



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

12 de noviembre de 2012

**INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO,
OFICINAS DE REPRESENTACIÓN,
ORGANIZACIONES PRIVADAS DE DESARROLLO FINANCIERAS,
SOCIEDADES EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO,
INSTITUCIONES ASEGURADORAS,
RÉGIMEN DE APORTACIONES PRIVADAS,
INSTITUTOS DE PREVISIÓN,
FONDOS DE PENSIONES PÚBLICOS Y PRIVADOS,
ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE PENSIONES,
SOCIEDADES REMESADORAS DE DINERO,
BURÓS DE CRÉDITO, CASAS DE CAMBIO; y,
CASAS DE BOLSA**
Toda la República

CIRCULAR CNBS No.140/2012

Señores:

El infrascrito Secretario General de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, transcribe a ustedes la Resolución GE No.1768/12-11-2012 de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, que literalmente dice:

“RESOLUCIÓN GE No.1768/12-11-2012.- La Comisión Nacional de Bancos y Seguros,

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

CONSIDERANDO (2): Que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, mediante Resolución GE No.1631/12-09-2011, aprobó las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas”, publicadas en el Diario Oficial La Gaceta el 8 de octubre de 2011, las cuales tienen por objeto establecer lineamientos generales, políticas, procedimientos y metodologías a ser observados por las instituciones supervisadas en materia de transparencia financiera, promoción de la cultura financiera y atención eficiente y eficaz de las reclamaciones o consultas que presenten los usuarios financieros.

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

CONSIDERANDO (4): Que para la correcta aplicación de las Normas antes referidas, es necesario introducir mejoras de conformidad a la legislación vigente y a los acuerdos y





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

prácticas internacionales, en materia de transparencia financiera y atención al usuario financiero.

POR TANTO: Con fundamento en lo establecido en los artículos 13, numeral 15), y 39 de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros; y, en la Resolución GE No.1631/12-09-2011, en sesión del 12 de noviembre de 2012;

RESUELVE:

1. Reformar las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas, en los términos siguientes:

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

**CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1.- Objeto

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

Artículo 2.- Alcance

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

Artículo 3.- Glosario

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

1. **Comisión o CNBS:** La Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
2. **Consulta:** Cualquier duda que tenga el usuario financiero relacionada con las características de los productos y/o servicios financieros que presten las instituciones supervisadas, así como con la operatividad de éstas; la cual, al derivar en una queja o un reclamo deberá ser atendida por la institución supervisada de conformidad al procedimiento establecido en las presentes Normas.
3. **Días hábiles:** Días calendario que excluye los días del fin de semana, festivos e inhábiles.
4. **Días calendario:** Días corridos, que incluyen los días del fin de semana, festivos e inhábiles.
5. **Educación Financiera:** Procesos por el cual los usuarios financieros e inversionistas mejoran su entendimiento sobre productos y/o servicios financieros, conceptos y riesgos a través de la información, instrucción y/o consejos objetivos.



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

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

Artículo 4.- Derechos de los Usuarios Financieros

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

1. Se les proporcione información documental o electrónica, sobre los términos y condiciones del servicio y/o producto financiero que pretende adquirir, antes, durante y después de la celebración de un contrato o de cualquier otro documento donde se formalice la prestación de un servicio o producto. Esta información deberá ser veraz, íntegra, confiable, periódica, oportuna y de fácil comprensión, de manera que les permita conocer sus derechos y deberes, a fin de tomar decisiones eficientes en función a sus necesidades particulares.
Asimismo, tienen derecho a ser asesorados sobre las consecuencias que se deriven del incumplimiento total o parcial de lo pactado, ya sea por motivos imputables a él como usuario financiero o a la institución supervisada, y de los recursos legales que las partes tienen para hacer valer sus derechos.
2. Reciban un trato diligente y respetuoso por parte de las instituciones supervisadas desde el momento en que solicitan información y durante la obtención de la prestación de los servicios o productos requeridos.
3. Sean atendidos en el menor tiempo posible, independientemente del tipo de transacción u operación que deban realizar. A este efecto, las instituciones supervisadas extremarán esfuerzos y recursos para optimizar los tiempos de atención, tanto en servicio al cliente como en ventanillas o cajas.

