

Tegucigalpa, MDC
17 de julio de 2023

INSTITUCIONES SUPERVISADAS

CIRCULAR CNBS No.012/2023

La infrascrita Secretaria General de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros CERTIFICA la parte conducente del Acta de la Sesión No.1738 celebrada en Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central el trece de julio de dos mil veintitrés, 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 Estudios Económicos, Regulación, Competencia e Innovación Financiera: ... literal a) ... RESOLUCIÓN GEE No.473/13-07-2023.- 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.

CONSIDERANDO (3): Que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, mediante Resolución GE No.590/10-06-2015, resolvió reformar las “Normas para la Certificación y Registro de Organizaciones que Desarrollen Programas de Educación Financiera”, las cuales tienen por objeto establecer los requisitos mínimos que deberán ser observados por las organizaciones contratadas por las instituciones supervisadas, interesadas en obtener la certificación de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) para desarrollar programas de educación financiera, tanto para su registro y funcionamiento. Asimismo, dichas Normas definen los criterios que deberán ser observados por las instituciones supervisadas en la contratación de los servicios profesionales ofrecidos por este tipo de organizaciones.

CIRCULAR CNBS No.012
Página No.1

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 la Certificación y Registro de Organizaciones que desarrollen Programas de Educación Financiera” ahora a denominarse “Normas para el Fortalecimiento de la Educación Financiera 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 quince (15) días hábiles contados del 24 de marzo al 13 de abril de 2023.

CONSIDERANDO (5): Que la Gerencia de Estudios Económicos, Regulación, Competencia e Innovación Financiera, mediante Dictamen Técnico GEEGE-DT-3/2023 y con base en el análisis realizado, concluye que es procedente recomendar a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, aprobar las reformas a las “Normas para la Certificación y Registro de Organizaciones que Desarrollen Programas de Educación Financiera” a denominarse ahora “Normas para el Fortalecimiento de la Educación Financiera en las Instituciones Supervisadas”.

CONSIDERANDO (6): Que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros considera necesario actualizar y ampliar las disposiciones normativas en materia de difusión de educación financiera, con base en buenas prácticas internacionales, logrando de esta forma promover educación financiera para los usuarios financieros actuales y/o potenciales.

POR TANTO: Con fundamento en lo establecido en los Artículos 1 y 13, numerales 1) y 2) de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros; y, Resolución GE No.590/10-06-2015 contentiva de las “Normas para la Certificación y Registro de Organizaciones que desarrollen Programas de Educación Financiera”;

RESUELVE:

1. Aprobar las reformas a las “Normas para la Certificación y Registro de Organizaciones que Desarrollen Programas de Educación Financiera”, cuyo contenido íntegramente se leerá así:

“NORMAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA EN LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS”

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- OBJETO

Las presentes Normas tienen por objeto establecer los requisitos mínimos que deben ser observados por las Instituciones Supervisadas para desarrollar y ejecutar Programas de Educación Financiera a favor del usuario financiero actual y/o potencial. Asimismo, definir los criterios que deben ser observados por las Instituciones Supervisadas en la contratación de los servicios profesionales ofrecidos por los proveedores que desarrollan Programas de Educación Financiera.

ARTÍCULO 2.- ALCANCE

Quedan sujetas a las presentes disposiciones, las Instituciones Supervisadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

CIRCULAR CNBS No.012
Página No.2

ARTÍCULO 3.- DEFINICIONES

Para efectos de las presentes Normas se entiende por:

