



Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C. Honduras

14 de junio de 2021

INSTITUCIONES DEL SISTEMA ASEGURADOR

Toda la República

CIRCULAR CNBS No.010/2021

Señores:

La infrascrita Secretaria General de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros CERTIFICA la parte conducente del Acta de la Sesión No.1515 celebrada en Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central el catorce de junio de dos mil veintiuno, con la asistencia de los Comisionados ETHEL DERAS ENAMORADO, Presidenta; JOSÉ ADONIS LAVAIRE FUENTES, Comisionado Propietario; EVASIO A. ASECIO, Comisionado Propietario; MAURA JAQUELINE PORTILLO G., Secretaria General; que dice:

“... 4. **Asuntos de la Gerencia de Protección al Usuario Financiero:** ... literal g) ... **RESOLUCIÓN GPU No.460/14-06-2021.-** La Comisión Nacional de Bancos y Seguros,

CONSIDERANDO (1): Que de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 13, numerales 1) y 2) 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; así como, dictar las normas que se requieran para el cumplimiento de los cometidos previstos en su Ley, lo mismo que las normas prudenciales, para lo cual se basará en la legislación vigente y en los acuerdos y prácticas internacionales.

CONSIDERANDO (2): Que las prácticas internacionales, específicamente el Acuerdo de Basilea III, en su Pilar III, señala que con el objeto de promover disciplina de mercado es necesario desarrollar una serie de requisitos de divulgación, que permita a los agentes de mercado (usuarios financieros y público en general), evaluar la información esencial sobre los productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras supervisadas, de tal forma que les permitan a éstos, tomar decisiones debidamente informados.

CONSIDERANDO (3): Que el Artículo 14, numeral 4) de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, establece que es atribución de este Ente Supervisor compilar la información bancaria, de seguros y relacionadas con las Instituciones Supervisadas y requerir de éstas los datos e información que sean necesarios para el eficaz cumplimiento de sus objetivos, así como para informar sobre las que correspondan al público en general.

CONSIDERANDO (4): Que mediante la Resolución GE No.1768/12-11-2012, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros aprobó reformar las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas, estableciendo entre otros, que toda persona que utilice los servicios o pretenda adquirir productos de una institución supervisada tiene derecho a que se le proporcione información electrónica sobre los términos y condiciones del servicio y/o producto financiero que pretende adquirir, antes,



Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C. Honduras

durante y después de la celebración de un contrato. 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.

CONSIDERANSO (5): Que por medio de la Resolución GE No.1769/12-11-2012, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, aprobó reformas a las Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas, determinándose en ésta, entre otros, que en materia de publicidad, difusión y comunicación de las comisiones, las instituciones financieras deberán brindar información detallada de las que cobran por los diferentes productos y servicios financieros, debiendo especificar los conceptos por los que se cobrarán dichas comisiones, así como el detalle de las mismas. En general, en ésta normativa se estableció que las instituciones supervisadas deberán brindar a los usuarios financieros y al público en general, en forma previa a la celebración de cualquier contrato toda la información que soliciten al respecto.

CONSIDERANDO (6): Que mediante la Resolución GE No.1189/27-08-2014, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros aprobó las Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones de Seguros, en las que, entre varios se dispone que las mismas tendrán por objeto establecer disposiciones complementarias en relación a la transparencia de la información, específicamente en materia de difusión, de publicidad, comisiones, primas de seguros y contratos de seguros que deberán observar en atención a la eficiencia y calidad de servicio al usuario financiero de las instituciones de seguros.

CONSIDERANDO (7): Que con el fin de computar la data de tasas de interés, comisiones, costos asociados, beneficios y requisitos relacionados con los productos y servicios financieros reportados por las Instituciones de Seguros supervisadas la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, se desarrolló el Capturador de "Productos Financieros del Sistema Asegurador". En base a lo anterior, en conjunto la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicación, y el Departamento de Disciplina de Mercado, Transparencia y Educación Financiera, de la Gerencia de Protección al Usuario Financiero, elaboraron el Manual del Capturador de "Productos Financieros Sistema Asegurador", para ponerlo a disposición de las Instituciones de Seguros supervisadas del mencionado sector.

