DE EXTRAFINANCIAMIENTO CON TARJETAS DE CRÉDITO**

Se debe contemplar la modalidad más representativa, es decir, con mayor cantidad de usuarios financieros, de conformidad a lo establecido en el Artículo No. 13 de las presentes Normas.

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN \_\_\_\_\_

**MONEDA NACIONAL**

Producto	COSTO ANUAL TOTAL (%)					
	Extrafinanciamientos de L. 5,000			Extrafinanciamientos de L. 30,000		
	12 meses	24 meses	36 meses	12 meses	24 meses	36 meses

**MONEDA EXTRANJERA (DÓLARES AMERICANOS)**

Producto	COSTO ANUAL TOTAL (%)					
	Extrafinanciamientos de \$ 1,000			Extrafinanciamientos de \$ 2,500		
	12 meses	24 meses	36 meses	12 meses	24 meses	36 meses

ANEXO N° 12

**COMISIONES POR FINANCIACIÓN CON TARJETAS DE CRÉDITO**

Se debe contemplar la modalidad más representativa, es decir, con mayor cantidad de usuarios financieros, de conformidad a lo establecido en el Artículo No. 13 de las presentes Normas.

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN \_\_\_\_\_

**MONEDA NACIONAL**

Nombre del Producto	Seguros		Comisiones					
			Por retiro en Efectivo	Por membresía anual	Por reposición de tarjeta por robo o extravío		Gestión de cobro	Reposición de estado de cuenta
	Deuda	Robo y/o Extravío			Titular	Adicional		

En los casos que la institución establezca las comisiones en porcentaje, el costo se calculará multiplicando dicho porcentaje por el monto correspondiente, valor que debe señalar en nota aclaratoria. De no poder reportar la comisión en monto, señalar su forma de cálculo.

## MONEDA EXTRANJERA (DÓLARES AMERICANOS)

Producto	Seguro de Robo o Extravío		Comisiones					
			Por retiro en Efectivo	Por membresía anual	Por reposición de tarjeta		Pago por gestión de cobro	Reposición de estado de cuenta
	Prima	Cobertura			Titular	Adicional		

En los casos que la institución establezca las comisiones en porcentaje, el costo se calculará multiplicando dicho porcentaje por el monto correspondiente, valor que debe señalar en nota aclaratoria. De no poder reportar la comisión en monto, señalar su forma de cálculo.

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

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

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

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

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

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

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

### Anexo No. 3 Fórmula para determinar plazo en meses para cancelación de deuda de tarjeta de crédito

Bajo el escenario donde en lo sucesivo no se realizan más consumos ni se efectúan cargos adicionales por servicios y sólo se efectúan los pagos mínimos, ilustrado bajo el siguiente ejemplo:

Fórmula para calcular plazo en meses para cancelación de deuda(N):

$$N = A + \left[ \frac{\left( \frac{\text{Plazo} - 1}{\text{Plazo}} \right)^A}{\left( \frac{L_{\min}}{SD} \right)} \right]$$

**Donde:**

**N:** Plazo en meses para cancelación de deuda

$$A = \frac{\text{Ln} \left( \frac{L_{\min}}{SD} * \text{Plazo} \right)}{\text{Ln} \left( \frac{\text{Plazo} - 1}{\text{Plazo}} \right)}$$

**SD:** Saldo de la Deuda

**Plazo:** Plazo del financiamiento

**L<sub>min</sub>:** Límite mínimo de pago establecido para cancelar la deuda total

**Ln:** Función logaritmo natural

**Ejemplo:**

Supongamos que se tiene un saldo de deuda total por L.25, 000 con un plazo de financiamiento de 36 meses y que el límite de pago para la deuda es de L.100