4. Las instituciones supervisadas cuenten con los medios y procedimientos necesarios para proporcionar y difundir información sobre los productos y servicios ofrecidos al público en general, a través de personal debidamente capacitado.
5. La publicidad difundida por las instituciones supervisadas, sea clara, veraz y precisa, que contemple las condiciones del producto o servicio publicitado, incluyendo pero no limitando, a las especificaciones relativas a su alcance y sus costos, y que la misma no induzca a engaño, error y confusión a los destinatarios.
6. Las condiciones generales incluidas en la publicidad de productos y servicios ofrecidos por las instituciones supervisadas, así como en la documentación informativa, tengan fuerza vinculante para la celebración del contrato.
7. Reciban de las instituciones supervisadas los documentos que acreditan la celebración y contenido íntegro de los contratos suscritos, acompañado del plan de pagos respectivo, o de cualquier otro documento donde se formalice la prestación de un servicio o producto, en cualquier momento de su vigencia y en forma gratuita. De igual forma, tiene derecho a ser informados sobre las modificaciones que ocurran en las condiciones contractuales pactadas y que se le proporcione copia de los documentos que acrediten dichas modificaciones. La entrega de la información referida en este numeral podrá realizarse de forma impresa o por correo electrónico, según lo indique por escrito el usuario financiero.
8. Obtengan oportunamente de las instituciones supervisadas el recibo correspondiente al pago del servicio o producto pactado, debiendo detallar en el mismo los conceptos a que se hayan aplicado los pagos.
9. Reciban de las instituciones supervisadas información sobre la forma de cálculo de la tasa de interés nominal y efectiva, comisiones u otros conceptos de cualquier servicio o producto pactado, así como el costo anual total (CAT) del crédito.
10. A tener acceso a información clara y de fácil identificación sobre las tasas de interés, comisiones u otros conceptos de la totalidad de los servicios o productos financieros ofrecidos por medio de la página web de las instituciones supervisadas y de forma comparativa en la página web de la CNBS, que facilite a los usuarios la toma de decisiones.
11. Contraten servicios y productos con plena libertad, sin presión de ninguna naturaleza por parte de las instituciones supervisadas.
12. Reciban justificación de las instituciones supervisadas sobre la negativa en la prestación de servicios o productos solicitados. Dicha justificación no podrá fundamentarse en un tratamiento discriminatorio a los usuarios financieros, entendiéndose como tal aquellas justificaciones relacionadas con el sexo, raza, preferencias políticas, religiosas o sexuales entre otros. A excepción de aquellos casos en que la negativa este fundamentada en el cumplimiento de requisitos dispuestos en el marco legal que le fuera aplicable. Lo anterior, sin perjuicio del derecho que se reservan las instituciones supervisadas de no atender a un usuario financiero por razones de su moral crediticia, pertenecer a un sector de mercado que la institución no está financiando o por no cumplir en su totalidad los requerimientos establecidos en las políticas de crédito o de captaciones que poseen las instituciones supervisadas.
13. Las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión respeten la reciprocidad contractual, conforme a los derechos de los usuarios financieros.
14. Las instituciones supervisadas elaboren los contratos de adhesión conforme a el marco regulatorio correspondiente, debiendo abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales que puedan afectar el equilibrio del contrato.
15. Se le permita disponer del dinero por él depositado, por lo que ninguna institución supervisada negará el acceso a los recursos depositados, a excepción de aquellos



Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C. Honduras

depósitos que se encuentren pignorados en razón de operaciones crediticias con la institución supervisada. En todo caso, el saldo actual de los depósitos no podrá ser inferior al importe efectivamente depositado más los intereses pactados, menos los cargos por servicios, comisiones o penalidad por cancelación anticipada, debidamente establecidos en los contratos, así como cualquier cargo que por Ley se establezca.

Para hacer efectivo el cobro de cargos por servicios y comisiones por inactividad de cuentas o mantenimiento con saldos menores a los requeridos, las instituciones supervisadas deberán establecer lineamientos claros relacionados con el momento a partir del cual la institución iniciará dicho cobro, su período de aplicación y el monto de los mismos. 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.

Una vez vencido el plazo establecido por cada institución para hacer efectivo el cobro de estos cargos o comisiones, se deberá trasladar los saldos de estas cuentas a una cuenta especial, cuyo saldo después de transcurridos veinte (20) años deberá ser trasladado al Estado, de conformidad a lo dispuesto en el Código de Comercio y la Ley del Sistema Financiero. Este plazo es contado a partir de la fecha en que la cuenta se traslada a esta cuenta especial. Lo anterior, sin perjuicio del derecho que tendrá el usuario financiero de solicitar a la institución supervisada la reactivación o cancelación de la cuenta en cualquier momento, antes del vencimiento del plazo en referencia.