- a) **Capacitador / Facilitador de Educación Financiera:** Es el responsable de capacitar y facilitar conocimientos sobre Educación Financiera y aprendizajes organizados y sistematizados a través de metodologías educativas estructuradas para el desarrollo de habilidades, competencias y actitudes para la oportuna toma de decisiones, de acuerdo con la población objetivo a la cual se dirige;
- b) **Código de Buenas Prácticas de Conducta de Mercado:** Código que contiene buenas o mejores prácticas de oferta de productos y servicios, transparencia de la información, y gestión de quejas y consultas;
- c) **Comisión o CNBS:** Comisión Nacional de Bancos y Seguros;
- d) **Educación Financiera:** Proceso continuo de educación mediante el cual el usuario financiero actual y/o potencial aprende o mejora la comprensión de conceptos, características, costos y riesgos de los productos y servicios financieros, adquiriendo habilidades para conocer sus derechos y obligaciones, para tomar decisiones y desarrollar habilidades a través de la información y asesoría objetiva recibida, a fin de actuar con certeza, mejorando sus condiciones, calidad de vida y bienestar financiero;
- e) **Instituciones Supervisadas:** Son aquellas instituciones que se encuentran bajo la supervisión, vigilancia y control de la CNBS;
- f) **Medios de Difusión:** Son aquellos canales utilizados para la divulgación de la Educación Financiera;
- g) **Módulo:** Conjunto de temas específicos que han sido desarrollados para una determinada población objetivo con el propósito de formar competencias en temas de Educación Financiera;
- h) **Órgano de Administración o Dirección:** Se refiere al Consejo de Administración, Junta Directiva, Asamblea de Participantes y Aportantes, o su equivalente a los anteriores;
- i) **Población Objetivo:** Conjunto de personas con ciertas características a quienes se dirige una acción de Educación Financiera;
- j) **Producto y Servicio Financiero:** Operación activa, pasiva o de servicio que es contratado por un usuario financiero con una Institución Supervisada;
- k) **Programa de Educación Financiera (PEF):** Son las acciones que mediante procesos educativos integrados por diferentes módulos de capacitación, información, asesoría o consulta, tienen como finalidad formar habilidades y competencias, y facilitar el proceso de aprendizaje de los usuarios financieros actuales y/o potenciales, a fin de

generar cambios positivos de conducta de las poblaciones objetivo a los cuáles se dirige, en torno al uso de productos y servicios financieros, así como a las decisiones que tome en relación al uso de sus recursos financieros;

- l) Proveedores de Educación Financiera:** Se refiere a las sociedades mercantiles, organizaciones o consultores, nacionales o extranjeros, que brindan Programas de Educación Financiera;
- m) Producto o Servicio Financiero:** Operación activa, pasiva o de servicio que es contratado por un usuario financiero con una Institución Supervisada; y
- n) Usuario Financiero Actual y/o Potencial:** Persona que recibe Educación Financiera, y que pretende adquirir o ya utiliza un servicio o producto provisto por una Institución Supervisada.

CAPÍTULO II PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS

ARTÍCULO 4.- RELEVANCIA DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA

La Educación Financiera se proyecta a todos los sectores sociales, y es integral al incorporar a los actores del sistema supervisado, instituciones públicas, ente regulador y población en general. En el marco de la regulación de las Instituciones Supervisadas se considera complementario el trinomio: Educación Financiera, Inclusión Financiera y Protección al Usuario Financiero, para que la población en general pueda tomar decisiones con información suficiente, relevante y transparente sobre los productos y servicios financieros a los que tiene acceso.

La Educación Financiera es una actividad de índole obligatoria para lo cual se deben designar los recursos necesarios para su ejecución. Las Instituciones Supervisadas deben desarrollar e implementar Programas de Educación Financiera de manera activa y permanente, debiendo desarrollarse en todas las etapas de la relación que mantengan con los usuarios financieros actuales y/o potenciales, incluyendo su propio personal.

ARTÍCULO 5.- LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA CONCEPTUALIZACIÓN, DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Para la conceptualización, diseño e implementación de los Programas de Educación Financiera (PEF), se deben tomar en cuenta los lineamientos siguientes:

1. El contenido de los Programas de Educación Financiera debe estar disponible a la población objetivo a través de canales de fácil acceso;
2. Usar medios de difusión y comunicación disponibles, apropiados para los usuarios financieros actuales y/o potenciales, buscando alcanzar la mayor divulgación de mensajes educativos, con el fin de lograr una efectiva exposición y cobertura de los temas de Educación Financiera;