Tomando los datos del ejemplo la formula queda así:

$$A = \frac{\text{Ln} \left( \frac{100}{25,000} * 36 \right)}{\text{Ln} \left( \frac{36 - 1}{36} \right)} = 68.7944$$

$$N = 68.7944 + \left[ \frac{\left( \frac{36 - 1}{36} \right)^{68.7944}}{\left( \frac{100}{25,000} \right)} \right]$$

$$N = 104.79 \text{ Meses}$$

*Comisión Nacional de Bancos y Seguros  
Tegucigalpa, M.D.C., Honduras*

### **CERTIFICACIÓN**

La infrascrita Secretaria General de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros CERTIFICA la parte conducente del Acta de la Sesión No.1685 celebrada en Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central el cinco de diciembre de dos mil veintidós, con la asistencia de los Comisionados MARCIO GIOVANNY SIERRA DISCUA, Presidente; ALBA LUZ VALLADARES OCONNOR, Comisionada Propietaria; ESDRAS JOSIEL SÁNCHEZ BARAHONA, Comisionado Propietario; ANA GABRIELA AGUILAR PINEDA, Secretaria General; que dice:

“... 4. **Asuntos de la Gerencia de Regulación, Investigación y Desarrollo:**... literal a) ... **RESOLUCIÓN GRD No.764/05-12-2022.-** La Comisión Nacional de Bancos y Seguros,

**CONSIDERANDO (1):** Que de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 13, numerales 1), 2) y 4) de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, corresponde a este Ente Supervisor revisar, verificar, controlar, vigilar y fiscalizar las instituciones supervisadas; asimismo, dictar las normas que requieren las instituciones supervisadas para el cumplimiento de su cometido, lo mismo que las normas prudenciales que deben cumplir éstas, basándose en la legislación vigente y en los acuerdos y prácticas internacionales; cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, las leyes generales y especiales, los reglamentos y resoluciones a que están sujetas las instituciones supervisadas.

**CONSIDERANDO (2):** Que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), mediante Resolución

GE No.147/05-02-2015, reformó las Normas para Apertura, Manejo y Cierre de Cuentas Básicas de Depósito de Ahorro en Instituciones Supervisadas, las cuales tienen por objeto establecer las disposiciones que deberán observar los bancos comerciales privados y públicos, sociedades financieras, asociaciones de ahorro y préstamos, y organizaciones privadas de desarrollo financiero, en la apertura, manejo y cierre de cuentas básicas de depósito de ahorro. Asimismo, mediante Resolución GES No.654/22-12-2020 se aprobaron las Medidas Regulatorias Excepcionales que coadyuven a la Rehabilitación y Reactivación de la Economía Nacional por los efectos ocasionados por la Emergencia Sanitaria por COVID-19 y las Tormentas Tropicales ETA e IOTA, en la que se reformaron los Artículos 2, literales d) y f) y 5 de las precitadas Normas, en lo referente a los límites transaccionales y los requisitos de identificación para la apertura de Cuentas Básicas.

**CONSIDERANDO (3):** Que cuando los riesgos de Lavado de Activos o Financiamiento del Terrorismo (LA/FT) son más bajos, debe tomarse en cuenta la naturaleza del riesgo menor, mediante simplificación de la información al momento de apertura, límites en los montos de apertura, tipo de transacciones disponibles, límites en la cantidad de cuentas básicas de depósito de ahorro, entre otras medidas especiales.

**CONSIDERANDO (4):** Que en cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 39 de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, el 20 de septiembre de 2022, este Ente Supervisor publicó en su página web en la sección de “Proyectos de Normativa”, el proyecto de reforma de las “Normas para Apertura, Manejo y



Cierre de Cuentas Básicas de Depósito de Ahorro en Instituciones Supervisadas”, con el propósito de recibir comentarios y observaciones del público en general y de las instituciones del sistema financiero, otorgándoles un plazo de 21 días hábiles contados a partir del 20 de septiembre al 18 de octubre de 2022.

**CONSIDERANDO (5):** Que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros considera que es necesario actualizar y ampliar con base en buenas prácticas internacionales, las disposiciones normativas que faciliten el acceso a cuentas básicas de depósito de ahorro para las personas de escasos recursos económicos y de esta manera fomentar la cultura del ahorro y del desarrollo económico, contribuyendo con la ciudadanía hondureña, tanto domiciliada como no domiciliada en el país, para que cuenten con acceso a los productos y servicios financieros que ofrece el sistema supervisado, y de esta manera formalizar las operaciones y canalizarlas a través de medios legales que permitan identificar su origen y destino, promoviendo la inclusión financiera en respuesta a las necesidades económicas de los hondureños.

