



Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A.

8 de agosto de 2011

**INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO,
SOCIEDADES EMISORAS DE TARJETA DE CRÉDITO
ORGANIZACIONES PRIVADAS DE DESARROLLO FINANCIERAS**
Toda la República

CIRCULAR CNBS No.204/2011

Señores:

El infrascrito Secretario de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, transcribe a ustedes la Resolución GE No.1392/08-08-2011 de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, que literalmente dice:

“RESOLUCIÓN GE No.1392/08-08-2011.- La Comisión Nacional de Bancos y Seguros,

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

CONSIDERANDO (2): Que a efecto de adecuar las disposiciones vigentes en materia de transparencia y atención al usuario financiero a las prácticas internacionales, la Comisión mediante Resolución GE No.1391/08-08-2011, aprobó las reformas a las **“Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas”**.

CONSIDERANDO (3): Que resulta necesario el establecimiento de normas complementarias que incorporen específicamente los conceptos y estándares mínimos en materia de difusión, Contratos de Adhesión, Comisiones y Tasas de Interés, todo lo cual contribuirá a la adecuada implementación y supervisión de los requerimientos establecidos en las Normas antes citadas.

CONSIDERANDO (4): Que la difusión y transparencia en la información permitirá una adecuada toma de decisiones por parte de los usuarios financieros, propiciando estabilidad financiera y competitividad entre los proveedores de productos y servicios financieros.

POR TANTO: Con fundamento en lo establecido en el Artículo 13, numerales 2) y 15) de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros; y, en la Resolución GE No.1391/08-08-2011; en sesión del 8 de agosto de 2011;

RESUELVE:

1. Aprobar las siguientes:

*Edificio Santa Fe, Colonia Castaño Sur, Paseo Virgilio Zelaya Rubí, Bloque C.
Tel.: (504) 290-4500*

Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Circular CNBS 204/2011
Pag.No.2

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

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto

Las presentes Normas tienen por objeto establecer disposiciones complementarias en relación a la transparencia de la información, aplicables a las instituciones financieras específicamente en materia de difusión de información, comisiones, tasas de interés y contratos de adhesión.

Artículo 2.- Alcance

Estarán sujetas a las presentes Normas las Instituciones del Sistema Financiero, las Sociedades Emisoras de Tarjeta de Crédito y las Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras, así como aquellas instituciones que por la naturaleza de sus operaciones sean calificadas por la Comisión como prestadoras de servicios financieros.

Artículo 3.- Definiciones

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

1. **Cláusulas abusivas:** Aquellas estipulaciones que restrinjan los derechos del usuario financiero, alteren las obligaciones o limiten las responsabilidades por daños asumidos por la institución financiera, conforme lo acordado entre las partes en los respectivos contratos.
2. **Comisión ó CNBS:** Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
3. **Comisiones:** Montos que cobran las instituciones financieras a sus usuarios por la provisión efectiva de servicios previamente acordados. Estos servicios deben ser adicionales a los que forman parte de la operación típica contratada, entendiéndose como tal, lo siguiente:
 - a) En el caso de operaciones activas, aquellas vinculadas a la evaluación, celebración del contrato, desembolso y administración.
 - b) En el caso de operaciones pasivas, sólo se entenderá por servicio típico lo relacionado al resguardo del depósito.
4. **Contrato:** Documento que contiene los derechos y obligaciones que corresponden a los usuarios financieros e instituciones financieras relacionados con la contratación de un producto o servicio.
5. **Contrato de adhesión:** Contrato cuyas condiciones o estipulaciones son establecidas unilateralmente por la institución financiera, sin que el usuario financiero pueda discutir o modificar las cláusulas o condiciones esenciales en el momento de su suscripción.
6. **Costo Anual Total (CAT):** Concepto expresado en términos porcentuales anuales, que incluye la totalidad de los costos y gastos inherentes a los créditos o préstamos brindados por las instituciones financieras.
7. **Instituciones financieras:**
 - Bancos Privados y Públicos;
 - Asociaciones de Ahorro y Préstamo;
 - Sociedades Financieras;
 - Sociedades Emisoras de Tarjeta de Crédito; y
 - Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras.
8. **Producto o servicio financiero:** Operación activa, pasiva o de servicio que es contratado por un usuario financiero con una institución financiera.
9. **Tasa de interés:** Precio que se paga, expresado en porcentaje, por prestar una suma de dinero por un determinado lapso de tiempo.
10. **Tasa de interés activa:** Es el rendimiento que reciben las instituciones financieras en concepto de interés en contraprestación por el otorgamiento de préstamos por un determinado período de tiempo.
11. **Tasa de interés nominal:** Tasa de interés que no contempla la capitalización de intereses.
12. **Tasa de interés efectiva:** Tasa de interés que contempla la capitalización de intereses y surge de considerar los pagos de capital e interés que se realizan durante el período de tiempo distinto a un año en el que se presta el dinero. Si no hay pagos de capital o intereses intermedios, la tasa de interés efectiva es igual a la tasa de interés nominal.



Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Circular CNBS 204/2011
Pag.No.3

13. **Tasa de interés moratoria:** Tasa de interés que se aplica sobre los importes no abonados por el deudor en el tiempo y forma convenidos contractualmente.
14. **Tasa de interés pasiva:** Tasa que pagan las instituciones financieras en concepto de interés en contraprestación por la recepción de depósitos y otras obligaciones por un determinado período de tiempo.
15. **Usuario financiero:** Persona natural o jurídica que adquiere o utiliza un producto o servicio financiero provisto por una institución financiera.

CAPÍTULO II DIFUSION DE LA INFORMACIÓN

Artículo 4.- De la información a difundir

En todo momento, las instituciones financieras deberán mantener a disposición de los usuarios financieros, tanto en sus áreas de atención y servicio al público, como en su publicidad y en sus páginas Web, información relativa a las condiciones generales de los productos y servicios financieros que ofrecen, utilizando para ello lenguaje de fácil comprensión y recomendaciones para la buena administración y manejo de los mismos, así como información sobre las posibles consecuencias por su mal uso.

