

PROYECTO DE REFORMAS A LAS “NORMAS COMPLEMENTARIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA, LA CULTURA FINANCIERA, CONDUCTA DE MERCADO Y ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO”

CAPITULO I: DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- OBJETO.

Las presentes Normas tienen por objeto establecer disposiciones complementarias con relación a la transparencia de la información, la cultura financiera, conducta de mercado y atención al usuario financiero aplicables a las Instituciones Financieras, específicamente en materia de difusión de información, inclusión financiera, comisiones, tasas de interés y contratos de adhesión, entre otros.

ARTÍCULO 2.- ALCANCE.

Están sujetas a las presentes Normas las Instituciones del Sistema Financiero, BANHPROVI, 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 entiende 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 o 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.
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):** Tasa de interés equivalente de una operación crediticia que además de los intereses pactados en el préstamo, procura reconocer la totalidad de los costos y gastos inherentes a los créditos brindados por las Instituciones Financieras.

- 7. Instituciones Financieras:**
 - Bancos Privados y Públicos;
 - BANHPROVI
 - Asociaciones de Ahorro y Préstamo;
 - Sociedades Financieras;
 - Sociedades Emisoras de Tarjeta de Crédito; y
 - Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras.
- 8. Prácticas Abusivas:** Aquellas prácticas o conductas prohibidas por la Comisión debido a que conllevan a abusos por parte de las Instituciones Financieras, relacionadas con la restricción de los derechos del usuario financiero, o bien con la alteración de las obligaciones o limitación de las responsabilidades por daños asumidos por la Institución Financiera.
- 9. Producto o Servicio Financiero:** Operación activa, pasiva o de servicio que es contratado por un usuario financiero con una Institución Financiera.
- 10. 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.
- 11. Tasa de Interés:** Precio del uso del dinero para un período determinado, expresado en porcentaje.
- 12. Tasa de Interés Activa:** Tasa de interés expresada para un período determinado, que cobran las Instituciones Financieras en las operaciones de préstamos.
- 13. Tasa de Interés Nominal:** Porcentaje establecido que se agregará como remuneración al capital cedido durante un determinado periodo de tiempo, expresado en términos anuales.
- 14. Tasa de Interés Efectiva Anual:** Tasa que descuenta los pagos o cobros en efectivo futuros estimados durante la vida esperada del activo o pasivo financiero, contempla la tasa de interés nominal, y todos los términos contractuales, pagos anticipados, comisiones pagadas o recibidas por las partes.
- 15. Tasa de Interés Moratoria:** Tasa de interés que se aplica sobre los importes no cancelados por el deudor en el tiempo y forma convenidos contractualmente.
- 16. Tasa de Interés Pasiva:** Tasa de interés que pagan las Instituciones Financieras en contraprestación por la recepción de depósitos y otras obligaciones por un determinado período de tiempo.
- 17. Transferencia Electrónica:** Servicio de traslado de dinero de manera electrónica, que ofrecen las Instituciones Financieras a sus clientes, para que desde sus cuentas

puedan realizar pagos, transferir dinero a otras cuentas, ya sea dentro de la misma institución o en varias instituciones dentro de los sistemas de pagos autorizados por el Banco Central de Honduras (BCH)".

- 18. Usuario Financiero:** Persona natural o jurídica que adquiere o utiliza un producto o servicio financiero otorgado por una Institución Financiera.

CAPITULO II: DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO 4.- DE LA INFORMACIÓN A DIFUNDIR.

En todo momento, las Instituciones Financieras deben 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 debe 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 debe 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 deben:

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 debe exponerse con caracteres destacados (negritas), para ser fácilmente distinguido y diferenciado respecto de las restantes variables. Asimismo, en el caso de la publicidad en audio, el CAT debe 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 de que la originalmente establecida dejase de publicarse.

4. Informar la tasa de interés moratoria aplicable en caso de incumplimiento de pago y especificar a partir de qué fecha la misma es aplicable, aclarando que dicha tasa se aplica sobre el saldo de los montos vencidos.

ARTÍCULO 7.- INFORMACIÓN SOBRE LAS TASAS DE INTERÉS EN OPERACIONES PASIVAS.