**POR TANTO:** Con fundamento en lo establecido en los Artículos 2, 46, numeral 1), 58, numeral 1), y 60, numeral 2) de la Ley del Sistema Financiero; 13, numerales 1) y 2) de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros; y, 38, numeral 3) de la Ley Reguladora de las Organizaciones Privadas de Desarrollo que se dedican a Actividades Financieras;

**RESUELVE:**

1. Reformar las Normas para Apertura, Manejo y Cierre de Cuentas Básicas de Depósito de Ahorro

en Instituciones Supervisadas”, cuyo contenido íntegramente deberá leerse así:

**NORMAS PARA LA ADMINISTRACIÓN  
DE CUENTAS BÁSICAS DE DEPÓSITO  
DE AHORRO EN INSTITUCIONES  
SUPERVISADAS**

**CAPÍTULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1.- Objeto y Alcance**

Las presentes Normas tienen por objeto establecer las disposiciones que deberán observar los bancos privados, bancos públicos, sociedades financieras, asociaciones de ahorro y préstamos y organizaciones privadas de desarrollo financieras, en adelante denominadas instituciones supervisadas, en la apertura, manejo y cierre de cuentas básicas de depósito de ahorro, que podrán ofrecer a sus clientes. En ningún momento, las disposiciones de estas Normas deberán entenderse como una autorización para la captación de depósitos en cualquier otro país, distintas a las cuentas básicas permitidas a hondureños no domiciliados, por parte de las instituciones antes mencionadas. La apertura de cuentas con hondureños no residentes en la forma permitida bajo las presentes Normas no constituye una captación de depósitos en país extranjero.

**Artículo 2.- Definiciones y Términos**

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

- a) **Beneficiario:** Persona natural o jurídica que goza del derecho instituido a su favor por voluntad del titular de la cuenta básica, en caso de que este fallezca.
- b) **Cancelación o Cierre de Cuentas Básicas:** Procedimiento para dar de baja una cuenta básica ya sea por parte de una institución supervisada, o a solicitud del titular de dicha cuenta o de su beneficiario en caso de fallecimiento del titular, de conformidad a las condiciones previamente establecidas en el contrato.
- c) **CNBS:** Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
- d) **Cuentas Básicas:** Son aquellas cuentas de ahorro que cumplen las condiciones y características establecidas en los Artículos 3 y 4 de las presentes Normas.
- e) **Matrícula Consular/Certificado de Inscripción Consular:** Documento de identificación personal de un hondureño domiciliado en el exterior sobre la base de la información del Registro Nacional de las Personas (RNP), otorgado por los distintos consulados hondureños para identificar a ciudadanos residentes en el exterior que han sido debidamente registrados en el Consulado correspondiente.
- f) **Servicios de Pagos Electrónicos:** Son los servicios regulados por el Reglamento para

los Servicios Ofrecidos por las Entidades Proveedoras de Servicios de Pagos Electrónicos, emitido por el Banco Central de Honduras y que pueden realizarse utilizando distintas formas de pago por medio de plataformas tecnológicas.

- g) **Suspensión de la Cuenta Básica:** Privación temporal de la cuenta básica en aplicación de condiciones previamente establecidas en el contrato.
- h) **Titular de la Cuenta:** Persona que firma de manera física o electrónica el contrato de una cuenta básica con la institución supervisada y es el legítimo dueño de los fondos acumulados en la misma.

### Artículo 3.- Categorías de Cuentas Básicas de Depósito de Ahorro

Para efectos de las presentes Normas se entenderá como cuenta básica de depósito de ahorro, aquella que cumple con las condiciones de cualquiera de las siguientes categorías:

**Cuenta Básica Categoría 1:** Es aquella cuenta que puede ser abierta en las instituciones supervisadas, únicamente por personas naturales de nacionalidad hondureña, domiciliados en el país. Presenta las siguientes condiciones particulares:

- a. Esta cuenta será únicamente en moneda nacional.
- b. El monto mínimo para la apertura de esta cuenta es de Diez Lempiras (L10.00) y el saldo

máximo mensual no podrá exceder los Quince Mil Lempiras (L15,000.00).

