



FACULTAD DE POSTGRADO

TESIS DE POSTGRADO

**MECANISMOS DE PROTECCIÓN EN LA CONTRATACIÓN DE
TARJETAS DE CRÉDITO**

SUSTENTADO POR:

ANA ISABEL AMATO LAGOS

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
MÁSTER EN DERECHO EMPRESARIAL**

TEGUCIGALPA, F. M.,

HONDURAS, C.A.

OCTUBRE, 2013

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

LUIS ORLANDO ZELAYA MEDRANO

SECRETARIO GENERAL

JOSÉ LÉSTER LÓPEZ

VICERRECTOR ACADÉMICO

MARLON ANTONIO BREVÉ REYES

DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO

JEFFREY LANSDALE

**MECANISMOS DE PROTECCIÓN EN LA CONTRATACIÓN DE
TARJETAS DE CRÉDITO**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE**

**MÁSTER EN
DERECHO EMPRESARIAL**

**ASESOR METODOLÓGICO
EDITH GABRIELA DÁVILA FONTECHA**

**ASESOR TEMÁTICO
JUAN CARLOS ELVIR GARCÍA**

**MIEMBROS DE LA TERNA
JAVIER ARTURO ABADIE AGUILAR
JUAN MARTÍN HERNÁNDEZ
PAULA ROSARIO BONILLA MEZA**



FACULTAD DE POSTGRADO

MECANISMOS DE PROTECCIÓN EN LA CONTRATACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO

AUTOR

Ana Isabel Amato Lagos

RESUMEN

La presente investigación determina los factores que limitan el conocimiento y uso de los mecanismos de protección al usuario financiero de tarjetas de crédito. Al dar a conocer las limitantes que impiden que dichos mecanismos de protección sean conocidos, queda de manifiesto la necesidad de difundir masivamente conceptos de educación financiera y dar acceso a la ciudadanía a que conozca sus derechos y obligaciones, y cómo ejercerlos.

Un uso adecuado de las tarjetas de crédito y, en general, de todos los productos o servicios financieros contribuye a que un país tenga una economía relativamente estable, y sólo con el fomento de la educación financiera puede alcanzarse dicho objetivo.

El presente documento refleja opiniones de los tarjetahabientes, funcionarios públicos y oficiales de las instituciones supervisadas sobre los mecanismos de protección a los usuarios financieros, las conductas y circunstancias que determinan el desconocimiento sobre los mismos, y las consecuencias que la falta de conocimiento produce.

Palabras claves: atención de reclamos, educación financiera, mecanismos de protección, tarjeta de crédito.



POSTGRADUATE FACULTY

PROTECTION MECHANISMS IN CREDIT CARD CONTRACTS

AUTHOR

Amato Lagos Ana Isabel

ABSTRACT

This research paper determines the factors that limit knowledge and use of protection mechanisms for the credit card user. By letting know the limitations that impede the protection mechanisms to be known, it is evidenced that a massive diffusion of financial literacy concepts is necessary, as well as giving access to the citizenry to knowing their rights and duties, and how to exercise them.

A right use of credit cards and, in general terms, of all financial products and services, contributes in a relatively stable economy for a country, and such goal can only be achieved by fostering financial literacy.

This document reflects opinions from cardholders, public officer, and supervised institution officers about protection mechanisms for financial users, the attitudes and circumstances that determine the lack of knowledge about them, and the consequences that this absence of knowledge produces.

Keywords: claim attention, financial literacy, protection mechanisms, credit card.

DEDICATORIA

A:

Mis padres, Ricardo Amato y Griselda Lagos, quienes fueron parte fundamental para la consecución de tan preciada meta, desde el inicio hasta su culminación. Esto es por y para Ustedes...

ANA ISABEL AMATO LAGOS

AGRADECIMIENTO

Mi más grande agradecimiento es a Dios, por la bendición que me dio al permitirme alcanzar esta meta profesional, por darme fortaleza y guía para brindar mi mejor esfuerzo a lo largo de esta maestría.