3. Establecer módulos y metodologías diferenciadas, según las poblaciones objetivo específicas, usuarios financieros actuales y/o potenciales sobre asuntos financieros y económicos, desde edad temprana, con el propósito de conocer aspectos importantes sobre ahorro, crédito, seguros, pensiones, centrales de riesgo, seguridad de la información, deberes y derechos de los usuarios financieros, entre otros; asimismo los módulos deben considerar temas para la toma de decisiones, reclamos y su respectivo procedimiento, presupuesto, plan de ahorro, contratos y los riesgos asociados a los productos y servicios financieros, entre otros;
4. Identificar las características particulares de la población objetivo, a través de mecanismos de recopilación de datos, como ser los aplicados en capacitaciones y programas de consulta y asesoría financiera personalizada;
5. Ser equitativos, transparentes, inclusivos e imparciales en torno a la información que se brinde a los usuarios financieros actuales y/o potenciales;
6. Diferenciar claramente las acciones enfocadas a la educación financiera de aquellas orientadas a la promoción y mercadeo de los productos y servicios ofertados por la Institución Supervisada. La formación y asesoría al usuario financiero sobre Educación Financiera debe enfocarse en capacitarlo para la toma de decisiones informada y oportuna;
7. Facilitar la difusión de la Educación Financiera, generando sinergia con otras Instituciones Supervisadas, cooperación internacional y/u otros actores de la sociedad para facilitar el intercambio de buenas prácticas, canalizar recursos y otras acciones;
8. Establecer mecanismos de evaluación del aprendizaje de los Programas de Educación Financiera y sus resultados, los cuales deben partir de un estudio base de conocimientos actuales de los usuarios financieros, evaluando el progreso anual de los mismos, estableciendo las metodologías para la obtención de los resultados a partir de una muestra representativa para tal fin; asimismo la Comisión, cuando considere oportuno, puede realizar la supervisión de dichos programas; y
9. Generar la información estadística respecto al impacto de sus esfuerzos en Educación Financiera, y reportarlos a la Comisión de acuerdo con los lineamientos e indicadores establecidos por esta.

ARTÍCULO 6.- OBJETIVOS DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Los Programas de Educación Financiera que desarrollen las Instituciones Supervisadas deben cumplir como mínimo, los objetivos siguientes:

1. Generar cambios de conducta en la cultura financiera del usuario financiero;
2. Facilitar los medios y recursos necesarios para que los usuarios financieros actuales y/o potenciales y la población en general conozcan los productos y servicios

financieros, ventajas y desventajas, riesgos y forma adecuada del uso de estos, así como las cláusulas esenciales de los contratos de dichos productos y servicios; con el fin de brindar información adecuada y suficiente para el análisis y la toma de decisiones;

3. Verificar que el usuario financiero obtenga información transparente, clara, relevante y completa que le permita comprender los compromisos financieros asumidos o por asumir, y las ventajas y desventajas de adquirir productos y servicios financieros de la Institución Supervisada;
4. Diseñar debidamente los módulos e información según las características de la población objetivo, procurando su personalización tanto como sea posible para orientar la mejor toma de decisiones financieras; y
5. Asegurar la Educación Financiera continua y permanente, de calidad con igualdad de oportunidades y posibilidades, sin desequilibrios regionales ni inequidades sociales.

ARTÍCULO 7.- GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

El Órgano de Administración o Dirección de la Institución Supervisada, en el ejercicio de sus funciones, debe cumplir lo siguiente:

1. Conocer y aprobar el Programa de Educación Financiera de la Institución Supervisada;
2. Aprobar el presupuesto anual para la ejecución del Programa de Educación Financiera;
3. Mantenerse informado del avance e implementación del Programa de Educación Financiera al menos una (1) vez al finalizar cada semestre;
4. Informar al menos una (1) vez al año sobre los resultados del Programa de Educación Financiera a la Asamblea de Accionistas; y
5. Informar anualmente sobre la ejecución del Programa de Educación Financiera a la CNBS o cuando esta así lo requiera.

Los Programas de Educación Financiera para el año que inicia, así como los informes de actividades realizadas del año anterior, deben presentarse a la CNBS a más tardar el quince (15) de enero de cada año. Asimismo, las Instituciones Supervisadas deben presentar un avance de los resultados obtenidos en el primer semestre del año, a más tardar el quince (15) de julio de cada año.

Las Instituciones Supervisadas que ya presenten Programas de Educación Financiera derivados de la Ley de Tarjetas de Crédito, deben unificar el mismo y presentar un solo Programa de Educación Financiera.