- c. El límite máximo de movimientos transaccionales de depósitos y retiros, acumulados mensualmente será de Treinta Mil Lempiras (L30,000.00), resultado de la suma de los créditos menos la suma de los débitos, que se reflejen en la cuenta al final de cada mes.

**Cuenta Básica Categoría 2:** Es aquella cuenta que puede ser abierta en bancos privados, bancos públicos, sociedades financieras y asociaciones de ahorro y préstamos, únicamente por personas naturales de nacionalidad hondureña, no domiciliados en el país. Esta categoría tiene las siguientes condiciones particulares:

- a. La apertura de esta cuenta podrá ser en moneda nacional o moneda extranjera.
- b. El monto mínimo para la apertura de esta cuenta es de Diez Dólares de los Estados Unidos de América (USD\$10.00) o su equivalente en lempiras y el saldo máximo no podrá exceder de Veinte Mil Dólares de los Estados Unidos de América (USD\$20,000.00) o su equivalente en lempiras.
- c. La suma de los depósitos realizados en estas cuentas durante un período de un (1) mes calendario, no debe exceder Dos Mil Dólares de los Estados Unidos de América (US\$2,000.00).

- d. En caso de utilizar otro tipo de moneda extranjera, para efectos de límites deberá tomar como referencia su equivalente en dólares de los Estados Unidos de América.
- e. Los depósitos para esta categoría de cuenta básica deben provenir de recursos del extranjero, lo que deberá ser acreditado por el depositante.

#### **Artículo 4.- Características de las Cuentas Básicas de Depósito de Ahorro**

Adicionalmente, las cuentas básicas indicadas en el Artículo precedente tendrán las siguientes características y condiciones generales:

- a. El titular de la cuenta podrá mantener únicamente una (1) cuenta básica categoría 1 o una (1) cuenta básica categoría 2 en instituciones supervisadas. Esta restricción deberá ser comunicada al cliente al momento de la apertura de la cuenta.
- b. Cualquier aplicación, dispositivo, tarjeta u otro medio digital o cualesquier otro de la misma naturaleza, provisto por la institución supervisada con la finalidad de que sean utilizados por los clientes para disponer de los saldos acumulados en la cuenta básica y que sea provisto por la institución supervisada, deberá ser suministrado de manera gratuita. Los costos de transaccionalidad a través de estos productos, dependerá de lo establecido en las políticas internas de cada institución.

- c. No se permiten los sobregiros a estas cuentas; y, tampoco realizar cargos sin la autorización expresa del titular.

Los montos establecidos en el presente Artículo podrán ser ajustados y actualizados por la CNBS, mediante Resolución.

## CAPÍTULO II

### DE LA APERTURA, MANEJO Y CIERRE DE LA CUENTA BÁSICA

#### Artículo 5.- Determinación del Riesgo para la Apertura de Cuenta Básica

Las instituciones supervisadas que ofrezcan el producto de cuentas básicas deberán establecer políticas, procesos y procedimientos que garanticen una debida diligencia para este tipo de cuentas. Los procesos y procedimientos establecidos por la institución supervisada deberán dar cumplimiento a los umbrales transaccionales y monitoreo de las cuentas básicas.

#### Artículo 6.- Remisión de Información para el Ofrecimiento de Cuentas Básicas

Las instituciones supervisadas interesadas en ofrecer al público el producto de cuentas básicas, deben notificarlo a la CNBS en un plazo mínimo de diez (10) días calendario, previos a la fecha establecida para su lanzamiento, informando sobre la incorporación de las cuentas básicas a su cartera de productos y servicios financieros.

En caso de que las instituciones supervisadas utilicen agentes corresponsales para la apertura de

cuentas básicas, serán las responsables de capacitar y entrenar en debida forma a esos agentes.

La CNBS podrá objetar a una institución supervisada el ofrecimiento de cuentas básicas, cuando derivado de sus labores de supervisión, determine que la institución supervisada no reúne las condiciones suficientes para la adecuada gestión de los riesgos que involucra el manejo de este producto.