Gracias a mis padres, Ricardo Amato y Griselda Lagos, por su entrega, dedicación, protección, apoyo incondicional y el amor que me han prodigado a lo largo de mi vida, y particularmente, por impulsarme a alcanzar este logro.

Agradezco también a Oscar Velásquez, por todo su cariño, apoyo, comprensión y motivación, tanto en este proceso como en el camino que hemos recorrido juntos.

A todas aquellas personas que, de forma directa e indirecta, contribuyeron a que este proyecto fuera una gran experiencia y un éxito.

ANA ISABEL AMATO LAGOS

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 INTRODUCCIÓN.....	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	3
1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	5
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.5.1 HIPÓTESIS.....	6
1.5.2 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.6 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 CONCEPTOS Y DEFINICIONES.....	9
2.2 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA TARJETA DE CRÉDITO.....	10
2.3 ANTECEDENTES DE LA TARJETA DE CRÉDITO EN HONDURAS.....	14
2.4 ACTUALIDAD DE LA TARJETA DE CRÉDITO EN HONDURAS.....	16
2.5 LEGISLACIÓN HONDUREÑA APLICABLE EN MATERIA DE TARJETAS DE CRÉDITO.....	16

2.5.1 LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO.....	16
2.5.2 REGLAMENTO DE LA LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO.....	18
2.5.3 NORMAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA, LA CULTURA FINANCIERA Y ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO EN LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS.....	21
2.5.3.1 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINANCIEROS.....	22
2.5.3.2 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS.....	26
2.5.4 NORMAS COMPLEMENTARIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA, LA CULTURA FINANCIERA Y ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO.....	27
2.5.5 LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.....	28
2.6 ENTIDADES ENCARGADAS DE LA PROTECCIÓN AL USUARIO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN HONDURAS.....	29
2.6.1 COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS (CNBS).....	29
2.6.2 DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO (DPUF).....	31
2.6.3 FISCALÍA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y LA TERCERA EDAD.....	32
2.6.4 DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (DGPC).....	33
2.7 MECANISMOS DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE TARJETA DE CRÉDITO.....	34

2.7.1 EXPERIENCIAS DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE TARJETA DE CRÉDITO EN LATINOAMÉRICA.....	34
2.7.1.1 ESTUDIO “PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR: ELABORACIÓN Y ESTABLECIMIENTO DE RECOMENDACIONES EN LA PROTECCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.....	34
2.7.1.2 ARGENTINA.....	35
2.7.1.3 COSTA RICA.....	36
2.7.1.4 GUATEMALA.....	36
2.7.1.5 MÉXICO.....	36
2.7.1.6 REPÚBLICA DOMINICANA.....	37
2.7.2 PROTECCIÓN AL USUARIO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN HONDURAS: MECANISMOS EXISTENTES.....	37
2.7.2.1 PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS.....	37
2.7.2.2 EDUCACIÓN FINANCIERA COMO MECANISMO DE PROTECCIÓN.....	40
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	43
3.1 ENFOQUE Y MÉTODOS.....	43
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
3.2.1 TIPO DE ESTUDIO.....	44
3.2.2 UNIDAD DE ANÁLISIS.....	44
3.2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	45
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	45

3.4 FUENTES DE INFORMACIÓN.....	46
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	47
4.1 ENTREVISTAS.....	47
4.1.1 ENTREVISTAS A TARJETAHABIENTES, OFICIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO Y FUNCIONARIOS PÚBLICOS DE LA DPUF.....	47
4.1.2 ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS.....	55
4.1.3 OBSERVACIONES COMPLEMENTARIAS.....	57
4.2 INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL.....	58
4.2.1 LEGISLACIÓN HONDUREÑA.....	58
4.2.2 ANÁLISIS DOCUMENTAL.....	58
4.2.3 DATOS ESTADÍSTICOS.....	59
4.3 HALLAZGOS.....	64
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	66
5.1 CONCLUSIONES.....	66
5.2 RECOMENDACIONES.....	68
CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD.....	70
6.1 INTRODUCCIÓN.....	70
6.2 OBJETIVO DE LA PROPUESTA.....	70
6.3 PLAN SINTÉTICO DE LA ASIGNATURA DE EDUCACIÓN FINANCIERA....	71
6.4 SÍLABO DE LA ASIGNATURA DE EDUCACIÓN FINANCIERA.....	73
6.5 POBLACIÓN.....	78
6.6 ENTIDAD EJECUTORA.....	78
6.7 PERÍODO DE EJECUCIÓN.....	78