ARTÍCULO 8.- ADMINISTRACIÓN DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

La Institución Supervisada debe organizar y verificar la ejecución del Programa de Educación Financiera, debiendo realizar al menos lo siguiente:

1. Analizar, revisar y definir el Programa de Educación Financiera de acuerdo con los lineamientos, principios, objetivos, estructura, temática, administración y evaluación para su implementación y, presentarlo para la aprobación del Órgano de Administración o Dirección;
2. Diseñar y ejecutar la(s) metodología(s) para realizar la evaluación, seguimiento y control de los resultados del Programa de Educación Financiera;
3. Realizar el seguimiento, supervisión y control del Programa de Educación Financiera aprobado por el Órgano de Administración o Dirección; y
4. Implementar medidas correctivas en caso de que los resultados del Programa de Educación Financiera no sean los esperados.

ARTÍCULO 9.- TRANSPARENCIA EN LA EDUCACIÓN FINANCIERA

La información contenida en los Programas de Educación Financiera debe ser transparente, clara, veraz, oportuna, y apegada a la realidad nacional. Las Instituciones Supervisadas deben ser transparentes en sus actividades de Educación Financiera, diferenciando en todo momento la información de Educación Financiera, de la información sobre productos y servicios financieros para fines comerciales.

ARTÍCULO 10.- REQUISITOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS FINANCIEROS

En el proceso para el otorgamiento de cualquier producto financiero ofertado y contratado, la Institución Supervisada debe brindar Educación Financiera al usuario financiero actual y/o potencial, ya sea por medios físicos o digitales, dependiendo de la posibilidad del usuario para acceder a esta, en la temática referida en las presentes Normas con énfasis en el producto financiero otorgado, debiendo dejar evidencia de dicha acción en el expediente físico o digital del usuario financiero.

ARTÍCULO 11.- FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Las Instituciones Supervisadas deben incorporar dentro de su Plan de Capacitación, la formación de su personal en temas de Educación Financiera.

Asimismo, deben incorporar en el Código de Buenas Prácticas de Conducta de Mercado, las disposiciones pertinentes para que, el personal asignado al desarrollo de actividades de capacitación, asesoría o consulta personalizada proporcione información general, transparente, clara y completa sobre los productos y servicios financieros.

ARTÍCULO 12.- TEMÁTICA GENERAL DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Los Programas de Educación Financiera deben desarrollar metodologías de aprendizaje para segmentos de la población objetivo acorde a las características de los usuarios financieros

como ser edad, sexo, educación, etnia, zona geográfica, y cualquier otro aspecto que pueda mejorar la experiencia de aprendizaje del usuario financiero actual y/o potencial. La temática por cubrir debe contener al menos los elementos descritos en el Anexo 4 de las presentes Normas.

ARTÍCULO 13.- APROBACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA POR LA CNBS

Las Instituciones Supervisadas deben presentar a la Gerencia de Educación e Inclusión Financiera y Género de la CNBS, los Programas de Educación Financiera en forma anual para su aprobación, los cuales deben contener como mínimo la información descrita en los Anexos 1 y 5 de las presentes Normas.

La Comisión podrá requerir modificaciones a los Programas de Educación Financiera presentados para aprobación, concediendo un plazo de hasta quince (15) días hábiles para su cumplimiento, dependiendo de la complejidad de los aspectos requeridos, dicho plazo podrá ser prorrogado de conformidad a lo establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo, por una única vez. El plazo anteriormente mencionado empezará a contar a partir del día hábil siguiente de la notificación a la Institución Supervisada.

ARTÍCULO 14.- INFORMES DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Las Instituciones Supervisadas deben emitir informes semestrales y anuales consolidados sobre la ejecución de las actividades de Educación Financiera realizadas, los que deben contener como mínimo la información descrita en el Anexo 6 de las presentes Normas. Los Informes de Educación Financiera deben ser aprobados por el Órgano de Administración o Dirección de la Institución Supervisada.

A efecto de evidenciar las actividades de difusión, las Instituciones Supervisadas deben obtener la información en listados de asistencia presenciales o electrónicos según el formato en que se desarrolle la actividad, número de identificación si es factible, contexto en que realizó la actividad, imágenes, videos o cualquier otro recurso que evidencie la actividad realizada.

ARTÍCULO 15.- PERÍODO DE RESGUARDO DE LOS INFORMES SOBRE EDUCACIÓN FINANCIERA

Los informes sobre Educación Financiera emitidos por las Instituciones Supervisadas, así como los documentos que respalden los mismos, se conservarán en forma física o electrónica, como mínimo durante un período de cinco (5) años, contados a partir de su fecha de realización, o por un período mayor de tiempo, en caso de que se considere necesario.