Lo antes dispuesto debe estar contenido en los contratos de apertura de cuentas de las instituciones supervisadas.

16. Los productos o servicios puedan ser contratados por canales electrónicos, con igual efecto y consecuencias que los contratos celebrados de forma ordinaria, ajustándose a las instrucciones impartidas por las instituciones supervisadas.
17. Al momento de rescindir el contrato por el servicio o producto contratado, las instituciones supervisadas no establezcan condiciones o mecanismos más complejos de los que fueron utilizados para su contratación.
18. Reciban los servicios o productos expresamente solicitados a las instituciones supervisadas. Las operaciones cuyo pacto sea producto de una decisión unilateral de la institución supervisada no producirán efectos económicos ni financieros, que vayan en contra de los intereses de los usuarios.
19. Cancen anticipadamente el saldo de las operaciones activas total o parcialmente, con la consiguiente aplicación de los intereses que correspondan a la fecha de cancelación. En estos casos, las instituciones supervisadas podrán aplicar una penalidad por cancelación anticipada solamente sobre aquellas operaciones activas donde el saldo de capital adeudado al momento de la cancelación anticipada total o parcial, sea superior a cien mil dólares (\$100,000) o su equivalente en lempiras. Dicha penalidad deberá 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 los mismos.
20. Cancen anticipadamente el saldo de las operaciones pasivas total o parcialmente, con la consiguiente aplicación de los intereses que correspondan. En estos casos, las instituciones supervisadas podrán aceptar o no la redención anticipada, a efecto de sujetarse a los límites establecidos en las normas de liquidez emitidas por el





Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C. Honduras

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, en caso de que éstos no sean suficientes, la institución estará facultada para aplicar la diferencia de la penalidad al capital, siempre que dicha facultad este claramente establecida en los contratos. 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 los mismos.

21. Los contratos y sus anexos, sean escritos con claridad, en caracteres legibles y puestos a su disposición para su lectura, fácil comprensión y aceptación.
22. Las instituciones supervisadas no le efectúen cobros por concepto de gastos de cobranza extra-judicial, sin haber sido informado previamente de los mecanismos a emplear y los conceptos sobre los que se cobrarán los mismos y sin haber realizado una actividad concreta en la gestión de cobro. Dichos conceptos deberán estar contenidos en el contrato de la institución supervisada y puestos en conocimiento del usuario al momento de la contratación.
23. Las gestiones de cobro de deudas de las instituciones supervisadas, se realicen de manera respetuosa y en horarios adecuados, evitando aquellas conductas o acciones que puedan afectar la intimidad personal y familiar del deudor. Las instituciones supervisadas velarán por el cumplimiento de este principio en la tercerización de los servicios de cobranza. Para tales efectos, se considerarán como horarios adecuados para realizar gestiones de cobro, de lunes a sábado de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. y los domingos de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. 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. La información proporcionada a las instituciones supervisadas sea utilizada y administrada exclusivamente en relación a los fines para los cuales se suministró. Salvo cuando dicha información deba proporcionarse en atención a un mandato judicial o en cumplimiento a una disposición contenida en el marco legal aplicable.
25. Presente sus reclamos, en primer lugar, ante la institución supervisada. De no estar conforme con lo resuelto por la institución, podrá recurrir a la Comisión o a cualquier otra instancia de acuerdo a la legislación aplicable. Los reclamos presentados ante la institución supervisada y la Comisión deberán tener una respuesta oportuna, por escrito y sin ningún costo para el usuario financiero. Asimismo, tiene derecho a obtener el reembolso o devolución de importes indebidamente cobrados por las instituciones supervisadas en operaciones activas o pasivas. Dicho reembolso o devolución deberá hacerse en la misma especie en la que se efectuaron los cobros indebidos.
26. Se les permita acceder a la información contenida en los registros que contengan sus datos personales, así como a conocer la entidad informante en la instancia que corresponda y reclamar la inmediata rectificación o, en su caso, la cancelación de aquellos registros que sean producto de omisión, error o requieran ser actualizados.
27. Reciban el mismo trato, de aquellos que presentaron su reclamo y obtuvieron una compensación o indemnización de parte de las instituciones supervisadas, cuando el motivo del reclamo sea una acción que generó una ganancia indebida y que la misma afecta al resto de los usuarios, sin que para ello tenga que presentar un reclamo.
28. Reciban educación financiera por parte de las instituciones supervisadas y de la CNBS, que les permita mejorar su entendimiento sobre servicios y productos financieros, así como desarrollar sus habilidades para tomar decisiones informadas. Dicha educación debe abarcar también a los potenciales usuarios.