#### Artículo 7.- Canales para la Apertura de Cuentas Básicas

Las instituciones supervisadas además de los canales físicos disponibles podrán habilitar canales electrónicos para la apertura de cuentas básicas, para lo cual deberán implementar mecanismos robustos de seguridad, autenticación y protección de la información requerida para el proceso de apertura de cuentas, de conformidad a sus políticas internas de seguridad de la información y a las disposiciones sobre la materia que establezca la CNBS. Adicionalmente, las instituciones supervisadas son responsables de verificar que se cumplan las disposiciones establecidas en la Ley Especial Contra el Lavado de Activos y su Reglamento, respecto a las operaciones no cara a cara.

#### Artículo 8.- Requisitos Simplificados de Identificación para la Apertura de Cuentas Básicas

Los requisitos de identificación y verificación mínimos aplicables para la apertura de las cuentas básicas son los siguientes:

##### Cuenta Básica Categoría 1:

Documento Nacional de Identificación (DNI),



la institución supervisada deberá verificar la documentación de identificación presentada para la apertura de la cuenta básica en la base del Registro Nacional de las Personas, y en cumplimiento de los procesos internos de debida diligencia.

#### **Cuenta Básica Categoría 2:**

Los hondureños no domiciliados en el país podrán presentar cualquiera de los siguientes documentos vigentes, para la apertura de la cuenta:

- Documento Nacional de Identificación (DNI);
- Pasaporte;
- Matrícula consular, Certificado de Inscripción Consular u otro documento equivalente que extienda la Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional, a través de los distintos Consulados en el extranjero;
- Licencia internacional de conducir; y,
- Cualquier otro documento que la institución supervisada considere como identificación válida del país de residencia.

Además de los documentos de identificación indicados en los párrafos anteriores, se requerirá para las diferentes cuentas básicas:

- a) Domicilio actualizado según declaración del titular de la cuenta, quien deberá proveer un correo electrónico (obligatorio), un número de teléfono, fijo o móvil si tuviere, así como información sobre el monto aproximado de

ingreso mensual, la actividad económica, la procedencia de recursos y el lugar de trabajo. Estos últimos campos de información deben ser requeridos únicamente para efectos del perfilamiento del cliente. De igual forma se requerirá el nombre y el número de identificación del beneficiario designado por el titular de la cuenta y el parentesco, si lo hubiere.

- b) Cuando la cuenta básica se abra por medio de canales electrónicos, las instituciones supervisadas deberán requerir al usuario una prueba de vida, que permita verificar la identidad de quien está realizando el proceso de apertura, pudiendo considerar, entre otras, un auto retrato (“selfie”) del usuario portando el DNI o cualquier otro documento indicado en el presente Artículo, o una video llamada, entre otros, sin requerirle la presencia física. En caso de existir limitaciones tecnológicas, este proceso de verificación se podrá realizar posteriormente en un tiempo no mayor a treinta (30) días calendario contados a partir de la apertura de la cuenta básica. Si transcurrido el plazo antes señalado, la institución supervisada no obtuviere la verificación de los datos de identidad del cliente, procederá a cancelar la cuenta y a la devolución de los fondos al depositante o a la persona que este designe.
- c) Las instituciones supervisadas o el titular de la cuenta podrán solicitar el cambio de

una Cuenta Básica a otro tipo de cuenta de depósito, así como su aplicación a otro tipo de productos financieros, como son: préstamos, seguros, fondos de pensiones, entre otros. Para solicitar el cambio a otro tipo de cuenta de depósito, las instituciones supervisadas se basarán en la experiencia con el cliente y el comportamiento de los saldos y límites transaccionales, debiendo aplicar las políticas y procedimientos de debida diligencia que corresponda según el perfil de riesgo de cada cliente.

- d) Las instituciones supervisadas mantendrán un expediente físico o electrónico actualizado del cliente, acompañando fotocopia o escaneado de los documentos referidos en este Artículo.

#### **Artículo 9.- Restricción para la Apertura de Cuentas Básicas**

No podrán ser titulares de una cuenta básica los siguientes:

- a) Los absoluta o relativamente incapaces;
- b) Los que laboren o sean empleados de otros sujetos obligados de conformidad con lo establecido en los Artículos 2 numeral 27) y 18 de la Ley Especial Contra el Lavado de Activos; y,
- c) Los que a juicio de la CNBS o de la institución supervisada, no deberían abrir una cuenta bajo la modalidad de cuenta básica.