Con respecto a la difusión de tasas de interés en operaciones pasivas, las Instituciones Financieras deben:

1. Informar la tasa de interés efectiva para operaciones a plazo fijo, en los diferentes plazos y los tipos de moneda en las que ofrece dicho producto financiero. Tomando 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, debe detallarse para cada escala de monto 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, debe informarse de manera detallada, clara y de fácil comprensión, cada tasa de castigo por cancelación anticipada aplicable.
3. Informar las tasas de interés nominales y efectivas anuales sobre los depósitos para los diferentes tipos de moneda 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 de que la tasa de referencia establecida dejase de publicarse.

ARTÍCULO 8.- DIFUSIÓN DE LAS COMISIONES Y OTROS CARGOS.

En materia de difusión de comisiones las Instituciones Financieras deben:

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 estas.
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, debe informarse de manera detallada, clara y de fácil comprensión, cada cargo por cancelación anticipada aplicable.

5. Informar al usuario financiero previo a realizar la transacción, el valor de la comisión a cancelar en concepto de transferencias por banca electrónica, retiros en cajeros automáticos y/o cualquier otro medio digital.
6. Informar al usuario financiero las comisiones a cobrar como consecuencia de la gestión y cobranza extrajudicial de los créditos en mora, incluyendo los honorarios a terceros, debiendo informar sobre los conceptos por los que cobrará y el detalle de estas. Este cobró debe ser proporcional a los días de mora en base al monto fijado por la institución financiera.
7. Con relación a los seguros vinculados con productos o servicios financieros ofrecidos, previo a la formalización del contrato, se debe:
 - a. Indicar el nombre de la institución de seguros, tipo de contrato y beneficios, riesgos cubiertos, monto y forma de cálculo de la prima, exclusiones, así como plazos y procedimientos para cobrar la cobertura en caso del siniestro.
 - b. Informar al usuario financiero sobre la posibilidad de contratar un seguro con un proveedor distinto del ofrecido por la Institución Financiera, siempre y cuando este legalmente establecido en el país, endosando la respectiva póliza a favor de ésta. Para estos efectos, la póliza de seguros debidamente endosada presentada por el usuario financiero, debe ser emitida por una compañía de seguros autorizada. En estos casos, el usuario financiero debe presentar la renovación de la póliza de seguros debidamente endosada, treinta días (30) antes de su vencimiento, de no hacerlo, las Instituciones Supervisadas tienen la facultad de contratar y suscribir la póliza de seguros a nombre del usuario financiero. No obstante, la Institución Supervisada debe asegurarse que los costos relacionados a esta renovación sean sobre precios competitivos. Esta disposición debe estipularse en los contratos correspondientes.
 - c. Especificar los impuestos que graven a los diferentes productos o servicios financieros que ofrecen, detallándose el tipo de impuesto, la base de cálculo de estos, los porcentajes o montos aplicables y las fechas de vencimiento de pago.
8. Las Instituciones Financieras deben agregar la leyenda “Estos costos son establecidos de conformidad al Arancel del Profesional del Derecho” a la documentación relacionada con los costos legales y judiciales por gestiones realizadas en requerir el cumplimiento de las condiciones acordadas contractualmente. Los costos en referencia serán comunicados por escrito al usuario financiero previamente a la suscripción del respectivo contrato de productos o servicios financieros, y no deberán ser mayores a los establecidos en el Arancel del Profesional del Derecho.
9. Las Instituciones Financieras podrán aplicar penalidad por cancelación anticipada solamente sobre aquellas operaciones activas en donde el saldo de capital adeudado al momento de la cancelación anticipada total o parcial, sea superior a cien mil dólares de los Estados Unidos de América (USD\$100,000) o su equivalente en Lempiras. Dicha

penalidad debe calcularse únicamente sobre el monto pagado por anticipado y ser acordada con el usuario financiero, debiendo además estar documentada en los contratos correspondientes, resaltando el valor de esta penalidad en la portada de estos. Además, las instituciones podrán aplicar dicha penalidad en los casos que la sumatoria de los pagos adicionales a las cuotas pactadas en tres meses consecutivos, sean superiores a cien mil dólares de los Estados Unidos de América (USD\$100,000) o su equivalente en Lempiras.