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

Artículo 5.- Obligaciones de los Usuarios Financieros

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

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

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

Artículo 6.- Derechos de las Instituciones Supervisadas

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

Artículo 7.- Obligaciones de las Instituciones Supervisadas

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

1. Entregar al usuario financiero copia de toda la documentación contractual que ha suscrito y detallar en la misma, las condiciones, plazos, derechos y obligaciones de las partes, como los diferentes componentes que integren el costo de la operación expresado en términos anuales. Asimismo, deberán contar con los respaldos necesarios que demuestren la recepción de la documentación por parte de los usuarios. La carga de la prueba corresponderá a la institución supervisada.
2. No realizar cobros por conceptos, servicios o productos que no han sido expresamente pactados por las partes.
3. Informar en un plazo no menor a quince (15) días calendario de la fecha de pago y por un medio de comunicación eficaz, del cual se pueda conservar evidencia, sobre cualquier modificación posterior realizada a la tasa de interés, comisiones y precios. Cuando las modificaciones contractuales se deriven de aspectos diferentes a los antes mencionados, el plazo en referencia no deberá ser menor de treinta (30) días calendario.
4. Entregar al usuario financiero el recibo correspondiente al pago del servicio o producto pactado, con suficiente detalle sobre la forma en que fue aplicado. En caso de realizarse el pago a través de mecanismos de cobro alternativos en donde no se detalle la imputación del pago, la institución supervisada deberá suministrar



- oportunamente a los usuarios financieros de manera gratuita, la información adicional donde conste la imputación a capital, intereses y otros conceptos. Los mismos podrán ser provistos a través de los resúmenes de cuenta u otros canales de comunicación habilitados (tales como correo electrónico, correspondencia).
5. Dar cumplimiento a las decisiones o resoluciones que emanen de la Comisión.
 6. Desarrollar e implementar políticas y procedimientos, para el cumplimiento del trato diligente, profesional y oportuno al usuario. Así como, implementar sistemas de medición del tiempo de atención tanto en su oficina principal como en cada una de sus sucursales y agencias y el correspondiente monitoreo de la satisfacción de sus usuarios.
 7. Adoptar las medidas que garanticen la seguridad de las transacciones, identificando plenamente la identidad de los sujetos participantes y la integridad de la información transmitida.
 8. Implementar las acciones correctivas derivadas de la resolución de un reclamo resuelto favorablemente y que implica compensación o indemnización al resto de los usuarios de los servicios o productos que se vieron afectados, sin necesidad de intervención de la autoridad competente. En aquellos casos que el impacto de esta medida afecte la liquidez o solvencia de la institución supervisada, la CNBS en atención a solicitud de mérito debidamente justificada, podrá autorizar un plazo para que la institución supervisada pueda honrar el pago de las compensaciones o indemnizaciones a que se refiere este numeral.
 9. Desarrollar e implementar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes productos y servicios que prestan, que permitan difundir en forma objetiva las obligaciones y derechos de los usuarios financieros, las condiciones y características de los servicios y productos que prestan, así como los diferentes mecanismos y procedimientos para la protección de los derechos de éstos.

Artículo 8.- Transparencia de la Información

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

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

Artículo 9.- Áreas de Atención de los Reclamos

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



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

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 deberán aceptar y gestionar cualquier reclamo, queja o consulta de los usuarios financieros, indistintamente de la institución reclamada.

CAPÍTULO II
OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

Artículo 10.- Oficial de Atención al Usuario Financiero

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

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

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

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

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

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

Artículo 12.- Responsabilidades del Oficial de Atención al Usuario

Son funciones del Oficial de Atención al Usuario Financiero:

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



- respectivos sistemas de comunicación para dar trámite a las consultas, quejas o peticiones de los usuarios financieros.
3. Asegurar que la institución supervisada tenga a la vista formularios de Hojas de Reclamación de las Instituciones Supervisadas, accesible al público en general en forma manual o electrónica.
 4. Recibir y tramitar las quejas y/o reclamos que presenten los usuarios financieros.
 5. Coordinar con las demás áreas de la institución supervisada la implementación de las políticas y procedimientos para el funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero y su debido cumplimiento.
 6. Proponer medidas que permitan a la institución supervisada mejorar el funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero y sus elementos mínimos.
 7. Verificar que el personal encargado de brindar asesoría a los usuarios financieros sobre operaciones y servicios que ofrece la institución supervisada, así como con relación a las materias contenidas en los contratos cumpla esta función con la debida diligencia.
 8. Servir de enlace entre la institución supervisada y la Comisión, 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, referido al funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero conforme a lo establecido en las presentes Normas. El informe incluirá, pero no se limitará, al cumplimiento del plan de trabajo, la información agregada de las reclamaciones tramitadas, los tiempos promedios de respuestas y sus resoluciones, agrupadas por las categorías establecidas en la tipología contenida en el Anexo 2 de las presentes Normas, así como las capacitaciones efectuadas a su personal.
 10. Proporcionar a la Comisión cuando ésta lo requiera toda la información necesaria para la atención de los reclamos que sean presentados a la Comisión.
 11. Proporcionar a la Comisión el reporte mensual de gestión de reclamos, en los términos y plazos establecidos en el Artículo 26 de las presentes Normas.
 12. Desarrollar un sistema que permita un adecuado registro de los reclamos, la gestión de los mismos hasta su resolución.
 13. Revisar periódicamente la información contenida en el Libro de Quejas como herramienta complementaria a su labor, a efecto de elaborar informes donde se propongan ante la Junta Directiva o Consejo de Administración, acciones de mejora con relación a la calidad de servicio que brinda la institución supervisada a los usuarios financieros.
 14. Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

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

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

El Informe Anual a que se refiere el numeral 9) del Artículo precedente, deberá ser presentado a la CNBS, a más tardar el 31 de enero de cada año, previa aprobación de la Junta Directiva o Consejo de Administración de la institución supervisada. El Informe Anual será acompañado de un Plan de implementación de las disposiciones adoptadas por la Junta Directiva o Consejo de Administración.



Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C. Honduras

CAPÍTULO III AUDITORÍA INTERNA

Artículo 14.- Auditoría Interna

En los informes que remita la Unidad de Auditoría Interna de la institución supervisada a la Comisión, deberá incluirse la evaluación del funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero y el cumplimiento de las presentes Normas. Asimismo, el plan anual de esta Unidad deberá incluir la realización de dicha actividad.

CAPÍTULO IV OBLIGACIÓN DE INFORMAR

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

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

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

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

CAPÍTULO V CAPACITACIÓN

Artículo 17.- Personal debidamente Capacitado

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

CAPÍTULO VI SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

Artículo 18.- Sistema de Atención al Usuario Financiero

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



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

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

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

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

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

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

La Gerencia General será responsable de la implementación de las medidas que sean necesarias para que el funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero se ajuste a las políticas generales establecidas por la Junta Directiva o Consejo de Administración, según los términos que se indican en estas Normas. Asimismo, la Gerencia General será responsable de asignar los recursos humanos, técnicos y logísticos que permitan al Oficial de Atención al Usuario Financiero, el cumplimiento de sus funciones conforme lo establecido en las presentes Normas. La coordinación de esta labor será hecha por el Oficial de Atención al Usuario Financiero y por las instancias internas que designe la Gerencia General.

CAPÍTULO VII DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS ANTE LA INSTITUCIÓN SUPERVISADA

Artículo 21.- Hojas de Reclamación de las Instituciones Supervisadas

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

La Hoja de Reclamación de las Instituciones Supervisadas, consta de un original y dos copias, donde se documentarán y evidenciarán los reclamos que los usuarios financieros interpongan ante ellas. La Comisión proporcionará el modelo de la Hoja de Reclamación, la cual no debe ser modificada en contenido o forma, y no contendrá logos corporativos o



Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C. Honduras

cualquier otro texto identificativo de la institución supervisada. La Hoja de Reclamación forma parte integral de las presentes Normas (Anexo No. 1).