CONSIDERANDO (8): Que en el Objetivo del "Manual de Reporte de Datos Capturador Productos Financieros (Conoce y Compara) Sistema Asegurador" se determina que ese se preparó como guía de consulta para que las instituciones conozcan los lineamientos generales, condiciones y procedimientos para crear los archivos de datos que contienen la información sobre Productos Financieros del sector asegurador sujetas a reporte, según lo establecido en la Resolución GES No.652/11-08-2017. Además, en éste se indica que la remisión de la información será sobre las tasas de interés, comisiones, costos asociados, beneficios y requisitos relacionados con los productos y servicios de 1) Seguro de Vivienda, 2) Seguro de Vehículos, 3) Seguro Médico y 4) Seguro de Daños, se realizará por medio de Interconexión Financiera, la cual mejorará el tiempo de publicación de dicha información en la Página Web de la CNBS, Pestaña de la GPUF, Sección "Disciplina de Mercado y Transparencia"; proporcionando así los datos que requieran los usuarios financieros y el público en general, de manera expedita para que así se informen en forma



Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C. Honduras

adecuada y tomen las decisiones más acertadas sobre los productos ofrecidos por el sector asegurador.

CONSIDERANDO (9): Que el Dictamen Técnico emitido por el Departamento de Disciplina de Mercado, Transparencia y Educación Financiera, de la Gerencia de Protección al Usuario Financiero, entre otros señala: **1.** Siguiendo los lineamientos y la estructura contenida en el Manual de Capturador de "Productos Financieros del Sistema Asegurador", a disposición en el Sistema de Interconexión Financiera, es necesario que las Instituciones de Seguros, reporten a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), en forma electrónica a través del Sistema de Interconexión Financiera en el Capturador de "Productos Financieros del Sistema Asegurador", los datos sobre tasas de interés, comisiones, costos asociados, beneficios y requisitos relacionados con los productos y servicios siguientes: 1) Seguro de Vivienda, 2) Seguro de Vehículos, 3) Seguro Médico y 4) Seguro de Daños, correspondientes al cien por ciento (100%) de sus operaciones. **2.** Las Instituciones de Seguros deberán remitir a esta Comisión, dentro de los primeros diez (10) días hábiles al cierre de cada mes, el requerimiento de información señalado en el numeral 1 que antecede, en forma electrónica a través del Sistema de Interconexión Financiera en el Capturador de "Productos Financieros del Sistema Asegurador". El primer reporte a enviar por las Instituciones de Seguros se realizará a partir de la fecha que indique la Resolución que aprueba la implementación de dicho Capturador, debiendo reportarse la información del cierre del siguiente mes. Esta información debe corresponder al cien por ciento (100%) de sus operaciones. **3.** El incumplimiento por parte de las Instituciones de Seguros, será sancionado por esta Comisión de conformidad al Reglamento de Sanciones a ser aplicado a las Instituciones Supervisadas vigente. **4.** Para el cumplimiento de lo antes mencionado, corresponderá a la Gerencia de Tecnología de Información y Comunicación de esta Comisión, habilitar en el Sistema de Interconexión Financiera el Capturador de "Productos Financieros del Sistema Asegurador" y poner a disposición de los enlaces de las Instituciones Financieras Supervisadas el Manual de dicho Capturador.