BIBLIOGRAFÍA.....79

ANEXOS.....82

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se muestran los componentes del planteamiento de la investigación, todo esto con el propósito de lograr un completo análisis del problema a tratar, como ser: la introducción al problema, los antecedentes, el enunciado del problema, así como también se definen las preguntas de investigación y los objetivos a comprobar dando una completa justificación acerca del problema en estudio. Se abordará la problemática de la cual se tratara de dar una solución, describiendo detalle a detalle los pasos para lograrla.

1.1 INTRODUCCIÓN

En el ámbito de las operaciones financieras, las instituciones buscan obtener lucro a través de la oferta de una serie productos y/o servicios dirigidos a un determinado segmento poblacional, los cuales, aparte de satisfacer una necesidad específica, precisan ser atractivos, accesibles, seguros, confiables, innovadores y necesarios para la persona que los adquiere; lo anterior considerando que, aparte del ánimo de lucro, la institución financiera pretende obtener la confianza del cliente a través de un producto o servicio de calidad.

Dentro de las instituciones financieras, que en adelante y para efectos de la presente investigación se denominarán *instituciones supervisadas*, se pueden identificar a las entidades emisoras de tarjetas de crédito. Al poseer la característica particular del lucro, estas instituciones son catalogadas como sociedades mercantiles, porque ofrecen a la población un servicio orientados a satisfacer diversas necesidades, como por ejemplo brindar crédito inmediato al usuario para adquirir un determinado bien o servicio, solucionar una emergencia con la posibilidad de poder cubrir ese monto en otro momento, etc. A través de atractiva publicidad estos servicios se dan a conocer, buscando captar la atención de personas que se avocan a la sucursal más cercana interesadas ya sea el producto ofrecido o mayor información sobre el mismo.

Sin embargo, la suscripción de un contrato de tarjeta de crédito puede no ser de la entera satisfacción del cliente, el cual, al encontrar inconvenientes con el uso de la tarjeta de crédito o al sentirse presionado por la institución emisora, se ve en la necesidad de interponer un reclamo para proteger sus derechos, y dicho reclamo involucra no solamente al consumidor afectado, sino también al ente regulador – Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), y, por supuesto, a la institución supervisada, misma que puede resultar gravemente afectada tanto su estabilidad económica, integridad empresarial, moral, legal y reputacional, a consecuencia de un reclamo interpuesto por un cliente insatisfecho.

En el presente trabajo de investigación, se explicarán en forma detallada los mecanismos con los que cuenta el usuario financiero para la protección de sus derechos, exponiendo el papel que juegan todas las partes involucradas, así como los procedimientos establecidos por las leyes aplicables enmarcados dentro de los mecanismos de protección.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

En cuanto a la regulación de todo lo relacionado a las tarjetas de crédito, el marco legal establecido se encuentra principalmente en la Ley de Tarjetas de Crédito y su reglamento, contenidas en los Decretos 106-2006, y sus recientes reformas en los Decretos No. 33-2013 Y Resolución GE 676-22-04-2013, respectivamente. Asimismo, existe otro conjunto de leyes que regula dicho tema en forma general, como ser: la Ley del Sistema Financiero, Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, Ley del Banco Central de Honduras, Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas (Resolución No 140/2012); Normas complementarias a las normas de transparencia (Resolución No. 141/2012); y la Ley de Protección al Consumidor.