ARTÍCULO 16.- MATERIAL DIDÁCTICO DE LAS ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN FINANCIERA

El material didáctico y recursos de aprendizaje desarrollados por las Instituciones Supervisadas no requieren aprobación previa de la Comisión; sin embargo, debe observarse que el contenido del material en mención esté conforme a las normas, regulaciones y marco legal vigente.

ARTÍCULO 17.- DIFUSIÓN DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA

La difusión de los Programas de Educación Financiera se realizará a través de canales masivos o alternativos de comunicación que determine la Institución Supervisada, como por ejemplo la radio, televisión, medios escritos, redes sociales, sitios web, entre otros, en donde podrán enfocar, de acuerdo con su población objetivo, los mensajes apropiados para esta; así mismo se podrán estructurar módulos y metodologías de capacitación integrales, con actividades y eventos especializados presenciales y virtuales, que faciliten la experiencia de aprendizaje a la población objetivo.

En temas de Educación Financiera no se pueden realizar actividades de promoción de los productos y servicios ofertados por la Institución Supervisada.

ARTÍCULO 18.- PORTAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Las Instituciones Supervisadas deben desarrollar un portal de Educación Financiera que contribuya a la mejora de esta, debiendo incluir en el mismo, como mínimo, lo siguiente:

1. Información pertinente y de fácil consulta sobre la temática referida en las presentes Normas;
2. Glosario conceptual de economía y finanzas, y cualquier otra información o herramientas que permitan apoyar el aprendizaje del público en general; y
3. Acceso de contacto o correo electrónico para la atención de consultas de los usuarios financieros en torno a la Educación Financiera.

Las Instituciones Supervisadas deben incluir en la página principal de su sitio web oficial, un enlace directo a su portal de Educación Financiera, el que será igualmente publicado en la página web de la CNBS.

El portal de Educación Financiera no contendrá información publicitaria relacionada con los productos y servicios específicos ofertados por la Institución Supervisada.

ARTÍCULO 19.- CAPACITADORES/FACILITADORES

Para las actividades de Educación Financiera presencial y/o virtual, la Institución Supervisada debe contratar personal con instrucción y conocimiento en temas de Educación Financiera, según la población objetivo; asimismo, puede hacer uso de su personal interno para estas actividades, efectuando los procesos de entrenamiento correspondientes a los capacitadores/facilitadores que incluya la formación en los contenidos del Programa de Educación Financiera, el desarrollo de competencias como capacitadores/facilitadores, así como el suministro de material y herramientas con información específica para la ejecución de las actividades. En ese sentido, la CNBS puede apoyar en el proceso de formación del personal designado por la Institución Supervisada, previa solicitud presentada.

ARTÍCULO 20.- EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Las Instituciones Supervisadas evaluarán anualmente el impacto de su Programa de Educación Financiera con el propósito de conocer el alcance del cumplimiento de los

objetivos establecidos mediante la implementación de metodologías para su seguimiento y evaluación.

La Institución Supervisada debe implementar los métodos de investigación adecuados para que, a partir de una evaluación base aplicada a sus clientes, puedan valorar su conocimiento sobre Educación Financiera para compararlo en las evaluaciones anuales que realicen. Dichos resultados deben ser reportados en el informe anual del Programa de Educación Financiera, debiendo presentar las evidencias de la implementación del método de investigación usado; asimismo, dichos resultados pueden ser utilizados como insumo para mejorar la propuesta del Programa de Educación Financiera del año siguiente.

Las directrices para la implementación del precitado método se establecen en el Anexo 2 de las presentes Normas, a fin de consolidar los progresos en Educación Financiera a nivel nacional; estas directrices podrán ser revisadas y actualizadas cuando la CNBS lo estime conveniente.

ARTÍCULO 21.- EVALUACIÓN DEL INVOLUCRAMIENTO DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS

La CNBS revisará el Programa de Educación Financiera y evaluará elementos de capacidad y compromiso, así como criterios en cuanto a recursos, legitimidad, liderazgo y gobernanza, promoción y difusión, evaluación y monitoreo.

Asimismo, la CNBS puede otorgar reconocimientos a las instituciones que hayan demostrado resultados satisfactorios con la implementación de Programas de Educación Financiera de acuerdo con lo establecido en el Anexo 3 de las presentes Normas.