CONSIDERANDO (10): Que en cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 72 de la Ley de Procedimiento Administrativo, el Departamento de Asuntos Legales de la Gerencia de Protección al Usuario Financiero, emitió el correspondiente Dictamen, el cual en su parte conducente señala que de conformidad con lo establecido en los Artículos 1 literales a) y c), 4, 6, 8 y 13 numerales 1), 4), 6), 11), 15) y 14 numeral 4) de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, esta supervisará las actividades financieras, relacionadas con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados por el público, haciendo cumplir las Leyes, con sujeción a que en tales actividades se respeten los derechos de los usuarios en relación a los servicios ofrecidos por las Instituciones Supervisadas para lo cual podrá dictar las normas que aseguren una adecuada coordinación entre las labores de supervisión de las Instituciones Supervisadas; Los Artículos 4, 5 y 6 de la Ley de Instituciones de Seguros y Reaseguros, indican: - "Las personas naturales y jurídicas señaladas en el Artículo 2 se regirán por la presente Ley, y en lo que fueren aplicables por las Leyes de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, del Banco Central de Honduras y de Instituciones del Sistema Financiero; asimismo, por la Ley Monetaria y por los Reglamentos y Resoluciones emitidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros y por el Banco Central de Honduras. En lo no previsto en las Leyes, Reglamentos y Resoluciones mencionadas, se sujetarán a la legislación general de la República que les fuera aplicable y especialmente a las disposiciones pertinentes del Código de Comercio." - "Las Instituciones de Seguros, afianzadores, reaseguradoras y reafianzadoras y demás personas a que se refiere el Artículo 2 de esta Ley, estarán sujetas a la supervisión, vigilancia y control de la Comisión, quien las ejercerá por medio de la Superintendencia."; - El aseguramiento de bienes, personas o intereses por medio de

contratos de seguros o fianzas sólo podrá hacerse por Instituciones de Seguros nacionales o extranjeras legalmente establecidas en el país, que se regirán por lo establecido en la presente Ley, así como por los principios y prácticas internacionales en materia de seguros y reaseguros que no sean contrarias a la legislación nacional. Los Artículos 1, 11, 12, 17 y 1346 del Código Civil, en su parte conducente establecen: - “La Ley es una declaración de la voluntad soberana, que, manifestada en la forma prescrita por la Constitución, manda, prohíbe o permite”; - “Las Leyes que interesan al orden Público y a las buenas costumbres, no podrán eludirse ni modificarse por convenciones de los particulares...”; - “La Ley es obligatoria para todos los habitantes de la República, incluso los extranjeros”; - “No podrá atribuirse a la Ley otro sentido que el que resulta explícitamente de sus propios términos, dada la relación que entre los mismos debe existir y la intención del legislador”; y - “Las obligaciones nacen de la Ley, ...”. Por otro lado, el Artículo 4 numerales 1), 4), 5), 9) y 10) de las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas, establecen;

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 ... 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....

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....

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. y **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. Por su parte, los Artículos 3 numerales 1) y 3) de las Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas; - Para los efectos de las presentes Normas, se entenderá por:

1. Cláusulas abusivas: Aquellas estipulaciones que restrinjan los derechos del usuario financiero, alteren las obligaciones o limiten las responsabilidades por daños asumidos por la institución financiera, conforme lo acordado entre las partes en los respectivos contratos.

3. Comisiones: Montos que cobran las instituciones financieras a sus usuarios por la provisión efectiva de servicios previamente acordados. Estos servicios deben ser adicionales a los que forman parte de la operación típica contratada. Finalmente, los Artículos 6, 7, 8 y 15 de las Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero de las Instituciones de Seguros, al efecto establecen: - **TRANSPARENCIA.** Las instituciones de seguros deberán proporcionar a los usuarios financieros información clara, suficiente, concreta y oportuna que les permita conocer los costos, derechos y obligaciones que involucren tanto la suscripción de un contrato de seguros, como la indemnización del reclamo, indicándose las recomendaciones para la buena administración y manejo de los mismos, así como