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

Artículo 22.- Plazo para Presentar el Reclamo

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

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

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

1. Proporcionar la Hoja de Reclamación (la cual consta de un original y dos copias) para que el usuario financiero la complete. La institución supervisada se quedará con el original para realizar el análisis interno pertinente y llevar control de los plazos y expedientes y entregará al usuario financiero las dos copias con su acuse de recibo para los efectos correspondientes. En los casos en que los usuarios financieros presenten alguna incapacidad física y/o no puedan escribir, y si así lo requieren, la institución supervisada llenará la Hoja de Reclamación. El oficial de atención al usuario financiero deberá verificar que la Hoja de Reclamación sea correctamente llenada por el usuario financiero, específicamente no deberá permitir campos o ítems en blanco, es especial aquellos relacionados con información referente a números de teléfono fijo, celular y correo electrónico. La institución supervisada deberá mantener un archivo y registro de cada uno de los reclamos presentados y de la emisión de la respuesta correspondiente, por un periodo no menor a cinco (5) años, contados a partir del día siguiente de la notificación de la respuesta emitida por la institución supervisada al usuario financiero.
2. Analizar y resolver los reclamos dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción del reclamo, debiendo comunicar la respuesta por escrito al usuario financiero, dentro de dicho plazo. Este plazo podrá ser ampliado hasta diez (10) días hábiles, debiendo informar por escrito al usuario financiero las razones de la extensión del plazo. En caso de aquellos reclamos relacionados con productos ofrecidos de acuerdo a licencias internacionales o cuando se trate de reclamos cuya solución o análisis dependan de instituciones del extranjero, el plazo máximo para resolverlo será de treinta (30) días hábiles.
3. Brindar al usuario financiero una respuesta escrita, la cual deberá ser:
 - a) **Oportuna:** 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; y,





Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C. Honduras

- c) **Comprensible:** De manera que el usuario entienda la respuesta proporcionada recurriendo, en los casos que así lo requiera, a ejemplos, cálculos, gráficos y otros elementos que coadyuven al mejor entendimiento de los motivos por los cuáles se pudo haber suscitado la controversia y la forma de llegar a una solución.

En dicha respuesta deberá incluirse el siguiente texto:

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

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

En aquellos casos en que la respuesta brindada por la institución supervisada no fuese satisfactoria para el usuario financiero, éste podrá interponer su reclamo ante la CNBS, debiendo presentar dos 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.

El día que la CNBS legalmente admita el reclamo, enviará un aviso electrónico al oficial de atención al usuario financiero de la institución supervisada reclamada, a efecto de que éste proceda a recopilar información suficiente y pertinente para agilizar la presentación de los descargos que se solicitarán.

La notificación del reclamo a la institución supervisada podrá realizarse de las siguientes formas:

- Personal:** Se le solicitará al oficial de atención al usuario financiero de la institución reclamada, gestione la cita para proceder a notificar dicho reclamo directamente al Representante Legal de la misma. Si transcurren cinco (5) días hábiles y no se ha otorgado la cita requerida, se procederá a realizar dicha notificación mediante la tabla de avisos de la Dirección de Protección al Usuario Financiero (DPUF).
- Electrónica:** La CNBS notificará al representante legal de la institución supervisada la admisión legal del reclamo mediante correo electrónico enviado por medio del Sistema de Interconexión Financiera. Si transcurren cinco (5) días hábiles después de enviado el correo electrónico de notificación y no se ha recibido el auto de notificación firmada por el representante legal, se procederá a notificar la misma mediante la tabla de avisos de la Dirección de Protección al Usuario Financiero (DPUF).

Una vez notificado el reclamo bajo estos procesos la institución supervisada, deberá presentar en la DPUF, en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles los descargos correspondientes.

Durante el proceso de análisis y evaluación de los descargos, la Comisión podrán solicitarle información adicional al oficial de atención al usuario financiero de la institución reclamada, a efecto de completar el dictamen técnico. Esta solicitud deberá 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 días (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.





Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C. Honduras

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, ésta 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 de vencido el plazo para su presentación.

Artículo 25.- Procedimiento Especial para Atención de Reclamos

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

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

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

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

CAPÍTULO VIII ENVÍO DE INFORMACIÓN MENSUAL

Artículo 26.- Información en Materia de Reclamos

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

CAPÍTULO IX DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

Artículo 27.- Decálogos

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

Artículo 28.- De las Infracciones

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





Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C. Honduras

Artículo 29.- Casos No Previsto

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

2. Comunicar la presente Resolución a las Instituciones del Sistema Financiero, Oficinas de Representación, Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras, Sociedades Emisoras de Tarjetas de Crédito, Instituciones Aseguradoras, Régimen de Aportaciones Privadas (RAP), Institutos de Previsión, Fondos de Pensiones Públicos y Privados, Administradoras Privadas de Pensiones, Sociedades Remesadoras de Dinero, Burós de Crédito, Casas de Cambio y Casas de Bolsa.
3. La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta, mientras tanto se mantiene vigente la Resolución GE No.1631/12-09-2011. F)

VILMA C. MORALES M., Presidenta, **CARLOS ROBERTO ORTEGA MEDINA**, Secretario General".

Atentamente,



CARLOS ROBERTO ORTEGA MEDINA
Secretario General