10. Las Instituciones Financieras podrán aplicar una penalidad por cancelación anticipada de las operaciones pasivas, la cual solamente podrá cobrarse sobre los intereses devengados. En caso de que estos no sean suficientes, la institución estará facultada para aplicar la diferencia de la penalidad al capital, siempre que dicha facultad este claramente establecida en el contrato. Dicha penalidad deberá ser acordada con el usuario financiero y estar debidamente documentada en los contratos correspondientes, resaltando el valor de esta penalidad en la portada de éstos.

ARTÍCULO 9.- INTERVENCIÓN DE LA CNBS EN LA PUBLICIDAD DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS.

La CNBS puede, 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 deben 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 debe ser en igual formato que el empleado en la publicidad y/o promoción. Sin embargo, no es 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 deben 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 interés y comisiones de los productos y servicios más representativos que comercializa la Institución Financiera, en función de la cantidad de usuarios financieros que los demandan.

Asimismo, se debe informar a través de este medio, el lugar donde se encuentra disponible dentro de la misma sucursal o agencia, el tarifario completo para todos los productos y servicios financieros ofrecidos, el cual debe estar disponible en papel o folletos impresos a solicitud del usuario financiero. La letra de la información contenida en la pizarra electrónica debe ser legible.

Para aquellas agencias, sucursales u oficinas de menor afluencia de usuarios financieros,

las Instituciones Financieras deben 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 deben contener información actualizada de las características del producto o servicio financiero ofrecido, así como las tasas de interés y comisiones, en caso de que corresponda. Asimismo, los folletos deben 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 puede ser inferior a doce (12) puntos.

ARTÍCULO 12.- INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS.

Las Instituciones Financieras como mínimo deben informar al usuario financiero por medio de sus páginas Web, lo siguiente:

1. Las tarifas correspondientes a las tasas de interés y comisiones de la totalidad de los productos y servicios financieros que ofrezcan. Dicha información debe 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.
4. Enlace al portal web de la institución, para la educación financiera de los usuarios financieros.
5. Enlace a la plataforma digital para interponer quejas y reclamos, incluyendo el formato de la Hoja de Reclamación.
6. Los estados financieros auditados anuales, a nivel individual y del Grupo.

ARTÍCULO 13.- REMISIÓN DE INFORMACIÓN A LA CNBS PARA SU DIFUSIÓN A LOS USUARIOS FINANCIEROS.

Las Instituciones Financieras deben enviar a la Comisión dentro de los primeros diez (10) días hábiles posteriores al cierre de cada mes, la información correspondiente a tasas de interés y comisiones aplicadas a sus operaciones activas y pasivas del mes anterior, la cual deberá ser consistente con la información contenida en sus tarifarios vigentes. La remisión de esta información se realizará a través del Capturador disponible a través del Sistema de Interconexión Financiera. Esta información estará disponible al público en general, para su consulta por medio del Portal denominado "Conoce y Compara".

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, así como de aquellos servicios que contraten. La modalidad y la periodicidad a ser utilizada para brindar dicha información deben 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 debe 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. El detalle de los movimientos efectuados en el periodo (fecha, concepto, monto, etc.), así como los cheques cobrados en dicho período (en el caso de cuentas de cheques).
5. El monto de las comisiones cobradas, los conceptos que las generaron, su fecha y moneda; y,
6. Los impuestos y contribuciones 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 mismo periodo, indicando el concepto.
6. En caso de pagos anticipados parciales, la correspondiente reducción del monto de los pagos o del número de pagos pendientes.
7. La leyenda siguiente: “RECOMENDACIÓN FINANCIERA: Usted puede realizar abonos extraordinarios de capital a sus préstamos.”
8. Monto del crédito pendiente de pago.

ARTÍCULO 16.- ESTADO DE CUENTA DE TARJETA DE CRÉDITO.

Los estados de cuenta de tarjeta de crédito se registrarán 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 deben agregar al estado de cuenta mensual la información contenida en el Artículo 36 del Capítulo V de las presentes Normas.

ARTÍCULO 17.- COMUNICACIÓN EN DIFERENTES FORMATOS PUBLICITARIOS.