información sobre las posibles consecuencias para su mal uso... - DIFUSION SOBRE LOS PRODUCTOS DE SEGUROS. Las instituciones de seguros deberán brindar información actualizada, sobre los seguros y servicios que ofrecen, indicando en forma clara y detallada los ramos en que opera, los riesgos cubiertos, las exclusiones del seguro, cargos adicionales, obligaciones y/o garantías del asegurado, utilizando para ello lenguaje de fácil comprensión; asimismo, recomendaciones sobre la transparencia de la información brindada por parte del asegurado o tomador; sobre como la inobservancia de lo anterior podría afectar la cobertura del seguro contratado; así como el procedimiento para solicitar la indemnización del reclamo y otra información que se requiera. Dicha información será difundida a través de las áreas de atención y servicio al público, página web, folletos, pizarras o mecanismos electrónicos, así como en la publicidad, o de otras que se estimen convenientes, de acuerdo a las que utilice la institución de seguros. Independientemente del canal de comercialización para ofrecer el servicio, el personal encargado de ofertar el producto o servicio al asegurado o tomador de seguros debe estar debidamente capacitado para brindar la información sobre los diferentes productos de seguros que ofrecen. La institución de seguros deberá cerciorarse que los intermediarios de seguros se mantengan actualizados con relación a los productos y servicios ofrecidos al público.

INFORMACIÓN A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB. A fin de que el público en general pueda tener información sobre los productos de seguros, las instituciones deberán difundir en su página web, como mínimo la siguiente información: **1** Información actualizada sobre los productos de seguros que ofrecen, clasificados por tipo de producto, precisando el canal por el que es ofrecido el mismo; **2.** Información sobre el procedimiento para presentar la solicitud del seguro, incluyendo la información mínima que debe adjuntarse en caso de siniestro, de acuerdo al tipo de producto; **3.** El vínculo con la página web de la Comisión, para poder comparar los productos y servicios ofrecidos por todas las instituciones de seguros; **4.** Las distintas instancias ante las cuales pueden recurrir los usuarios financieros de seguros para presentar sus denuncias y/o reclamos, tales como la propia institución y ante la Comisión; **5** El vínculo con la página web de la Comisión que muestre el registro de los intermediarios de seguros autorizados; y, **6** Las preguntas más frecuentes que tengan los usuarios con sus respectivas respuestas.

CONCLUSIÓN De acuerdo a lo dispuesto en las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas, en las Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas, en Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones de Seguros y en la Resolución GES No.652/11-08-2017; se concluye que es obligación de las instituciones del sector asegurador proporcionar a los usuarios financieros y al público en general, la información sobre los diferentes aspectos contenidos en la Resoluciones relacionadas, para que ellos tomen sus decisiones debidamente informados, por lo que el Departamento de Disciplina de Mercado, Transparencia y Educación Financiera de la Gerencia de Protección al Usuario Financiero, definió que procede recibir y poner a disposición dicha información por medio del CAPTURADOR DE “PRODUCTOS FINANCIEROS DEL SISTEMA ASEGURADOR”; por lo que el Departamento de Asuntos Legales, de la Gerencia de Protección al Usuario Financiero considera que es procedente que se apruebe la implementación del CAPTURADOR DE “PRODUCTOS FINANCIEROS DEL SISTEMA ASEGURADOR”, de acuerdo a los términos indicados en el Dictamen Técnico y el Manual de Reporte de Datos Capturador Productos Financieros (Conoce y Compara) Sistema Asegurador, antes referidos.

RECOMENDACIÓN Por lo expuesto, con fundamento en las disposiciones legales antes citadas, el Departamento de Asuntos Legales de la Gerencia de Protección al Usuario Financiero es del parecer que es procedente pronunciarse favorablemente sobre la implementación del CAPTURADOR DE “PRODUCTOS FINANCIEROS

DEL SISTEMA ASEGURADOR”; en virtud que de acuerdo al Dictamen Técnico emitido por el Departamento de Disciplina de Mercado, Transparencia y Educación Financiera de la Gerencia de Protección al Usuario Financiero y el Manual de Reporte de Datos Capturador Productos Financieros (Conoce y Compara) Sistema Asegurador, las Instituciones de Seguros proporcionarán a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, entre otros: información sobre las tasas de interés, comisiones, costos asociados, beneficios y requisitos relacionados, sobre los productos y servicios siguientes: 1) Seguro de Vivienda, 2) Seguro de Vehículos, 3) Seguro Médico y 4) Seguro de Daños; información que se pondrá a disposición de los usuarios financieros y del público en general, para que se informen adecuadamente y tomen las decisiones que correspondan sobre los productos o servicios que ofrece el sector asegurador, por lo que recomienda a la Comisión resolver en los términos antes indicados.