Artículo 5.- De la publicidad

La publicidad que realicen las instituciones financieras deberá ajustarse a la realidad jurídica y económica del producto o servicio financiero promocionado, evitando la publicidad comercial que pueda generar engaño o una competencia desleal, debiendo adecuarse a las pautas de difusión incluidas en el presente Capítulo; y a su vez, expresarse en forma auténtica, clara, veraz y precisa, a efecto de no inducir al público a engaño, error o confusión sobre las características, precios y calidad de los productos y servicios financieros ofrecidos; además, esta publicidad no deberá incluir comparaciones falsas ni omisiones.

Artículo 6.- Difusión de las tasas de interés en operaciones activas

Con relación a las tasas de interés en operaciones activas, las instituciones financieras deberán:

1. Informar el Costo Anual Total (CAT) en toda la publicidad de sus operaciones activas, cualquiera sea el medio que se utilice para ello; en el caso de la publicidad impresa, el CAT deberá exponerse con caracteres destacados (negritas), para ser fácilmente distinguido y diferenciado respecto de las restantes variables tales como tasas de interés, comisiones, bonificaciones, entre otros. Asimismo, en el caso de la publicidad en audio, el CAT deberá ser mencionado por lo menos en el mismo volumen y la misma velocidad que los utilizados para el resto de la publicidad.
2. Calcular el CAT de conformidad con la metodología establecida en el Capítulo V de las presentes Normas.
3. Comunicar la tasa de interés variable, especificándose el factor variable, forma de determinación, periodicidad de cambio y la tasa equivalente, en caso que la originalmente establecida dejase de publicarse.
4. Informar la tasa de interés moratoria para el caso de incumplimiento y especificar a partir de cuándo la misma es aplicable, aclarando que dicha tasa operará sobre saldo vencido de capital.

Artículo 7.- Información sobre las tasas de interés en operaciones pasivas

En lo que respecta a la difusión de tasas de interés en operaciones pasivas, las instituciones financieras deberán:

1. Informar la tasa de interés efectiva para operaciones a plazo fijo, en los diferentes plazos y monedas en las que ofrece dicho producto financiero. Se tomará como base de cálculo para la tasa de interés efectiva el año de trescientos sesenta (360) días. Si las tasas de interés varían según el monto, deberá detallarse para cada tramo las correspondientes tasas de interés.
2. Difundir la tasa de castigo aplicable por la cancelación anticipada del depósito a plazo fijo, explicando la base de cálculo y criterio para su aplicación. De contar con diferentes tasas de

Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Circular CNBS 204/2011
Pag.No.4

castigo en función del plazo remanente, plazo original, moneda y/o monto del depósito, deberá informarse de manera detallada, clara y fácil comprensión, cada tasa de castigo por cancelación anticipada aplicable.

3. Informar las tasas de interés nominales y efectivas anuales sobre los depósitos para las diferentes monedas y paquetes de productos que ofrezcan.
4. Comunicar la tasa de interés variable, especificándose el factor variable, forma de determinación, periodicidad de cambio y tasa equivalente, en caso que la tasa de referencia establecida dejase de publicarse.

Artículo 8.- Difusión de comisiones

En materia de difusión de comisiones las instituciones financieras deberán:

1. Brindar información detallada de las comisiones que cobran por los diferentes productos y servicios financieros.
2. Especificar los conceptos por los que se cobran las comisiones, así como el detalle del criterio de cálculo de las mismas.
3. Identificar de manera clara el acto o evento que genera la comisión, así como la fecha o período en la que se genera y la fecha de vencimiento del pago de la misma.
4. Informar la comisión por cancelación anticipada de créditos, detallándose la base de cálculo y criterio para su aplicación. De contar con diferentes cargos por cancelación anticipada en función del plazo remanente, plazo original, moneda, monto y tipo de crédito, deberá informarse de manera detallada, clara y de fácil comprensión, cada cargo por cancelación anticipada aplicable.
5. En transacciones por banca electrónica, informar las comisiones a cobrar de manera previa a la realización de cada transacción.
6. Señalar las comisiones a cobrar a los usuarios financieros como consecuencia de la gestión y cobranza extra judicial de los créditos en mora, incluyendo los honorarios a terceros y la base de cálculo de las mismas. Este cobró deberá ser proporcional a los días de mora en base al monto fijado por la institución financiera.
7. En relación a seguros vinculados con productos o servicios financieros ofrecidos, previamente a la formalización del contrato, deberá:
 - a. Indicar el nombre de la institución de seguros, riesgos cubiertos, monto y forma de cálculo de la prima, exclusiones, así como plazos y procedimientos para cobrar la cobertura en caso de siniestro.
 - b. Informar al usuario financiero sobre la posibilidad de contratar un seguro con un proveedor distinto del ofrecido por la institución financiera endosando la respectiva póliza a favor de ésta.
8. Especificar los impuestos que graven a los diferentes productos o servicios financieros que ofrecen, detallándose qué impuestos son, la base de cálculo de los mismos, los porcentajes o montos aplicables y las fechas de vencimiento de pago.

Artículo 9.- Intervención de la CNBS en la publicidad de las instituciones financieras

La CNBS podrá, de oficio o a petición de parte interesada, previa notificación a la institución financiera correspondiente, ordenar la suspensión, modificación o cancelación de la publicidad cuando considere que ésta no se sujeta al marco legal y regulatorio vigente, especialmente, a lo establecido en el Artículo 5 de las presentes Normas.