Para una comunicación más transparente en los diferentes formatos publicitarios, las Instituciones Financieras deben atender los siguientes aspectos:

1. El formato publicitario en el que se comunique la información del producto o servicio financiero ofrecido a los usuarios financieros, debe fundamentarse en información real, y no generar expectativas que induzcan a error, engaño o confusión.
2. La comunicación en los mensajes se debe adaptar a la comprensión del público objetivo evitando generar falsas impresiones o expectativas sobre las características o duración de la oferta anunciada que induzcan a la contratación del producto o servicio financiero ofrecido.
3. Cuando en la publicidad se incluyan mensajes secundarios o de forma menos destacada, esta no podrá contradecir su contenido principal. Aclaraciones de advertencia y riesgos deberán exponerse en una posición relevante a fin de que el usuario financiero pueda observarlos claramente, por ejemplo, sobre las advertencias o riesgos que afecten su costo en perjuicio del público o requisitos para su adquisición, entre otros. Así mismo no se podrá combinar información con otros mensajes no inherentes al producto financiero ofrecido.
4. La presentación del mensaje publicitario y/o formato radiofónico, o electrónico debe garantizar la cómoda y completa lectura o audio.

CAPITULO III: CONTRATOS DE ADHESIÓN

ARTÍCULO 18.- OBLIGACIÓN DE INFORMAR.

Las Instituciones Financieras deben 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 de este. Una vez suscrito el contrato, debe 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 deben ser aprobados por el Órgano de Administración Superior o Dirección 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 deben ser provistos a los usuarios financieros de manera gratuita.

ARTÍCULO 19.- FORMALIDADES PARA LA REDACCIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES.

Los contratos de adhesión deben constar en formularios escritos en idioma español con tamaño de letra y caracteres legibles a simple vista. El carácter de esta no puede ser inferior a doce (12) puntos.

Asimismo, deben ser redactados en un lenguaje sencillo y claro que permita una adecuada comprensión de las obligaciones y derechos de las partes. En la elaboración de dichos contratos, las instituciones supervisadas deben respetar los derechos de los usuarios contenidos en las leyes.

ARTÍCULO 20.- RESOLUCIÓN DE CONTRATOS POR PARTE DE LOS USUARIOS FINANCIEROS.

Las Instituciones Financieras no deben establecer limitaciones al derecho del usuario financiero de rescindir un contrato de productos o servicios cuando este lo solicite, siempre que no existan saldos pendientes por pagar a la Institución Financiera. Los mecanismos de cancelación de un contrato de productos o servicios, no podrán ser más complejos que los implementados para la celebración del contrato. Al momento de adquirir un producto o servicio financiero, la Institución Financiera debe informar al usuario financiero sobre cuál es el proceso de cancelación de este.

De igual forma, los usuarios financieros no deben 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 pueden 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 21.- CONTENIDO MÍNIMO DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN.

Los contratos de adhesión, que las Instituciones Financieras celebren con los usuarios financieros, deben contener al menos lo siguiente:

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. Con relación a las comisiones y tasas de interés:
 - a. Monto de las comisiones indicando el concepto, la base y metodología de cálculo, y la periodicidad de estas, desagregando esta información por tipo de canal, cuando aplique.
 - b. Para las operaciones activas, el CAT y la tasa de interés moratoria en caso de incumplimiento de pago, especificando a partir de en qué momento es aplicable, y que la misma 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 aplicar una tasa de interés variable, debe especificarse el factor variable, la forma de determinación, la periodicidad de cambio y la tasa equivalente a aplicarse, si la tasa de referencia establecida dejase de publicarse.
6. Mecanismos de cobro o pago admitidos.
7. El plazo de un (1) año calendario para la presentación de reclamos ante la Institución Supervisada.
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 debe 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, debe 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 debe indicar las condiciones y alcance del seguro de depósitos.

ARTÍCULO 22.- MODIFICACIONES EN LAS CONDICIONES CONTRACTUALES.