De igual forma, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros como ente supervisor de las instituciones del sistema financiero, ha emitido disposiciones orientadas a proteger tanto al usuario financiero como a la institución supervisada, así como creó mediante la

Resolución 1745/17-11-2009 la Dirección de Protección al Usuario Financiero, para conocer todos los reclamos interpuestos por usuarios de productos y servicios financieros. Y, junto con esta dirección, se tiene en forma más generalizada a la Dirección de Protección al Consumidor (dependencia de la Secretaría de Estado en los Despachos de Industria y Comercio), y la Fiscalía de Protección al Consumidor, que va más dirigida a la judicialización de denuncias contra servicios varios, incluidos los servicios financieros.

No obstante lo anterior, según datos de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, los niveles de mora en tarjetas de crédito han llegado al monto de L 476 millones, en un total de cartera de aproximadamente L 17,000 millones; lo que pone en evidencia la existencia de un serio problema considerando que existe tanto legislación como entidades encargadas en la materia. Lo anterior puede verse reflejado de esta forma: el usuario financiero adquiere una tarjeta de crédito sin la debida información e instrucción, y al desconocerlo lo usa inadecuadamente –consume más de lo que puede pagar- lo que desencadena en cuentas impagables, y el usuario al no poder cubrir la obligación principal cae en mora, acumula intereses, hasta llegar al punto que la deuda es impagable y que la institución supervisada busca por todos los medios que el tarjetahabiente pague lo debido.

Por tanto, es necesario no solo dar a conocer ampliamente los mecanismos de protección disponibles para los usuarios de tarjetas de crédito, sino también determinar si estos mecanismos tienen efectividad en medio del desconocimiento de la ley por los usuarios, o si se requieren más normas jurídicas o reformas a las actuales, o si en cambio son los entes de protección parte del problema.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

En la actualidad, si bien es cierto se cuenta con entidades encargadas de velar por el usuario financiero, leyes que regulan el proceder de las instituciones emisoras de tarjetas de crédito, y una campaña de educación financiera que ha emprendido la

Comisión Nacional de Bancos y Seguros, no es menos cierto que la mayor parte de los usuarios financieros no tienen certeza de sus derechos frente a las instituciones supervisadas, ni de los mecanismos existentes para proteger sus derechos, ni tampoco conocen debidamente el producto o servicio que adquieren hasta que surge un problema.

Sumado a esto, las instituciones supervisadas también requieren mayor conocimiento de los procesos implícitos a un reclamo, no sólo para poder enmarcar sus actividades financieras dentro del respeto irrestricto a los derechos de los usuarios, sino también para poder proteger sus derechos como empresa, en el caso que el cliente se crea afectado por mero desconocimiento y no porque verdaderamente haya habido un error por parte de la institución supervisada.

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El desconocimiento que aún existe entre los usuarios y las instituciones supervisadas sobre los mecanismos de protección en la contratación de productos o servicios financieros derivados de la tarjeta de crédito, provoca incertidumbre y pérdida de confianza por parte de los usuarios financieros.

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

En virtud del estudio a ser realizado en esta investigación, se plantean las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son los mecanismos de protección con que cuentan los usuarios financieros por parte de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros?
- ¿Cuáles son los factores que limitan la eficacia de los mecanismos de protección a los usuarios financieros implementados por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros?

- ¿Cuáles son los obstáculos que enfrenta la entidad supervisora para difundir los derechos y obligaciones de los usuarios financieros ante las instituciones supervisadas?
- ¿Cuál sería la alternativa más eficaz para que el usuario financiero conozca sus derechos y obligaciones y proceda a ejecutarlos?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar los factores que limitan el conocimiento y uso de los mecanismos de protección con que cuenta el tarjetahabiente frente a la entidad emisora, a fin de proponer una alternativa de difusión que contribuya a mejorar su seguridad jurídica como usuario financiero.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

A efectos de poder lograr el objetivo planteado anteriormente, se establecen los siguientes objetivos específicos:

- Identificar los mecanismos de protección con que cuentan los usuarios financieros por parte de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
- Analizar los factores que limitan la eficacia de los mecanismos de protección a los usuarios financieros implementados por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
- Definir los obstáculos que enfrenta la entidad supervisora para difundir los derechos y obligaciones de los usuarios financieros ante las instituciones supervisadas.
- Proponer una alternativa eficaz para que el usuario financiero conozca sus derechos y obligaciones y proceda a ejecutarlos.