#### **Artículo 10.- Manejo de las Cuentas Básicas**

La cuenta básica es un contrato de depósitos de ahorro que permite a una persona natural acceder a los siguientes servicios financieros:

- a) Depósitos, consultas y retiros a través de los canales establecidos por la institución supervisada;
- b) Pago de servicios públicos;
- c) Pago de cuotas de financiamientos, préstamos, saldos de tarjetas de crédito, adquisición de pólizas de seguros y aportaciones a fondos de pensiones privados ofrecidos por las instituciones domiciliadas en el país;
- d) Pago y/o cobro de salarios u otro tipo de compensaciones;
- e) Pago de transferencias condicionadas por cuenta del Gobierno Central u otras instituciones públicas;
- f) Pago y envío de remesas y transferencias nacionales e internacionales;
- g) Pago de servicios de terceros, cuotas comerciales, cuotas de universidades, entre otras;
- h) Compra de bienes y servicios a proveedores hondureños; e,
- i) Otros que la institución supervisada considere, siempre que tengan relación con los servicios

financieros anteriores, previa aprobación del Comité de Riesgos y la Junta Directiva. A este efecto, la institución supervisada deberá definir los procesos adecuados para que ese nuevo servicio financiero ofrecido reúna las condiciones de confiabilidad necesarias y siempre dentro de los límites transaccionales definidos en estas Normas.

#### **Artículo 11.- Celebración de Contrato**

La institución supervisada deberá celebrar un contrato con el titular de la cuenta básica, el cual podrá ser suscrito de forma física o electrónica. Este contrato debe ser elaborado por la institución supervisada, y ser diferente al utilizado por la institución de forma general para otros productos o servicios similares. Asimismo, en dicho contrato debe incluirse como mínimo lo siguiente:

- a) Las características de la cuenta, descritas en los Artículos 3 y 4 de las presentes Normas;
- b) Identificación y domicilio de las partes;
- c) La vigencia, condiciones y procedimientos para realizar modificaciones en los términos y condiciones pactados;
- d) La tasa de interés;
- e) Las condiciones y alcance del seguro de depósitos;
- f) El plazo para que el usuario financiero interponga un reclamo frente a la institución

financiera, de acuerdo con la legislación vigente; y,

- g) Requisitos y procedimiento a realizar por parte del beneficiario para reclamar el saldo de una cuenta básica, en caso de muerte de su titular.

Las instituciones supervisadas deben incorporar al contrato una carátula, en donde de forma clara y sencilla, se resuman las principales características y condiciones de la cuenta de ahorro. Esta carátula formará parte integral del contrato. Adicionalmente, estos contratos deben sujetarse a las disposiciones que emita la CNBS a través de las Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, y Atención al Usuario Financiero, en lo aplicable.

Cuando la apertura de la cuenta básica se realice por medio de canales electrónicos, la institución supervisada deberá poner a disposición del usuario, mecanismos mediante los cuales este manifieste su consentimiento y aceptación de las disposiciones establecidas en el contrato. En caso de que se suscriba de forma electrónica, los registros de la institución supervisada harán plena prueba en caso de conflicto.

#### **Artículo 12.- Instructivo sobre Uso de Cuenta Básica**

Sin perjuicio de lo establecido por la CNBS con relación a educación financiera, la institución

supervisada deberá acompañar a la copia del contrato, un instructivo en físico o electrónico, redactado o ilustrado de forma clara, precisa, completa y pedagógica que incluya como mínimo lo siguiente:

- a) Características y condiciones asociadas a la cuenta básica;
- b) Indicaciones sobre el manejo de la cuenta básica, así como los riesgos asociados a los medios electrónicos utilizados;
- c) Proceso para la presentación y atención de reclamos; y,
- d) Los canales de comunicación a disposición de los titulares de las cuentas para la inhabilitación de estas en caso de robo, hurto o extravío de contraseñas de acceso, tarjeta de débito u otro dispositivo electrónico, o similares, dispuestos para el uso de estas cuentas.

#### **Artículo 13.- Canales de Comunicación**

La institución supervisada deberá establecer canales de comunicación físicos y electrónicos para que los usuarios puedan realizar gestiones relacionadas a las cuentas básicas, como la atención de reclamos o quejas, de conformidad a las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas y sus Normas Complementarias, así como cualquier otra norma que las sustituya.