Las Instituciones Financieras deben informar a los usuarios financieros en forma previa a su aplicación, cualquier modificación en las condiciones contractuales pactadas. La comunicación debe 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, debe 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, debe proveerse al usuario financiero el nuevo cronograma de pagos en los términos establecidos en el numeral 8 literal b) del Artículo 21 de las presentes Normas.

ARTÍCULO 23.- PRÁCTICAS ABUSIVAS.

Queda prohibido a las Instituciones Financieras, realizar las siguientes prácticas abusivas:

1. Restringir al usuario financiero acceder a la adquisición de productos o servicios de otras Instituciones Supervisadas similares a los que presta la institución contratante;

2. Iniciar o renovar la prestación de un producto o servicio financiero sin contar con la autorización previa expresa del usuario financiero o aval;
3. Suscribir con el usuario financiero contratos de adhesión, que sean documentados sin observar las formalidades descritas en el Artículo 21 de las presentes Normas;
4. Abstenerse de entregar al usuario financiero, copia de los contratos de adhesión relacionados con los productos o servicios financieros contratados;
5. 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;
6. Divulgar información o cualquier otra acción que desprestigie al usuario financiero a causa de las acciones que realice en ejercicio de sus derechos;
7. Sumar los intereses moratorios al monto principal de la deuda con la finalidad de capitalizarlos;
8. Compensar deudas con depósitos u otros activos del usuario financiero en la Institución Financiera, cuando dicha operatoria no haya sido convenida contractualmente;
9. Realizar gestiones de cobro fuera de los horarios establecidos y adecuados, así como aquellos dirigidos a personas que no sean deudor o aval;
10. Responsabilizar al aval por créditos adicionales otorgados al deudor, diferentes al suscrito originalmente, sin contar con la autorización expresa del aval;
11. 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;
12. Utilizar las garantías proporcionadas por el usuario financiero para una cuenta o contrato diferente al pactado o convenido previamente, en especial cuando se trate de garantías hipotecarias;
13. Impedir o negar al usuario financiero la realización de pagos o abonos a la deuda u obligación que tenga con la Institución Financiera;
14. 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;
15. Imponer la carga de prueba al usuario financiero;

16. Restringir o limitar el derecho del usuario financiero de interponer quejas, consultas o reclamos;
17. Negar la Hoja de Reclamación al usuario financiero;
18. Cancelar la contratación o negarse a contratar productos y/o servicios financieros a los usuarios financieros sin previamente haber realizado la debida diligencia y análisis de riesgos correspondiente;
19. En materia de transferencias electrónicas ACH cuyo destinatario es una persona natural, cobrar comisiones u otros cargos al usuario financiero que recibe la transferencia electrónica ACH;
20. Cobrar comisiones u otros cargos por efectuar retiros o depósitos por ventanilla en cuentas de ahorro, así como por la cancelación de las mismas;
21. Cobrar a los clientes por los análisis de debida diligencia realizados a las garantías hipotecarias que respaldan las operaciones de crédito (tracto sucesivo);
22. Cobrar cargos por saldos mínimos o bajos promedios en las cuentas de ahorro o cuentas de cheques;
23. Establecer cargos por la suscripción o cancelación del servicio de banca electrónica;
24. Efectuar cobros a los usuarios financieros por errores operativos en las transacciones, atribuibles a la institución;
25. Imputar al usuario financiero la resolución de problemas por errores operativos atribuibles a la Institución Financiera, derivados de una transacción.
26. Establecer comisiones u otros cargos por inactividad de cuentas de ahorro y de cheques. Lo anterior en cumplimiento con lo establecido en el Artículo 171 de la Ley del Sistema Financiero;
27. Cobrar al usuario financiero por la emisión de Certificaciones que acrediten el pago total de una deuda garantizada por hipoteca, para efecto de cancelación de gravamen en el Registro de la Propiedad;
28. Trasladar créditos con un (1) día de mora a agencias externas de cobranza; y,
29. Aquellos casos que, debidamente justificados, determine la CNBS.

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

ARTÍCULO 24.- CLÁUSULAS ABUSIVAS.