Las instituciones financieras deberán proveer a la CNBS, cuando así lo requiera, un ejemplar de las diferentes publicidades y/o promociones que lleven a cabo, debiendo proceder a entregar las mismas dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores al requerimiento. La información a ser provista por la institución financiera deberá ser en igual formato que el empleado en la publicidad y/o promoción. Sin embargo, no será necesario que las instituciones financieras cuenten con autorización previa de la CNBS, para el uso o empleo de su publicidad.

Artículo 10.- Información en las pizarras

Las instituciones del sistema financiero y las sociedades emisoras de tarjeta de crédito deberán colocar pizarras electrónicas en un lugar visible dentro del edificio principal y dentro de aquellas



Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Circular CNBS 204/2011
Pag.No.5

sucursales o agencias con mayor afluencia de usuarios, en donde se detallen las tasas de interés y comisiones de los productos más representativos que comercializa la institución financiera, en función de la cantidad de usuarios financieros que los demandan. Asimismo, se deberá informar a través de este medio, el lugar dónde se encuentra disponible dentro de la misma sucursal o agencia, el tarifario completo para todos los productos y servicios financieros ofrecidos, el cual deberá estar disponible en papel o folletos impresos a solicitud del usuario financiero. La letra de la información contenida en la pizarra electrónica deberá ser legible.

Para aquellas agencias, sucursales u oficinas de menor afluencia de usuarios financieros, las instituciones financieras deberán crear medios alternativos para divulgar la información referida en el párrafo anterior.

Artículo 11.- Información en folletos

Cuando se utilicen folletos informativos para la difusión de productos y servicios financieros, los mismos deberán contener información actualizada de las características del producto o servicio financiero ofrecido, así como las tasas de interés y comisiones, en caso que corresponda.

Asimismo, los folletos deberán indicar dónde puede obtenerse información adicional a la provista en los mismos, tales como los modelos de contrato de adhesión.

El tamaño de la letra de la información contenida en la folletería no podrá ser inferior a doce (12) puntos.

Artículo 12.- Información en la página Web de las instituciones financieras

Las instituciones financieras como mínimo deberán informar al usuario financiero por medio de sus páginas Web, la siguiente información:

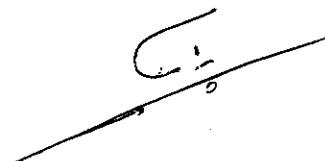
1. Las tarifas correspondientes a las tasas de interés y comisiones de la totalidad de los productos y servicios financieros que ofrezcan. Dicha información deberá estar agrupada por tipo de producto y servicio, y expuesta en forma clara permitiendo su fácil identificación e interpretación por parte de los usuarios financieros y del público en general.
2. La totalidad de los contratos de adhesión para los diferentes productos y servicios financieros ofrecidos.
3. El vínculo con la sección de la página Web de la Comisión, donde se encuentran de manera comparativa los productos o conceptos correspondientes a tasas de interés para operaciones de préstamos y depósitos, información sobre reclamos, entre otros.

Artículo 13.- Remisión de información a la CNBS para su difusión a los usuarios financieros

Las instituciones financieras deberán enviar a la Comisión dentro de los primeros diez (10) días hábiles posteriores al cierre de cada mes, información sobre tasas de interés y comisiones aplicadas a sus operaciones activas y pasivas del mes anterior, de conformidad al formato establecido en el Anexo 1 de las presentes Normas, la cual deberá ser consistente con la vigente en sus cuadros tarifarios. Dicha información será publicada de manera comparativa por tipo de institución financiera, en la página Web de la Comisión, así como en otros medios que la misma estime pertinente.

Artículo 14.- Estado de cuenta

Las instituciones financieras tienen la obligación de brindar a sus usuarios financieros un estado de cuenta con información periódica respecto de las operaciones que éstos realizan, así como de aquellos servicios que contraten. La modalidad a ser utilizada para brindar dicha información deberá estar pactada en los contratos que suscriban entre las partes. Adicionalmente, las instituciones financieras podrán utilizar distintos medios de comunicación que permitan que el usuario financiero tenga conocimiento adecuado y oportuno de la información respectiva, sin perjuicio de que la institución financiera ponga a disposición del usuario financiero dicha información en sus oficinas, sucursales o agencias.



Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Circular CNBS 204/2011
Pag.No.6

Artículo 15.- Contenido del estado de cuenta

El estado de cuenta deberá contener:

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

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

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

1. El monto a pagar en el periodo, en su caso, desglosado en capital, intereses y cualesquiera otros cargos, así como el saldo pendiente.
2. Las tasas de interés nominal y moratoria expresadas en términos nominales anuales.
3. El Costo Anual Total (CAT).
4. Fecha del próximo vencimiento.
5. Los pagos recibidos en el periodo y los cargos efectuados en el propio periodo, indicando el concepto.
6. Tratándose de pagos anticipados parciales, la correspondiente reducción del monto de los pagos o del número de pagos pendientes.
7. Monto del crédito pendiente de pago.

Artículo 16.- Estado de cuenta de tarjeta de crédito

Los estados de cuenta de tarjeta de crédito se regirán por lo establecido en el Reglamento de la Ley de Tarjetas de Crédito, aprobado por la Comisión.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo precedente, las instituciones financieras deberán agregar al estado de cuenta mensual la información contenida en el Artículo 34 del Capítulo V de las presentes Normas.

CAPÍTULO III CONTRATOS DE ADHESION

Artículo 17.- Obligación de Informar. Las instituciones financieras deberán brindar a los usuarios financieros en forma previa a la celebración de cualquier contrato toda la información que éstos soliciten, así como un adecuado asesoramiento que promueva la toma de decisiones de manera responsable por parte del mismo. Una vez suscrito el contrato, deberá entregarse copia íntegra a cada una de las partes que lo hubieren suscrito.