#### **Artículo 14.- Pago de Intereses**

La institución supervisada podrá reconocer el pago de intereses sobre los saldos que se mantengan en la cuenta básica, según lo establecido en las políticas internas de la institución. Lo anterior deberá estar claramente establecido en el contrato que se suscriba con el cliente.

#### **Artículo 15.- Procedimientos para Suspensión o Cancelación de Cuentas Básicas**

Las instituciones supervisadas deberán establecer claramente en el contrato que se suscriba con el titular de la cuenta, las situaciones bajo las cuales procederá la suspensión o cancelación de operaciones de las cuentas básicas, las que igualmente deberán señalarse en el instructivo mencionado en el Artículo 12 de las presentes Normas.

La institución supervisada podrá cancelar la cuenta en aquellos casos en que realizada la verificación de la información en el plazo señalado en el Artículo 8 literal b) de las presentes Normas, se identificaran inconsistencias.

#### **Artículo 16.- Cierre de las Cuentas Básicas**

Cuando el cliente solicite el cierre de la cuenta básica, la institución supervisada deberá identificar a este con el mismo documento utilizado para su apertura, dejar constancia de manera física o electrónica de la voluntad y motivo que exprese el titular para el cierre de la cuenta, y tendrá la obligación de devolverle el monto del saldo disponible en la cuenta al momento



de la cancelación, de acuerdo con los procedimientos y controles internos establecidos por parte de la institución supervisada.

#### **Artículo 17.- Inactividad de las Cuentas Básicas**

Las instituciones supervisadas deben dar el estatus de inactiva a una cuenta básica, cuando no se vea reflejado ningún movimiento transaccional en la misma, durante un período de seis (6) meses consecutivos, contados a partir de la última transacción, debiendo establecer la institución el procedimiento físico o electrónico para su reactivación, previo al cumplimiento del plazo que señala el Artículo 171 de la Ley del Sistema Financiero.

#### **Artículo 18.- Prescripción de las Cuentas Básicas**

Los saldos de depósitos de estas cuentas, que hayan permanecido inactivas por un período de veinte (20) años, prescribirán a favor del Estado. Al cumplirse la prescripción, las instituciones supervisadas deberán enterar a la Tesorería General de la República el valor de los saldos registrados en dichas cuentas, en un período máximo de treinta (30) días, siguientes a la fecha de haberse cumplido el plazo de prescripción aquí indicado.

Las instituciones supervisadas deben desarrollar los mecanismos que le permitan llevar un control y seguimiento de las cuentas básicas con estatus de inactivas y que estén por prescribir, los cuales estarán disponibles para verificación por parte la CNBS, en el momento que esta lo requiera.

### **CAPÍTULO III**

#### **DISPOSICIONES FINALES**

#### **Artículo 19.- Responsabilidad en Materia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (LA/FT)**

Las instituciones supervisadas serán directamente responsables del cumplimiento de las obligaciones que les impone la legislación y normativa vigente contra el delito de lavado de activos y financiamiento del terrorismo (LA/FT) sobre las operaciones y servicios que presten a través de las cuentas básicas, por cualquier medio que decida ofrecer este producto, incluyendo los agentes corresponsales.

#### **Artículo 20.- Disponibilidad de los Registros de Operaciones**

Las instituciones supervisadas serán responsables de mantener disponibles los documentos o registros electrónicos que respalden las operaciones realizadas a través de las cuentas básicas, por un período de cinco (5) años contados a partir de la fecha de la última transacción o cuando haya concluido la relación contractual con el cliente. Lo anterior, a efecto de que dichos registros se encuentren a disposición, verificación y control de la CNBS o las autoridades competentes.

#### **Artículo 21.- Estadísticas de Información**

Las instituciones supervisadas deberán llevar las estadísticas con relación a la apertura, manejo y cierre de las cuentas básicas, y deberán ser reportadas

a la CNBS de manera trimestral, dentro de los diez (10) días hábiles posteriores al cierre contable de cada trimestre, de conformidad al Anexo 1 de las presentes Normas, por los medios electrónicos que habilite la CNBS para tales efectos.