ARTÍCULO 22.- CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Las Instituciones Supervisadas podrán contratar Proveedores, nacionales o extranjeros, que desarrollen Programas de Educación Financiera, siempre y cuando tengan el conocimiento y la formación profesional en temas de Educación Financiera, según la población objetivo.

Las Instituciones Supervisadas deben establecer medidas para que los Proveedores de Educación Financiera guarden la debida confidencialidad sobre la información documental o electrónica que se derive de la realización de las actividades de Educación Financiera para las cuales fueron contratados.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, la contratación de servicios de Educación Financiera por parte de las Instituciones Supervisadas con sus partes relacionadas debe realizarse en condiciones de mercado, y en ninguna circunstancia en condiciones preferenciales.

ARTÍCULO 23.- OBLIGACIONES DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS

Las Instituciones Supervisadas tienen las obligaciones siguientes:

- a) Proporcionar a los Proveedores en Educación Financiera toda la información, documentación e instrucciones que sean necesarias para la realización de las actividades de Educación Financiera de conformidad con las presentes Normas;
- b) Revisar y aprobar el material didáctico y recursos de aprendizaje desarrollados por el Proveedor de Educación Financiera, en apoyo a la ejecución de las actividades de Educación Financiera conforme a las temáticas establecidas en las presentes Normas, mismas que pueden ampliarse según necesidades de la población objetivo;
- c) Aprobar los Informes de Educación Financiera efectuados por los Proveedores de Educación Financiera; y
- d) Cualquier otra que determine la Comisión.

CAPÍTULO III DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 24.- SANCIONES

El incumplimiento al contenido de las presentes Normas por parte de las Instituciones Supervisadas dará lugar a la imposición de las sanciones que correspondan, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Sanciones emitido para tales efectos por la Comisión.

ARTÍCULO 25.- CASOS NO PREVISTOS

Los casos no previstos en las presentes Normas serán resueltos por la Comisión de conformidad al marco legal y normativo.

ARTÍCULO 26.- VIGENCIA

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

ARTÍCULO 27.- DEROGATORIA

Dejar sin valor y efecto la Resolución GE No.590/10-06-2015, contentiva de las “Normas para la Certificación y Registro de Organizaciones que Desarrollen Programas de Educación Financiera”.

Derogar el Artículo 55 del Reglamento de la Ley de Tarjetas de Crédito, emitido a través de Resolución GES No.804/25-09-2017; así como cualquier otra disposición que se contraponga a las presentes Normas.

- 2. Otorgar a las Instituciones Supervisadas un plazo de adecuación de tres (3) meses contados a partir de la entrada en vigencia de estas Normas, a efectos de adoptar e implementar las disposiciones regulatorias contenidas en las mismas.
- 3. 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.

4. Comunicar la presente Resolución a todas las Instituciones Supervisadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, así como a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, Superintendencia de Seguros, Superintendencia de Pensiones y Valores, Gerencia de Riesgos y la Gerencia de Educación e Inclusión Financiera y Género, para los efectos legales correspondientes.
5. 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”.



ANA GABRIELA AGUILAR PINEDA
Secretaria General

Anexo No. 1
Modalidades de Formación

Modalidad	Tiempo	Características Generales	Técnicas
Presencial Virtual Aprendizaje mixto	Menor a veinticinco (25) minutos.	Cualquier tipo de actividad formativa, que puede incluir videos, juegos u otras actividades lúdicas.	Micro aprendizaje Storytelling Videos Videojuegos Otros
	Veinticinco (25) minutos a tres (3) horas.	Capacitaciones de corta duración presenciales o virtuales.	Webinars Clases maestras Panel de expertos Charlas Conferencias Conversatorios Mesas redondas Foros de discusión Otros
	Entre cuatro (4) a dieciséis (16) horas	Actividades de aprendizaje formativo de tipo académico dónde se comparte con propósitos de discusión de los temas; pueden incluir actividades prácticas, lúdicas, simuladores, carreras de conocimiento, entre otros, que involucren a los asistentes en constante participación.	Seminarios Talleres Simuladores Carreras de conocimiento Otros
	Más de dieciséis (16) horas	Capacitaciones con duración superior a las dieciséis (16) horas.	Curso de capacitación Ciclos de conferencias Simposios Congresos Otros
	Más de sesenta (60) horas	Programas de formación que superen las sesenta (60) horas.	Diplomados Programas de capacitación Certificados Otros