La totalidad de los modelos de contratos de adhesión para los diferentes productos y servicios financieros deberán ser aprobados por el Consejo de Administración o Junta Directiva de la institución financiera y estar a disposición de los usuarios financieros en las oficinas, sucursales o agencias de atención al público, así como en la página Web de las instituciones financieras. Tanto la información como los modelos de contratos de adhesión deberán ser provistos a los usuarios financieros de manera gratuita.

Artículo 18.- Formalidades para la redacción de condiciones contractuales. Los contratos de adhesión deberán constar en formularios escritos en idioma español con tamaño de letra y caracteres legibles a simple vista. El carácter de la misma no podrá ser inferior a doce (12) puntos. Asimismo, deberán ser redactados en un lenguaje sencillo y claro que permita una adecuada comprensión de las obligaciones y derechos de las partes. Asimismo, en la elaboración de dichos



Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Circular CNBS 204/2011
Pag.No.7

contratos, las instituciones supervisadas deberán respetar los derechos de los usuarios contenidos en las leyes.

Artículo 19.- Resolución de contratos por parte de los usuarios financieros. Las instituciones financieras no deberán establecer limitaciones al derecho del usuario financiero de rescindir un contrato, así como a los mecanismos que pueda emplear para tal efecto. Dichos mecanismos no podrán ser más complejos que los que fueron empleados para la celebración del contrato.

Artículo 20.- Contenido mínimo de los contratos de adhesión. Los contratos de adhesión, que las instituciones financieras celebren con los usuarios financieros, deberán contener como mínimo:

1. La descripción del producto o servicio financiero contratado: Las instituciones financieras podrán documentar, en un mismo contrato, productos financieros que involucren la prestación de dos o más operaciones o servicios.
2. Los sujetos: Identificación y domicilios de las partes.
3. La vigencia, condiciones y procedimientos para realizar modificaciones en los términos y condiciones pactados, incluyendo la cancelación anticipada del contrato.
4. Comisiones y tasas de interés:
 - a. Las comisiones indicando el concepto, la base y metodología de cálculo, y la periodicidad de las mismas.
 - b. Para las operaciones activas, el CAT y la tasa de interés moratoria para el caso de incumplimiento, especificando a partir de cuándo la misma es aplicable, la cual operará sobre saldo de capital vencido.
 - c. Para las operaciones pasivas, la tasa de interés nominal anual y tasa de interés efectiva anual.
5. En el caso de que la institución aplique una tasa de interés variable, deberá especificarse el factor variable, la forma de determinación, la periodicidad de cambio y la tasa equivalente a aplicarse, en caso de que la tasa de referencia establecida dejase de publicarse.
6. Mecanismos de cobro o pago admitidos.
7. Plazo de prescripción para que el usuario financiero interponga un reclamo frente a la institución financiera, de acuerdo a la legislación vigente.
8. Para las operaciones activas:
 - a. Incorporar una carátula que contenga de manera clara y sencilla un resumen de las principales características y condiciones del contrato. La misma no reemplaza el contrato si no que lo complementa.
La carátula deberá indicar monto del crédito, CAT, cantidad de cuotas, monto de las cuotas, plazo, la tasa de interés moratoria para el caso de incumplimiento.
Asimismo, contendrá "leyendas de advertencia" respecto a situaciones que han demostrado ser conflictivas o determinantes de un mal manejo de los productos y servicios financieros, tales como:
 - Si es un crédito de tasa variable: "Al ser el crédito de tasa variable, los intereses (y las cuotas) pueden aumentar."
 - Las consecuencias de no cumplir en tiempo y forma con sus pagos: "Incumplir sus obligaciones le genera mayores costos y deteriora su historial crediticio contenido en las Centrales de Riesgo Privadas o en la Central de Información Crediticia".
 - La advertencia respecto del aval: "Frente al incumplimiento, el aval responderá como obligado principal ante la institución financiera".
 - b. El saldo total de la deuda asumida y el esquema de amortización. Asimismo, deberá incluirse un anexo con el cronograma de pagos detallado del crédito, el que contendrá la cantidad de cuotas programadas, la apertura de las mismas en principal, intereses, comisiones, e impuestos aplicables; el total de cada una calculado como la suma lineal de todos los conceptos antes mencionados, y la sumatoria de la totalidad de las cuotas a abonar, bajo la premisa de que se cumplen las condiciones contractuales.
 - c. Mecanismos de cobro extrajudicial a implementar en caso de entrar en mora el deudor, indicando las comisiones, cargos u honorarios aplicables y su base de cálculo.
 - d. Acciones jurídicas que podrá interponer la institución financiera en contra del usuario financiero o del aval, en el evento de que incumpla con las condiciones de pago de la deuda, previstas en el contrato.



Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Circular CNBS 204/2011
Pag.No.8

9. Adicionalmente, para las operaciones pasivas, se deberá indicar las condiciones y alcance del seguro de depósitos.

Artículo 21.- Modificaciones en las condiciones contractuales. Las instituciones financieras deberán informar a los usuarios financieros en forma previa a su aplicación cualquier modificación en las condiciones contractuales pactadas. La comunicación deberá ser realizada con una anticipación no menor a treinta (30) días calendario, previos a que dicha modificación entre en vigencia, y en la forma prevista en los contratos, pudiendo consistir en avisos escritos al domicilio de los clientes, o comunicados en televisión, radio y periódicos, mensajes por medios electrónicos o avisos en sus locales y páginas Web. Asimismo, deberá indicarse de manera expresa que el usuario financiero puede dar por concluida la relación contractual con la consiguiente aplicación de los intereses que correspondan, sin que proceda en este caso aplicar ninguna comisión o penalidad.

Lo establecido en el párrafo precedente no será aplicable cuando la modificación contractual sea favorable al usuario financiero.