Para efectos de las presentes Normas, se consideran como cláusulas abusivas y, por lo tanto, no serán válidas las siguientes:

1. Las que 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;
6. Impongan al usuario financiero un representante o apoderado legal 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;
8. Apliquen intereses o recargos a los pagos cuyos vencimientos operasen en día inhábil y sean efectuados el día hábil inmediato posterior;
9. Dispongan de las garantías proporcionadas por el usuario financiero para una cuenta o contrato diferente al pactado o convenido previamente; y,
10. Cualquier otra que la CNBS considere aplicable.

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 de que la Institución Financiera viole el principio de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda 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 25.- COBRANZA EXTRAJUDICIAL.

Las Instituciones Financieras no deben 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 deben 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 deben formalizarse entregándose copia del respectivo documento al usuario financiero o a su apoderado legal y al aval. Asimismo, no pueden realizar gestiones de cobro dirigidas a terceras personas.

ARTÍCULO 26.- CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO.

Los contratos de adhesión de tarjetas de crédito se registrarán 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.

ARTÍCULO 27.- OFRECIMIENTO DE PRODUCTOS O SERVICIOS FINANCIEROS.

Las Instituciones Supervisadas pueden ofrecer a los usuarios financieros sus productos o servicios financieros en varias oportunidades únicamente si después que lo contacte la primera vez este lo autorice que lo vuelva a contactar, evitando en todo momento el acoso u hostigamiento en el ofrecimiento de dichos productos o servicios. El usuario financiero se reserva el derecho de invalidar en cualquier momento la autorización concedida a la Institución Supervisada y puede designar los canales que estime convenientes para que le ofrezcan estos productos o servicios. Se prohíbe a la Institución Supervisada realizar el ofrecimiento de sus productos o servicios fuera de los días y horarios establecidos en estas normas para realizar gestiones de cobro; tampoco pueden realizar gestiones de ofrecimiento de un mismo producto o servicio, en un período menor de treinta (30) días calendario, posteriores a la fecha en que el usuario financiero hubiera rechazado dicho producto o servicio.

CAPITULO IV: COMISIONES

ARTÍCULO 28.- 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 deben informar al público las comisiones que apliquen a sus productos, al igual que los cobros por servicios que realicen.

ARTÍCULO 29.- CRITERIOS PARA LA APLICACIÓN DE COMISIONES Y OTROS CARGOS.

Con relación al cobro de comisiones, las Instituciones Financieras deben observar lo siguiente:

1. Sólo se pueden cobrar comisiones u otros cargos por servicios solicitados, pactados o autorizados previamente por los usuarios financieros; y que corresponden a la prestación efectiva de un servicio o por una operación realizada por él.
2. No puede cobrarse más de una comisión u otros cargos 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 cargos, 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).
3. No se pueden cobrar cargos por servicios y gestiones inherentes al producto y/o servicio financiero contratado, debido a la naturaleza de su operatividad.

Se entiende que son servicios básicos para el funcionamiento de los productos activos, tanto en el caso de nuevos productos, como refinanciamiento o reestructuración de créditos, los asociados al análisis de crédito, celebración del contrato, desembolso, administración del crédito y las gestiones relacionadas a su cobro administrativo. En el caso de los productos pasivos se refieren a la emisión inicial o renovación por vencimiento del medio físico otorgado para realizar retiros de dinero de la cuenta, cuando sea un requisito indispensable para el funcionamiento de este, así como su renovación por daño de dicho medio.

CAPITULO V: TASAS DE INTERÉS

ARTÍCULO 30.- ALCANCE.

Las tasas de interés que apliquen y difundan las Instituciones Financieras deben 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 31.- DE LA TRANSPARENCIA DE LAS TASAS DE INTERÉS.

Las tasas de interés que apliquen las Instituciones Financieras a sus productos y/o servicios deben exponerse de manera clara y transparente a los usuarios financieros. Los intereses se aplicarán sobre los saldos adeudados del crédito y los pagos no pueden ser exigidos por adelantado, salvo que se haya pactado lo contrario.

ARTÍCULO 32.- TASAS DE INTERÉS APLICABLES A OPERACIONES ACTIVAS.