CONSIDERANDO (11): Que con fundamento en los Dictámenes emitidos por los Departamentos de Disciplina de Mercado, Transparencia y Educación Financiera y de Asuntos Legales de la Gerencia de Protección al Usuario Financiero, es procedente aprobar la implementación del CAPTURADOR DE “PRODUCTOS FINANCIEROS DEL SISTEMA ASEGURADOR.

POR TANTO: En uso de las atribuciones que la Ley le confiere y con fundamento en los Artículos 245 numeral 31 de la Constitución de la Republica; 1 literales a) y c), 4, 6, 8, 13 numerales 1), 2), 3), 4), 11) 15) y 14 numeral 4) de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros; 72 y 83 de la Ley de Procedimiento Administrativo; 3 numerales 10, 11, 12 y 13; 4, 5 y 6 de la Ley de Instituciones de Seguros y Reaseguros; 1, 11, 12, 17 y 1346 del Código Civil; 4 numerales 1), 4), 5), 9) y 10) de las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas; 3 numerales 1), 3), 5), 6), 10), 11), 12), 13), 14) y 15) de las Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas; 6, 7, 8 y 15 de las Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero de las Instituciones de Seguros; Resolución GES No.652/11-08-2017.

RESUELVE:

1. Aprobar la implementación del CAPTURADOR DE “PRODUCTOS FINANCIEROS DEL SISTEMA ASEGURADOR”; en virtud que de acuerdo al Dictamen Técnico emitido por el Departamento de Disciplina de Mercado, Transparencia y Educación Financiera de la Gerencia de Protección al Usuario Financiero y el Manual de Reporte de Datos Capturador Productos Financieros (Conoce y Compara) Sistema Asegurador, las Instituciones de Seguros proporcionarán a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, entre otros: información sobre las tasas de interés, comisiones, costos asociados, beneficios y requisitos relacionados, sobre los productos y servicios siguientes: 1) Seguro de Vivienda, 2) Seguro de Vehículos, 3) Seguro Médico y 4) Seguro de Daños; información que se pondrá a disposición de los usuarios financieros y del público en general, para que se informen adecuadamente y tomen las decisiones que correspondan sobre los productos o servicios que ofrece el sector asegurador.
2. Comunicar la presente Resolución a las Instituciones del Sistema Asegurador, las que deberán remitir el requerimiento de información señalado en el Resolutivo 1, a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), en forma electrónica a través del Sistema de



Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C. Honduras

Interconexión Financiera en el Capturador de "Productos Financieros del Sistema Asegurador", siendo que el primer reporte a enviar por las Instituciones de Seguros, en los primeros diez (10) días hábiles del mes de agosto, debiendo reportarse la información del cierre del mes anterior. Esta información debe corresponder al cien por ciento (100%) de sus operaciones.

3. El incumplimiento a las disposiciones contenidas en la presente Resolución, por parte de las Instituciones de Seguros, será sancionado de conformidad al Reglamento de Sanciones a ser aplicado a las Instituciones Supervisadas vigente.
4. Instruir a la Gerencia de Tecnología de Información y Comunicación de esta Comisión, para que habilite en el Sistema de Interconexión Financiera el Capturador de "Productos Financieros del Sistema Asegurador" y ponga a disposición de los enlaces de las Instituciones Financieras Supervisadas el Manual de dicho Capturador.
5. La presente Resolución es de ejecución inmediata. ... Queda aprobado por unanimidad. ...
F) **ETHEL DERAS ENAMORADO**, Presidenta; **JOSÉ ADONIS LAVAIRE FUENTES**, Comisionado Propietario; **EVASIO A. ASENCIO**, Comisionado Propietario; **MAURA JAQUELINE PORTILLO G.**, Secretaria General".

MAURA JAQUELINE PORTILLO G.
Secretaria General