En el caso de operaciones activas, las modificaciones contractuales que impliquen la variación en el monto y/o cantidad de las cuotas a pagar, deberá proveerse al usuario financiero el nuevo cronograma de pagos en los términos establecidos en el numeral 8 literal b) del Artículo 20 de las presentes Normas.

Artículo 22.- Prácticas abusivas. Queda prohibido a las instituciones financieras, realizar las siguientes prácticas abusivas:

1. Solicitar, obligar o permitir al usuario financiero firmar en blanco, en todo o en parte, cualquier documento, contrato o título valor que constituya obligación para éste;
2. Divulgar información o cualquier otra acción que desprestigie al usuario financiero a causa de las acciones que realice en ejercicio de sus derechos;
3. Sumar los intereses moratorios al monto principal de la deuda con la finalidad de capitalizarlos;
4. Compensar deudas con depósitos u otros activos del usuario financiero en la institución financiera, cuando dicha operatoria no haya sido convenida contractualmente;
5. Cobrar al usuario financiero por la provisión de servicios, que de conformidad al marco legal o a la práctica general, deben ser brindados sin cargo por parte de las instituciones financieras;
6. Utilizar las garantías proporcionadas por el usuario financiero para una cuenta o contrato diferente al pactado o convenido previamente;
7. Impedir o negar al usuario financiero la realización de pagos o abonos a la deuda u obligación que tenga con la institución financiera;
8. Cobrar al usuario financiero bajo el concepto de comisiones u otros, un sobreprecio (monto mayor a su costo real) sobre gastos de servicios asociados que la institución financiera ha contratado en nombre del usuario, como ser las primas por seguros asociados a operaciones activas, avalúos de bienes, honorarios legales, entre otros; y,
9. En aquellos casos que, debidamente justificados, determine la CNBS.

Las instituciones financieras que realicen cualquiera de las prácticas abusivas descritas en el presente Artículo, serán sujetas a las sanciones que correspondan de conformidad con el marco legal y normativo aplicable.

Artículo 23.- Cláusulas abusivas. Para efectos de las presentes Normas, se tendrán por no convenidas las cláusulas abusivas que:

1. Restrinjan los derechos del usuario financiero o amplien los derechos de la institución financiera;
2. Desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños;
3. Contengan cualquier disposición que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del usuario financiero;



Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Circular CNBS 204/2011
Pag.No.9

4. Confieran a la institución financiera el derecho exclusivo de interpretar el significado, alcance y cumplimiento de las cláusulas contractuales y de las prestaciones respectivas;
5. Otorguen a la institución financiera la facultad de modificar unilateralmente el contrato durante el lapso de su vigencia, cuando ello no esté previsto contractualmente, o cuando estándolo, la misma implique una modificación sustancial en las condiciones contractuales;
6. Impongan al usuario financiero un representante o apoderado para que lo sustituya en el ejercicio de sus derechos que emanan del contrato, sus accesorios, o en otros negocios jurídicos;
7. Impongan al usuario financiero un determinado proveedor de bienes o servicios, cuando sean requeridos como accesorios para la provisión de otros bienes o servicios, sin darle libertad para elegir; y.
8. Apliquen intereses o recargos a los pagos cuyos vencimientos operasen en día inhábil y sean efectuados el día hábil inmediato posterior.

La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el usuario financiero. Cuando existan dudas sobre los alcances de una obligación del usuario financiero, se aplicará el que sea menos gravoso.

En caso que la institución financiera viole el principio de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o trasgreda el deber de información o demás actos que prohíbe la Ley, el usuario financiero tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas.

Artículo 24.- Cobranza extrajudicial. Las instituciones financieras no deberán aplicar medios de cobro extrajudicial que den la apariencia de reclamo judicial, atenten contra el honor e imagen de los usuarios financieros o resulten intimidatorios o difamatorios.

Los acuerdos extrajudiciales deberán formalizarse entregándose copia del respectivo documento al usuario financiero o a su apoderado y al aval. Asimismo, no podrán realizar gestiones de cobro dirigidas a terceras personas.

Artículo 25.- Contratos de Adhesión de Tarjetas de Crédito. Los contratos de adhesión de tarjetas de crédito se regirán por lo establecido en la Ley de Tarjetas de Crédito y el Reglamento de dicha Ley; y, por las demás disposiciones contenidas en el Capítulo III de las presentes Normas.

CAPÍTULO IV COMISIONES

Artículo 26.- Alcance. Las comisiones que se cobren con motivo de la prestación de servicios financieros son determinadas libremente de conformidad con lo establecido en el Artículo 56 de la Ley del Sistema Financiero.

Todas las disposiciones sobre comisiones son extensivas al concepto "tarifas y comisiones"; a efectos de las presentes Normas, no se efectúa distinción entre comisiones por servicios y gastos por costos de servicios provistos a través de terceros.

Las instituciones financieras deberán informar al público las comisiones que apliquen a sus productos, al igual que los cobros por servicios que realicen.

Artículo 27.- Criterios para la aplicación de comisiones: Con relación al cobro de comisiones, las instituciones financieras deberán observar lo siguiente:

1. Sólo se podrán cobrar comisiones por servicios solicitados, pactados o autorizados previamente por los usuarios financieros; y que correspondan a la prestación efectiva de un servicio o por una operación realizada por él.
2. No podrá cobrarse más de una comisión por un mismo acto, hecho o evento, ni trasladarle al usuario financiero el pago por un monto mayor a su costo real bajo el concepto de comisiones



Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Circular CNBS 204/2011
Pag.No.10

u otros, para el caso de gastos sobre servicios asociados que la institución financiera ha contratado en nombre del usuario (por ejemplo, primas por seguros asociados a operaciones activas).

CAPÍTULO V TASAS DE INTERÉS

Artículo 28.- Alcance. Las tasas de interés que apliquen y difundan las instituciones financieras deberán sujetarse a las disposiciones contenidas en el Artículo 55 de la Ley del Sistema Financiero, 34 y 37 de la Ley de Tarjetas de Crédito; y, 47 de la Ley de Organizaciones Privadas de Desarrollo que se dedican a Actividades Financieras.