En sus operaciones activas, las Instituciones Financieras deben exponer el CAT en los distintos documentos de su relación con los usuarios financieros o medios en donde se brinde información a estos. Sin perjuicio de lo anterior, las instituciones pueden proporcionar información adicional (tales como tasa de interés nominal anual, comisiones, bonificaciones, etc.). En dicho caso, se debe reflejar el CAT con caracteres destacados, para ser fácilmente distinguido y diferenciado respecto a las restantes variables.

ARTÍCULO 33. TASAS DE INTERÉS VARIABLES.

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

ARTÍCULO 34.- TASAS DE INTERÉS MORATORIAS.

Las instituciones deben 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 pueden cobrar intereses sobre intereses.

ARTÍCULO 35.- TASAS DE INTERÉS APLICABLES A OPERACIONES PASIVAS.

En sus operaciones pasivas, las Instituciones Financieras deben 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 estos.

Para operaciones de plazo fijo se debe exponer la tasa de interés efectiva anual para los diferentes plazos y monedas en que la institución ofrece dicho producto financiero. Sin perjuicio de lo anterior, las Instituciones Financieras pueden proporcionar información adicional (tales como tasa de interés nominal anual). En dicho caso, se debe reflejar la tasa de interés efectiva anual con caracteres destacados, para ser fácilmente distinguida y diferenciada respecto a las restantes variables.

Para los depósitos y “paquetes de productos” que ofrezcan se debe exponer las tasas nominales y efectivas anuales aplicables a diferentes tipos de moneda. 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 escala de monto, las correspondientes tasas de interés.

ARTÍCULO 36.- DE LAS OPERACIONES CON TARJETA DE CRÉDITO.

Las operaciones con tarjetas de crédito contemplan 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 deben 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 meses que demandaría la cancelación total bajo el escenario en que no se realizan más consumos, ni se efectúan cargos adicionales por servicios, y sólo se efectúan los pagos mínimos.
3. Tasa de interés efectiva anual y el monto de los intereses que surgiría de no realizar el pago de contado.

ARTÍCULO 37.- COSTO ANUAL TOTAL (CAT).

El CAT es 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 expresa en términos efectivos anuales y en tanto por ciento con dos decimales.

ARTÍCULO 38.- PASOS PARA EL CÁLCULO DEL 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, se debe considerar el Anexo No. 2 de las presentes Normas.

ARTÍCULO 39.- FÓRMULA PARA EL CÁLCULO DEL COSTO ANUAL TOTAL.

El cálculo del costo total de los montos recibidos se realiza 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), se asume t=0 para el primer desembolso.

N= número de pagos.

i =costo total (%).

t = número de pago del crédito.

Σ= sumatoria.

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 debe 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 debe 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 40.- TRANSFORMACIÓN DEL COSTO TOTAL EN TASA EFECTIVA ANUAL.

El costo total del crédito debe 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 (%).

ARTÍCULO 41.- SUPUESTOS PARA EL CÁLCULO DEL COSTO ANUAL TOTAL.

Para el cálculo del CAT se debe 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 doce (12) meses y no efectúa consumos adicionales. El CAT incluirá la tasa aplicable a los financiamientos más las comisiones que establezca la institución.

ARTÍCULO 42.- CONCEPTOS INCLUIDOS EN EL COSTO ANUAL TOTAL.

Para el cálculo del CAT, las Instituciones Financieras deben incluir los siguientes conceptos:

1. El cobro y pago del principal;

2. Los intereses ordinarios; y,
3. Descuentos y bonificaciones en caso de cumplir con las condiciones del contrato.

ARTÍCULO 43.- 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.

CAPITULO VI: DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 44.- 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 45.- NORMAS COMPLEMENTARIAS.

Las Instituciones de Seguros, los Institutos Públicos de Previsión Social y las Administradoras de Fondos Privados de Pensiones, se regirán por las normas complementarias específicas que para tal efecto emita la Comisión.

ARTÍCULO 46.- PLAZO DE ADECUACIÓN.

Las Instituciones Financieras tendrán un plazo de hasta _____ (X) meses, contado a partir de su entrada en vigencia, para adecuarse a las presentes Normas.

ARTÍCULO 47.- CASOS NO PREVISTOS.

La Comisión resolverá mediante Resolución, los casos no previstos en las presentes Normas, de conformidad al marco legal y normativo vigente sobre la materia.