1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 HIPÓTESIS

Para poder brindar una respuesta al problema planteado en la investigación, y lograr el cumplimiento de los objetivos trazados, se formulan las hipótesis siguientes:

H_i : Los mecanismos de protección al usuario financiero si garantizan el respeto a los derechos del usuario financiero.

H_o : Los mecanismos de protección al usuario financiero no garantizan el respeto a los derechos del usuario financiero.

1.5.2 VARIABLES

A manera de sustentar las hipótesis planteadas anteriormente, se identifican tres variables, una dependiente y dos independientes. La variable dependiente es *la protección al usuario financiero*, que depende a su vez de dos variables para poder ser medida. Se establecen como variables independientes *el conocimiento de los mecanismos de protección*, y, *la resolución de los reclamos interpuestos por usuarios*.

La primera variable independiente consiste en el nivel de conocimiento que, tanto instituciones financieras como usuarios de tarjetas de crédito, tienen sobre los mecanismos de protección con los que cuenta el usuario financiero ante cualquier irregularidad en la prestación del servicio financiero por parte de la institución que lo da. La segunda variable independiente se refiere a la cantidad de reclamos resueltos, y que son interpuestos por los usuarios de tarjetas de crédito por anomalías, abusos o errores por parte de la institución que ofrece el servicio financiero en cuestión.

Con la intención de ilustrar la relación existente entre la variable dependiente y las variables independientes, a continuación la Figura 1 muestra la vinculación antes referida.



Figura 1.- Esquema de relación entre las variables de investigación.

Fuente: Creación propia.

1.6 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene su punto de partida tanto en la vigencia del tema de tarjetas de crédito, como en el poco conocimiento por parte de las instituciones supervisadas y de los usuarios financieros sobre la normativa que regula el funcionamiento de las tarjetas de crédito, y que ha puesto de manifiesto la necesidad de una educación financiera sólida y efectiva que haga conciencia al usuario financiero de sus derechos y de los medios con los que cuenta para hacerlos valer.

La Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), motivada en gran medida por la alta incidencia de reclamos interpuestos por los usuarios financieros de tarjetas de crédito contra las entidades emisoras, ha iniciado una fuerte campaña de educación financiera, no solamente para dar a conocer en que consiste cada servicio financiero, sino también para que tanto usuarios como instituciones del sistema financiero conozcan los mecanismos disponibles para la protección a los derechos del usuario financiero, a fin de lograr minimizar la incidencia de reclamos, y garantizar que los derechos de los usuarios financieros sean respetados en todo momento.

Asimismo, no debe restársele importancia a la situación económica imperante en Honduras, en la cual una sección considerable de la población se encuentra en deuda con las instituciones emisoras de tarjetas de crédito, con cantidades que se han vuelto impagables debido a la tasa de interés aplicable por mora en el pago. El mal manejo de las tarjetas de crédito, y la falta de información sobre el uso adecuado de este medio de pago, contribuyen a un ambiente económico donde las deudas superan los ingresos y la economía familiar pasa en inestabilidad permanente.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se desarrollan conceptos básicos relativos al tema a tratar, así como una reseña bibliográfica de las fuentes relacionadas con el tema de investigación, en este caso, de la historia y origen de las tarjetas de crédito en el mundo y en Honduras. Se hace referencia a los mecanismos de protección a los usuarios de tarjetas de crédito tanto a nivel regional como en Honduras, citando las leyes aplicables así como las instituciones creadas en pro del usuario financiero.