RAMON CACERES VELASQUEZ Firmado digitalmente por
RAMON CACERES VELASQUEZ

Anexo No. 2

Directrices generales para la evaluación de los Programas de Educación Financiera

Objetivo: Obtener la información necesaria, que permita medir el nivel de conocimiento, información comportamientos y aptitudes de la población hondureña atendida por las Instituciones Supervisadas con relación a sus finanzas, con el propósito de continuar y mejorar las acciones realizadas anualmente en el país, para incrementar las capacidades financieras en la población.

Tamaño de la muestra:

Población (N): total de usuarios actuales y/o potenciales de la institución financiera supervisada atendidos, desagregados por sexo, edad, nivel educativo, entre otros.

Tamaño de la muestra (n)= tamaño de la muestra calculada por departamento atendidos por la institución.

Margen de error: más o menos cinco puntos porcentuales ($\pm 5\%$).

Nivel de confianza: noventa y cinco por ciento (95%) (calculado para cada departamento en donde considere la población objetivo la Institución Supervisada).

Unidad de muestreo: personas mayores de dieciocho (18) años, tomadores de decisiones financieras.

Selección de la muestra: aleatoria.

Fecha de recolección de datos: Primeras tres (3) semanas del mes de noviembre de cada año.

Técnica de recolección: encuesta.

Tiempo de respuesta esperada del cuestionario: de quince a veinte (15 a 20) minutos.

Cobertura: Nacional.

Representatividad: Departamental.

Aspectos por evaluar en el cuestionario:

1. Datos Iniciales;
2. Economía del hogar;
3. Productos y servicios financieros;
4. Conductas y actitudes hacia el dinero;
5. Evaluación de conceptos financieros;

6. Planeación para el futuro; y
7. Otros aspectos.

Las instituciones deben aplicar de forma estandarizada el cuestionario a los usuarios financieros. El cuestionario a aplicar será proporcionado por la CNBS a las Instituciones Supervisadas para su aplicación, tomando en cuenta los aspectos a evaluar mencionados en estas directrices.

Los resultados obtenidos por la Institución Supervisada deben ser reportados a la Comisión en su informe anual; asimismo, las bases de datos en formato digital, para la consolidación de los esfuerzos del Sistema Supervisado a nivel nacional. La CNBS remitirá las directrices específicas o cualquier cambio relacionado con el presente Anexo.

RAMON CACERES
VELASQUEZ Firmado digitalmente por
RAMON CACERES
VELASQUEZ

Anexo No. 3

Evaluación al Programa de Educación Financiera para otorgar reconocimientos a las instituciones que hayan demostrado resultados de alto impacto a nivel nacional

Elemento	Criterio	Enfoque de acción
Capacidad	Recurso	a) La institución ha recopilado suficiente información diagnóstica. b) La institución asigna la cuantía significativa de recursos para el desarrollo de la educación financiera. c) La institución ha recopilado información suficiente y relevante sobre las necesidades de la población objetivo.
	Legitimidad	a) La institución tiene afluencia de convocatoria a nivel nacional.
Compromiso	Liderazgo y Gobernanza	a) La gerencia o dirección de la institución está comprometida con la educación financiera. b) La institución ha logrado integrar la educación financiera dentro de su estructura institucional.
Compromiso	Promoción y difusión	a) La institución está dispuesta a compartir sus recursos y conocimientos para avanzar hacia el logro de los objetivos de la educación financiera a nivel nacional. b) La institución ha creado marcos que incluyen espacio para el diálogo y la innovación (mecanismos de retroalimentación). c) La institución implementa, organiza o participa en iniciativas de sensibilización pública.
	Evaluación y Monitoreo	a) La institución ha establecido objetivos y/o productos internos de Educación Financiera. b) La institución cuenta con mecanismos para evaluar sus productos y resultados.