Artículo 29.- De la transparencia de las tasas de interés. Las tasas de interés que apliquen las instituciones financieras a sus productos y/o servicios deberán exponerse de manera clara y transparente a los usuarios financieros.

Los intereses se aplicarán sobre los saldos adeudados del crédito y los pagos no podrán ser exigidos por adelantado, salvo pacto en contrario.

Artículo 30.- Tasas de interés aplicable a operaciones activas. En sus operaciones activas, las instituciones financieras deberán exponer el CAT en los distintos documentos de su relación con los usuarios financieros o medios en donde se brinde información a éstos.

Sin perjuicio de lo anterior, las instituciones podrán proporcionar información adicional (tales como tasa de interés nominal anual, comisiones, bonificaciones, etc.). En dicho caso, se deberá reflejar el CAT con caracteres destacados (negritas), para ser fácilmente distinguido y diferenciado respecto de las restantes variables.

Artículo 31. Tasas de interés variable. En el caso de que la institución aplique una tasa de interés variable, deberá especificar de manera precisa e inequívoca la forma de su determinación, la periodicidad de cambio y la tasa de referencia aplicada.

Artículo 32.- Tasas de interés moratoria. Las instituciones deberán informar a los usuarios financieros la tasa de interés moratoria anual para el caso de incumplimiento y especificar a partir de cuándo la misma es aplicable, la que operará sobre saldo de capital vencido.

Para las operaciones activas, los intereses ordinarios y moratorios no son capitalizables; por consiguiente, no se podrán cobrar intereses sobre intereses.

Artículo 33.- Tasas de interés aplicables a operaciones pasivas. En sus operaciones pasivas, las instituciones financieras deberán exponer la tasa de interés efectiva anual en los distintos documentos de su relación con los usuarios financieros o medios en donde se ofrezca información a éstos.

Para operaciones de plazo fijo se deberá exponer la tasa de interés efectiva anual para los diferentes plazos y monedas en las que la institución ofrece dicho producto financiero.

Sin perjuicio de lo anterior, las instituciones financieras podrán proporcionar información adicional (tales como tasa de interés nominal anual). En dicho caso, se deberá reflejar la tasa de interés efectiva anual con caracteres destacados (negritas), para ser fácilmente distinguida y diferenciada respecto de las restantes variables.

Para los depósitos y "paquetes de productos" que ofrezcan se deberán exponer las tasas nominales y efectivas anuales aplicables a diferentes monedas.



Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Circular CNBS 204/2011
Pag.No.11

Se tomará como base de cálculo para la tasa de interés efectiva el año de trescientos sesenta (360) días. Si las tasas de interés difirieren según el monto de la imposición, debe detallarse para cada tramo las correspondientes tasas de interés.

Artículo 34.- De las operaciones con tarjeta de crédito. Las operaciones con tarjetas de crédito contemplarán lo establecido en la Ley de Tarjetas de Crédito y su respectivo Reglamento. Adicionalmente, en relación con las tasas cobradas por operaciones con tarjetas de crédito, las instituciones financieras deberán brindar a los usuarios financieros en los estados de cuentas o medios de comunicación la siguiente información:

1. CAT por operar con retiro en efectivo (que incluirá la tasa aplicable más las comisiones que establezca la institución).
2. CAT por financiación en cuotas (que incluirá la tasa aplicable más las comisiones que establezca la institución).
3. CAT por financiar el saldo al vencimiento, suponiendo que el usuario financiero realiza el pago mínimo por un plazo de 12 meses y no efectúa consumos adicionales. Dicha tasa incluirá la tasa aplicable más las comisiones que establezca la institución.
4. Plazo en términos de meses que demandaría la cancelación total bajo el escenario donde en lo sucesivo no se realizan más consumos y sólo se efectúan los pagos mínimos.
5. Tasa de interés efectiva anual y el monto de los intereses que surge de realizar, en la fecha máxima de pago, sólo el pago mínimo y al día siguiente al vencimiento, pagar la totalidad del saldo financiado.

Artículo 35.- Costo Anual Total. El CAT será determinado como la tasa que iguale el valor de los pagos efectuados por el usuario financiero con los fondos recibidos, es decir como aquella tasa que iguale los pagos netos del crédito a cero.

Dicho costo se expresará en términos efectivos anuales y en tanto por ciento con dos decimales.

Artículo 36.- Pasos para el Cálculo de Costo Anual Total. El cálculo del CAT se descompone en los siguientes pasos:

1. Cálculo del costo total de los fondos recibidos.
2. Transformación de dicha tasa en una tasa efectiva anual.

Para efectos de su aplicación de cálculo, considerar el ejemplo mostrado en el Anexo 2 de las presentes Normas.

Artículo 37.- Fórmula de cálculo de Costo Anual Total. El cálculo del costo total de los montos recibidos se realizará mediante el despeje de la tasa que iguale los pagos netos del crédito a cero, en función de la siguiente ecuación:

Ecuación No. 1. Cálculo del costo total:

$$\sum_{t=0}^N \frac{P_t}{(1+i)^t} = 0$$

Donde,

P_t = t-ésimo Pago Netos (Pagos –Desembolsos).

N= número de pagos.

i = costo total, en términos nominales.

t = número de pago del crédito.

\sum = símbolo de sumatoria de datos.

Los pagos, P_t , incluyen el principal, los intereses, comisiones de acuerdo con las consideraciones que se realizan más adelante en este capítulo. Los desembolsos incluyen la recepción de fondos por parte del usuario financiero neto de los gastos iniciales cobrados a los mismos, tales como los



Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Circular CNBS 204/2011
Pag.No.12

gastos de otorgamiento u otros. En tal sentido, si al monto inicial se le efectuara algún descuento por el que el usuario financiero percibiera una suma menor al monto del crédito, la fórmula deberá contemplarlo.