**Artículo 22.- Infracciones y Sanciones a las Instituciones Supervisadas**

Los incumplimientos por parte de las instituciones supervisadas a las disposiciones contenidas en las presentes Normas, serán sancionados de conformidad con los criterios establecidos en el Reglamento de Sanciones vigente aprobado por la CNBS y en la legislación vigente relacionada a la temática de LA/FT.

**Artículo 23.- Casos No Previstos**

Los casos no previstos serán resueltos por la Comisión, de conformidad a lo dispuesto en la Ley del Sistema Financiero, la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, y en los reglamentos, normas y resoluciones emitidas por este Ente Supervisor y cualquier otra legislación relacionada, observando para ello las mejores prácticas y estándares internacionales sobre la materia.

**Artículo 24.- Derogación**

A partir de la entrada y vigencia de las presentes Normas, queda sin valor y efecto la Resolución GE No.147/05-02-2015, contentiva de las “Normas para Apertura, Manejo y Cierre de Cuentas Básicas de Depósito de Ahorro en Instituciones Supervisadas” y sus reformas.

**Artículo 25.- Vigencia**

Las presentes Normas entrarán en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

2. Comunicar la presente Resolución a los Bancos Comerciales Privados y Públicos, Sociedades Financieras, Asociaciones de Ahorro y Préstamo, Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras, así como a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, para los efectos legales correspondientes.
3. La presente Resolución entrará en vigencia a partir del día de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta. ... Queda aprobado por unanimidad. ...

F) **MARCIO GIOVANNY SIERRA DISCUA**, Presidente; **ALBA LUZ VALLADARES OCONNOR**, Comisionada Propietaria; **ESDRAS JOSIEL SÁNCHEZ BARAHONA**, Comisionado Propietario; **ANA GABRIELA AGUILAR PINEDA**, Secretaria General”.

Y para los fines correspondientes se extiende la presente en la ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, a los siete días del mes de diciembre de dos mil veintidós.

**ANA GABRIELA AGUILAR PINEDA**

Secretaria General



**Anexo 1**  
**Estadística de Apertura, Manejo y Cierre de Cuentas Básicas de Ahorro**  
 Información a ser reportada de forma trimestral y acumulada a la fecha de reporte

Variable	Categoría 1 (Domiciliados)			Categoría 2 (No domiciliados)		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Número de cuentas básicas al cierre del trimestre anterior						
Número de cuentas básicas abiertas (nuevas) en el trimestre						
Número de cuentas básicas cerradas (canceladas) en el trimestre						
Número de cuentas básicas vigentes (a la fecha de reporte) <sup>1/1</sup>						
Número de cuentas básicas activas (a la fecha de reporte)						
Número de cuentas básicas inactivas (a la fecha de reporte)						
Saldo de cuentas básicas vigentes (a la fecha de reporte)						
Número de transacciones de depósitos en el trimestre						
Número de transacciones de pagos de transferencias condicionadas en el trimestre						
Número de otras transacciones realizadas en el trimestre <sup>2/</sup>						
Saldo de transacciones de depósitos en el trimestre						
Saldo de transacciones de retiros en el trimestre						
Saldo de transacciones de pago de transferencias condicionadas en el trimestre						
Saldo de otras transacciones realizadas en el trimestre <sup>2/</sup>						

No aplica

<sup>1/1</sup> El número de cuentas básicas al cierre del trimestre anterior (+) las cuentas básicas abiertas (-) cuentas básicas cerradas en el trimestre, deberá ser igual al número de cuentas básicas vigentes.  
<sup>2/</sup> La suma de las cuentas básicas activas e inactivas deberá ser igual al número de cuentas básicas vigentes.  
<sup>2/</sup> Reportar cualquier otro tipo de transacción diferente a depósitos, retiros o pago de transferencias condicionadas.

RAMON CACERES Firmado digitalmente  
 por RAMON CACERES  
 VELASQUEZ

Comisión Nacional de Bancos y Seguros  
 +504 2290-4500  
 Tegucigalpa, Honduras.  
 Francisco Morazán

CNBS Honduras  
<https://www.cnbs.gob.hn/>