RAMON CACERES VELASQUEZ
Firmado digitalmente por RAMON CACERES VELASQUEZ

Anexo No. 4

Temática General de los Programas de Educación Financiera

1. El uso, beneficios y riesgos de los productos y servicios financieros:
 - a. Productos de captación, entre ellos cuentas de ahorro, cuentas de cheque y depósitos a plazo;
 - b. Operaciones de crédito, tipos y selección;
 - c. Remesas, uso y aprovechamiento;
 - d. Productos de seguros, especialmente lo relacionado a la estructura y operatividad;
 - e. Pensiones y jubilaciones, sus condiciones y proyecciones entre otros;
 - f. Productos de inversión, operatividad y riesgos;
 - g. Banca electrónica, uso del cajero automático, tarjeta de crédito, de débito y medios innovadores de pago;
 - h. Uso de la herramienta “Conoce y Compara”;
 - i. Educación para evitar suplantación de identidad (phishing) o cualquier otra modalidad de fraude, así como temas de seguridad digital y ciberseguridad; y
 - j. Otros asociados a la oferta de productos y/o servicios ofrecidos por las Instituciones Supervisadas, sin perjuicio de los nuevos temas que puedan surgir o proponer esta Comisión.
2. El fortalecimiento de la cultura financiera del usuario financiero:
 - a. La importancia del ahorro;
 - b. El presupuesto personal y familiar;
 - c. Uso del crédito, capacidad de pago y sobreendeudamiento;

- d.** Selección de productos y/o servicios financieros;
- e.** Contratos financieros;
- f.** Esquemas de amortización de saldos;
- g.** Estructura y funcionamiento del sistema supervisado;
- h.** Cláusulas y prácticas abusivas;
- i.** Deberes y derechos de los usuarios financieros;
- j.** Reclamos, quejas y consultas;
- k.** Central de Información Crediticia y Burós de Crédito Privados;
- l.** Seguridad en internet y medios digitales;
- m.** Uso y aprovechamiento de recursos electrónicos para la toma de decisiones financieras;
- n.** Lavado de Activos;
- o.** Jubilaciones y Pensiones;
- p.** Remesas;
- q.** Pólizas de Seguros; y
- r.** Otros que contribuyan a mejorar la cultura financiera de los usuarios financieros actuales y potenciales, sin perjuicio de los nuevos temas que puedan surgir.

Anexo No. 5

Estructura de los Programas de Educación Financiera

1. Introducción.

2. Descripción del Programa.

2.1 Nombre de la Institución Supervisada;

2.2 Nombre del Programa;

2.3 Período del Programa;

2.4 Departamento y responsable directo de la ejecución del Programa;

2.5 Características generales del Programa, principios y objetivo;

2.6 Público Objetivo; y

2.7 Presupuesto.

3. Estructura del Programa.

3.1 Educación:

a) Módulos;

b) Modalidad (Ver Anexo 1 de las presentes Normas);

c) Metodología del Programa de Educación Financiera; y

d) Materiales didácticos.

3.2 Medios de difusión; y

3.3 Cronograma de actividades.

4. Métodos de evaluación.

RAMON CACERES
VELASQUEZ

Firmado digitalmente
por RAMON CACERES
VELASQUEZ

Anexo No. 6

Estructura de los Informes de Educación Financiera

a) Contenido del informe semestral:

1. Información general:

- 1.1 Nombre de la Institución Supervisada;
- 1.2 Período en el cual fueron ejecutadas las actividades; y
- 1.3 Nombre y firma del Gerente General o Representante Legal.

2. Detalle de las actividades realizadas:

- 2.1 Objetivo general;
- 2.2 Objetivos específicos;
- 2.3 Estrategias;
- 2.4 Temario;
- 2.5 Población objetivo, desagregada por edad, sexo, región, entre otros;
- 2.6 Lugar y fecha de realización;
- 2.7 Indicadores;
- 2.8 Actividades realizadas;
- 2.9 Material didáctico utilizado en el desarrollo de las actividades;
- 2.10 Cobertura;
- 2.11 Plan de medios; y
- 2.12 Personal participante en el Programa de Educación Financiera;

3. Conclusiones; y,

4. Recomendaciones.

b) Contenido del informe anual:

Se requiere la misma información para el informe semestral, con los aspectos adicionales siguientes:

1. Lecciones Aprendidas; y,
2. Resultados de las evaluaciones aplicadas a las actividades de Educación Financiera.

RAMON CACERES VELASQUEZ
Firmado digitalmente por
RAMON CACERES
VELASQUEZ