Se deberá despejar el costo total de la ecuación No. 1 (término i en la ecuación). Esta tasa es la que incluye todas las comisiones del crédito.

En función de la ecuación No. 1 dicho costo queda expresado en términos nominales. Asimismo, arroja la tasa nominal en función de la frecuencia de pagos (la frecuencia de la tasa es igual a la frecuencia de los pagos realizados), por lo que deberá transformarse en términos efectivos anuales mediante el procedimiento establecido en el Artículo 38 de éstas Normas.

La ecuación No. 1 supone una frecuencia de pagos constante. Si los pagos programados se realizaran en frecuencia no periódicas corresponderá realizar el cálculo de la Tasa Interna de Retorno (TIR) no periódica. Dicha tasa ya se expresa en una tasa efectiva anual, por lo que no se aplica el procedimiento establecido en el Artículo 38 de éstas Normas.

Artículo 38.- Transformación del costo total en tasa efectiva anual. El costo total del crédito deberá transformarse en una tasa efectiva anual de acuerdo con el siguiente procedimiento:

Ecuación No. 2. Transformación en Tasa Efectiva:

$$CAT = (1+i)^k - 1$$

Donde,

i = costo total obtenido mediante la ecuación No. 1.

k = Número de pagos en un año

CAT: Costo Anual Total (%), en términos de tasa de interés efectiva.

Artículo 39.- Supuestos para al cálculo del Costo Anual Total. Para el cálculo del CAT se deberán tener en cuenta las siguientes consideraciones:

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

Artículo 40.- Conceptos incluidos en el Costo Anual Total. Para el cálculo del CAT, las instituciones financieras deberán incluir los siguientes conceptos:

1. El cobro y pago del principal;
2. Los intereses ordinarios;
3. Las comisiones por todos los conceptos relacionados con el otorgamiento y administración del crédito que se le cobren al usuario financiero por sobre la tasa ordinaria; y,
4. Descuentos y bonificaciones en caso de cumplir con las condiciones del contrato.

Artículo 41.- Conceptos excluidos en el Costo Anual Total. El CAT no incluirá aquellos conceptos que la institución financiera no puede controlar. Es decir, aquellos que están determinados por factores totalmente ajenos a ella y no puede modificar. En ese sentido, para los efectos del cálculo del CAT, las instituciones financieras, deberán excluir los siguientes conceptos:

1. Impuestos aplicables a la transacción;



Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Circular CNBS 204/2011
Pag.No.13

2. Gastos originados en la valoración de bienes exigida por la institución financiera; y,
3. Gastos notariales por el registro y traslado de dominio.

CAPÍTULO VI DISPOSICIONES FINALES

Artículo 42.- De las infracciones. Las infracciones a lo dispuesto en las presentes Normas, serán sancionadas de conformidad con lo establecido en la Ley del Sistema Financiero, en el Reglamento de Sanciones de la Comisión y demás disposiciones legales que sean aplicables.

Artículo 43.- Normas complementarias. Las Instituciones del Sistema Asegurador, los Institutos de Previsión Público y Privados y las Administradoras Privadas de Pensiones se regirán por las normas complementarias específicas que para tal efecto emita la Comisión.

Artículo 44.- Plazo de adecuación. Las instituciones financieras alcanzadas por las presentes Normas deberán adecuarse a las mismas en un plazo máximo de doce (12) meses contados a partir de la entrada en vigencia de las presentes Normas.

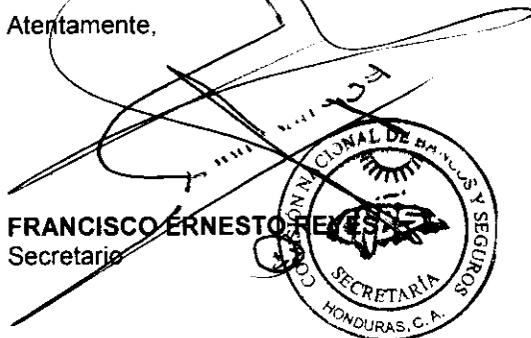
Para garantizar la plena implementación de las disposiciones contenidas en las presentes Normas, las instituciones financieras deberán remitir a la Comisión dentro de los sesenta (60) días calendarios posteriores a la entrada en vigencia de las presentes Normas, el programa de implementación contenido en el Anexo No. 3, el cual deberá ser suscrito por el representante legal de la institución y por el Oficial de Atención al Usuario Financiero y aprobado por la Junta Directiva o Consejo de Administración. Dicho plan será evaluado y validado por las Superintendencias respectivas de la Comisión.

Artículo 45.- Casos no Previstos. La Comisión mediante Resolución, resolverá los casos no previstos.

2. Los contratos celebrados antes de la vigencia de las presentes Normas (incluyendo el plazo de adecuación) se rigen por la normativa vigente al momento de su celebración, hasta la finalización de los mismos. En caso de prórrogas o renovaciones que operen a partir de la vigencia del vencimiento del plazo de adecuación previsto deberán adecuarse al contenido del contrato a las disposiciones establecidas en las presentes Normas.
3. Comunicar la presente Resolución a las Instituciones del Sistema Financiero, las Sociedades Emisoras de Tarjeta de Crédito, y Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras.
4. La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta. F) **VILMA C. MORALES M.**, Presidenta, **FRANCISCO ERNESTO REYES**, Secretario”.

Atentamente,

FRANCISCO ERNESTO REYES
Secretario



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

CUENTA DE AHORRO

EN LEMPIRAS

Se deberá contemplar la modalidad más representativa (con mayor cantidad de usuarios financieros).

