



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

12 de noviembre de 2012

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

CIRCULAR CNBS No.141/2012

Señores:

El infrascrito Secretario General de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, transcribe a ustedes la Resolución GE No.1769/12-11-2012 de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, que literalmente dice:

“RESOLUCIÓN GE No.1769/12-11-2012.- La Comisión Nacional de Bancos y Seguros,

CONSIDERANDO (1): Que corresponde a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros dictar las normas que se requieran para revisar, verificar, controlar, vigilar y 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 la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, mediante Resolución GE No.1632/12-09-2011, aprobó las “Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas”, publicadas en el Diario Oficial La Gaceta el 8 de octubre de 2011, las cuales tienen por objeto establecer disposiciones complementarias en relación a la transparencia de la información, aplicables a las instituciones financieras específicamente en materia de difusión de información, comisiones, tasas de interés y contratos de adhesión.

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

CONSIDERANDO (4): Que para la correcta aplicación de las Normas antes referidas, es necesario introducir mejoras de conformidad a la legislación vigente y a los acuerdos y prácticas internacionales, en materia de transparencia financiera y atención al usuario financiero.

POR TANTO: Con fundamento en lo establecido en los artículos 13, numeral 15), y 39 de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros; y, Resolución GE No.1632/12-09-2011, en sesión del 12 de noviembre de 2012;

RESUELVE:





Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C. Honduras

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

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. **Producto o servicio financiero de uso masivo:** Aquellos relacionados con cuentas de ahorro, certificados de depósitos a plazos, cuentas de cheques, tarjetas de crédito y créditos personales, de vivienda, microcrédito y pequeños deudores comerciales.
 10. **Tasa de interés:** Precio que se paga, expresado en porcentaje, por prestar una suma de dinero por un determinado lapso de tiempo.
 11. **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.
 12. **Tasa de interés nominal:** Tasa de interés que no contempla la capitalización de intereses.
 13. **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.
 14. **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.
 15. **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.
 16. **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.



Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C. Honduras

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.

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 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 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,





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

- 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, debiendo informar sobre los conceptos por los que cobrará y el detalle de las mismas. Este cobro 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. Para estos efectos, la póliza de seguros debidamente endosada presentada por el usuario financiero, deberá ser emitida por alguna de las compañías de seguros dentro de la lista, con al menos tres (3) opciones, que le proporcione la institución supervisada. En estos casos, el usuario financiero deberá presentar la renovación de la póliza de seguros debidamente endosada, treinta días (30) antes de su vencimiento, de no hacerlo, las instituciones supervisadas tendrán la facultad de contratar y suscribir la póliza de seguros a nombre del usuario financiero. No obstante, la institución supervisada deberán asegurarse que los costos relacionados a esta renovación sean sobre precios competitivos. Esta disposición deberá estipularse en los contratos correspondientes.
 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, por iniciativa propia o a petición de parte interesada, previa notificación a la institución financiera correspondiente, ordenar la suspensión, modificación o cancelación de la publicidad cuando considere que 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 o cualquier otro dispositivo o mecanismo electrónico en un lugar visible dentro del edificio principal y dentro de aquellas sucursales o agencias con mayor número de transacciones, en donde se detallen las tasas de





Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C. Honduras

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. Los contratos de adhesión para los productos y servicios financieros de uso masivo.
3. El vínculo con la sección de la página Web de la Comisión, donde se encuentran de manera comparativa los productos o conceptos correspondientes a tasas de interés para operaciones de préstamos y depósitos, información sobre reclamos, entre otros.

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.

La información a remitir en los Anexos en referencia, deberá corresponder a las modalidades más representativas, es decir, con mayor número de usuarios financieros, específicamente a aquellas modalidades donde se registren el ochenta por ciento (80%) de las operaciones de la institución financiera.

La remisión de la información a que se refiere este Artículo se realizará a través del módulo de interconexión financiera que habilite la Comisión.





Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C. Honduras

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 sobre tarjetas de crédito y cuentas corrientes éstos realizan, así como de aquellos servicios que contraten. La modalidad y la periodicidad a ser utilizada para brindar dicha información deberán estar pactadas en los contratos que suscriban entre las partes. Adicionalmente, las instituciones financieras podrán utilizar distintos medios de comunicación que permitan que el usuario financiero tenga conocimiento adecuado y oportuno de la información respectiva, sin perjuicio de que la institución financiera ponga a disposición del usuario financiero dicha información en sus oficinas, sucursales o agencias.

Artículo 15.- Contenido del estado de cuenta

El estado de cuenta 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, aquellos que estén relacionados con productos y servicios financieros de uso masivo deberán estar a disposición de los usuarios financieros en las oficinas de atención al público, sucursales y agencias de la institución, así como en la página Web de las instituciones financieras. Tanto la información como los modelos de contratos de adhesión 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 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. De igual forma los usuarios financieros no deberán realizar actos que afecten a las instituciones financieras, cuando la misma en base al contrato solicite la cancelación anticipada de un producto o servicio financiero. En estos casos, las instituciones financieras no podrán supeditar el ejercicio de la facultad de la rescisión contractual por el usuario financiero a la previa cancelación de las sumas adeudadas por éste, debiendo para tales efectos suscribir un acuerdo de pago con el usuario financiero.

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



Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C. Honduras

- 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.
 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. En aquellos casos que las modificaciones contractuales estén relacionadas con tasa de interés, comisiones y precios, el plazo antes mencionado se reducirá a quince (15) días calendario. Asimismo, 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 amplíen los derechos de la institución financiera;
2. Desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños;
3. Contengan cualquier disposición que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del usuario financiero;
4. Confieran a la institución financiera el derecho exclusivo de interpretar el significado, alcance y cumplimiento de las cláusulas contractuales y de las prestaciones respectivas;
5. Otorguen a la institución financiera la facultad de modificar unilateralmente el contrato durante el lapso de su vigencia, cuando ello no esté previsto contractualmente, o cuando estándolo, la misma implique una modificación sustancial en las condiciones contractuales;



Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C. Honduras

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, asimismo deberán aplicar las gestiones de cobranza establecidas en sus procedimientos internos, asegurándose de no violentar ninguna disposición legal y normativa, procurando a su vez la recuperación de las obligaciones contraídas por los usuarios financieros.

Los acuerdos extrajudiciales 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.





Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C. Honduras

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 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 vencido de capital e intereses corrientes.

Para las operaciones activas, los intereses 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





Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C. Honduras

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.

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

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.



Σ = 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 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 estas Normas.

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



Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C. Honduras

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;
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 tendrán plazo hasta el mes de julio de 2013 para sujetarse a las disposiciones en materia de difusión de información, específicamente aquellas relacionadas a tasas de interés y Costo Anual Total (CAT), contenidas en las presentes Normas.

La remisión de esta información a la Comisión por parte de las instituciones financieras, se hará a partir del mes de agosto, para lo cual éstas deberán observar los lineamientos establecidos en el Artículo 13 de las presentes Normas.

La publicación de esta información en las páginas webs de las instituciones financieras y la Comisión, se hará a partir del mes de noviembre de 2013.

El resto de las disposiciones contenidas en las presentes Normas, referentes a contratos de adhesión y comisiones entrarán en vigencia a partir del mes de enero de 2013.

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.





Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C. Honduras

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, mientras tanto se mantiene vigente la Resolución GE No.1632/12-09-2011. F)
VILMA C. MORALES M., Presidenta, **CARLOS ROBERTO ORTEGA MEDINA**, Secretario General".

Atentamente,



CARLOS ROBERTO ORTEGA MEDINA
Secretario General