Institución Financiera	Nombre del producto	Montos		Transacciones por cajero automático		Comisión por						Tasa de interés efectiva anual							
		Mínimo de apertura	Cantidad gratis	Costo transacción adicional Mínimo	Cantidad gratis	Costo transacción adicional Mínimo	Operaciones por banca electrónica (internet)		Reposición tarjeta de débito		Reposición de libreta de ahorro		Seguro por robo tarjeta de débito		Emisión de Constancia		Cheques depositados devueltos		
							Propia red	Otra red	Operaciones por banca electrónica (internet)	Reposición tarjeta de débito	Reposición de libreta de ahorro		Seguro por robo tarjeta de débito	Emisión de Constancia	Cheques depositados devueltos				

EN DOLARES AMERICANOS

Se deberá contemplar la modalidad más representativa (con mayor cantidad de usuarios financieros).

Institución Financiera	Nombre del producto	Montos		Transacciones por cajero automático		Comisión por						Tasa de interés efectiva anual							
		Mínimo de apertura	Cantidad gratis	Costo transacción adicional Mínimo	Cantidad gratis	Costo transacción adicional Mínimo	Operaciones por banca electrónica (internet)		Reposición tarjeta de débito		Reposición de libreta de ahorro		Seguro por robo tarjeta de débito		Emisión de Constancia		Cheques depositados devueltos		
							Propia red	Otra red	Operaciones por banca electrónica (internet)	Reposición tarjeta de débito	Reposición de libreta de ahorro		Seguro por robo tarjeta de débito	Emisión de Constancia	Cheques depositados devueltos				

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

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

DEPOSITOS A PLAZO FIJO

Institución Financiera	LEMPIRAS							Tasa de precancelación (% nominal anual) ¹
	Monto mínimo	Tasa de interés efectiva anual						
		Plazo a 90 días			Plazo a 180 días			
		20,000	100,000	500,000	20,000	100,000	500,000	

Institución Financiera	USD							Tasa de precancelación (% nominal anual) ¹
	Monto mínimo	Tasa de interés efectiva anual						
		A 90 días			A 180 días			
		1,000	10,000	30,000	1,000	5,000	20,000	

1/ En caso que se establezca esta penalidad, deberá aplicarse únicamente sobre los intereses devengados.

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

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

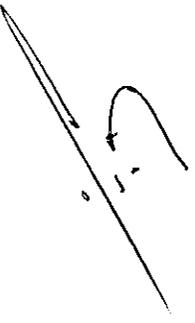
MICROCREDITO (en Lempiiras)

Institución Financiera	6 meses (L. 5,000)		12 meses (L.10,000)		Tasa/Cargo de precancelación (% anual) ¹
	CAT	Cuota	CAT	Cuota	

PERSONAL (en Lempiiras)

Institución Financiera	6 meses (L. 50,000)		12 meses (L. 100,000)		Tasa/Cargo de precancelación (% anual) ¹
	CAT	Cuota	CAT	Cuota	

1/ Esta penalidad podrá aplicarse solamente sobre el saldo del capital adeudado, si en los contratos suscritos entre la institución supervisada y los organismos de fondeo se establece una penalidad por cancelación anticipada.

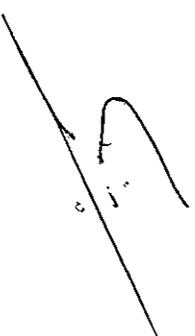


Anexo 1. MODELO DE INFORMACIÓN A SOLICITAR PARA LA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN LA PÁGINA WEB DE LA CNBS

**PÁGINA WEB DE LA CNBS
PRENDARIO AUTOMOTOR**

Institución Financiera	COSTO ANUAL TOTAL (%)				CUOTA mensual (en L y USD)				Tasa por mora (% nominal anual)		Tasa/Cargo de precancelación (% anual)	
	"Usado" L 150.000 a 3 años		"Nuevo" USD 30.000 a 4 años		"Usado" L 150.000 a 3 años		"Nuevo" USD 30.000 a 4 años		L	USD	L\$	USD
	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo				

1/ Esta penalidad podrá aplicarse solamente sobre el saldo del capital adeudado, si en los contratos suscritos entre la institución supervisada y los organismos de fondeo se establece una penalidad por cancelación anticipada.



FINANCIACION CON TARJETA DE CRÉDITO

Se deberá contemplar la modalidad de tarjeta de crédito más representativa (con mayor cantidad de clientes).

LEMPIRAS

Institución Financiera	Producto	EN LEMPIRAS. COSTO ANUAL TOTAL (%)																	
		Revolvente 12 meses				Financiación en cuotas				Seguro de Robo o Extravío		Comisiones							
		Financiación		Adelanto de Efectivo		Financiación		Adelanto de Efectivo		Prima	Cobertura	Por retiro en efectivo		Por membresía anual	Por reposición de tarjeta		Por pago inferior al mínimo	Reposición de estado de cuenta	
		Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo								

DOLARES AMERICANOS (Tarjeta Internacional)

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

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

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

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

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

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

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

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

Anexo No. 3 Programa para la Implementación de las Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero

Artículos	Tareas	Objetivos Intermedios	Acciones a Seguir	Áreas Involucradas	Responsable	Plazos
4 – 13	Publicidad <ul style="list-style-type: none"> ▪ Información en pizarras ▪ Información de folletos ▪ Remisión de información a la CNBS para su publicación en su página web ▪ Información en la página web de cada institución financiera 					
14 – 15	Estado de cuenta de operaciones activas y pasivas					
14 , 15, 16 y 34	Estado de cuenta de tarjeta de crédito					
17 – 25	Contenido de los contratos de adhesión					
26 – 34	Difusión de tasas de interés y comisiones					
35 – 41	Cálculo del CAT					

Nota: Este Plan de Implementación no deberá exceder de doce (12) meses, contados a partir de la vigencia de estas Normas.