2.1 CONCEPTOS Y DEFINICIONES BASICAS

COMISIÓN o CNBS: Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).

DPUF: Dirección de Protección al Usuario Financiero.

DGPC: Dirección General de Protección al Consumidor

EDUCACIÓN FINANCIERA: de acuerdo al Artículo 3 de las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas, es el *“proceso por el cual los usuarios financieros e inversionistas mejoran su entendimiento sobre productos y/o servicios financieros, conceptos y riesgos a través de la información, instrucción y/o consejos objetivos, desarrollan las habilidades y confianza para volverse más conscientes de los riesgos financieros y las oportunidades para tomar decisiones informadas, para conocer dónde acudir para obtener ayuda, y para tomar otras acciones efectivas para mejorar su bienestar financiero.”*

EMISOR: es la institución autorizada para celebrar contratos con personas naturales o jurídicas, en virtud del cual se entrega una o más tarjetas de crédito para su uso.

INSTITUCIÓN SUPERVISADA: es aquella institución que se encuentra bajo la supervisión de la Comisión, y según el Artículo 6 de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, comprenden las siguientes: *instituciones bancarias públicas y privadas, aseguradoras, reaseguradoras, sociedades financieras, asociaciones de*

ahorro y préstamo, almacenes generales de depósito, bolsas de valores, puestos o casas de bolsa, casas de cambio, fondos de pensiones y jubilaciones y cualesquiera otras que cumplan funciones análogas a las señaladas en el presente artículo.

NORMAS COMPLEMENTARIAS: Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero.

NORMAS DE TRANSPARENCIA: Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas.

SAR: Sistema de Atención de Reclamos

TARJETA DE CRÉDITO: Según Vicent Chuliá y Beltrán Alandete (1999) es “un documento de material plástico resistente que le permite al titular adquirir bienes y servicios... sin efectuar el pago inmediato”.

TARJETAHABIENTE: es el usuario de tarjeta de crédito.

TASA DE INTERÉS: precio a pagar por concepto del préstamo de una cantidad de dinero por un tiempo determinado, expresado en términos porcentuales.

USUARIO FINANCIERO: es la persona natural o jurídica adquirente de un producto o servicio financiero ofrecido por una institución supervisada.

2.2 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA TARJETA DE CRÉDITO

La tarjeta de crédito es uno de los medios de pago preferidos en los últimos tiempos, tanto a nivel nacional como internacional. Sin embargo, no existe un origen específico que determine un lugar y tiempo exacto donde comenzó a existir la tarjeta de crédito en sus primeras formas. Por un lado, existe la teoría que la tarjeta de crédito tuvo inicio en Francia, Alemania e Inglaterra a comienzos del siglo XX y que de ahí se extendió y llegó a los Estados Unidos, que fue donde tuvo su auge y posterior expansión al resto del continente americano. Por otro lado, hay quienes manifiestan y sostienen que fue

precisamente en Estados Unidos donde se originó la tarjeta de crédito, y que alcanzó auge para 1960.

En el libro *Origen de la Tarjeta de Crédito (2009)*, el autor menciona una cita realizada por Antony Drury y Charles Ferrer, en relación a los antecedentes de las tarjetas de crédito a finales del siglo XIX:

...primero a Edward Bellamy, americano de Nueva Inglaterra, periodista por necesidad, pero en realidad abogado, en su Libro Looking Backward, publicado en 1888, y que fue uno de los tres best sellers de su tiempo, explica una historia imaginaria de futuro, soñada por uno de los personaje del libro, Julian West. Éste sueña descubrir en el año 2000 una sociedad en la que el Estado puede proveer a sus ciudadanos de todo lo que necesitan, una sociedad sin dinero...Y para obtener aquello de más inmediato consumo...el Gobierno les entrega unas tarjetas de pago, en cartón, a cambio de unos pocos dólares, con las que pueden obtener lo que deseen; segundo, a Joshua Kelly Waddilove... Cuando tenía 40 años creó una especie de cheques que entregaba a las madres necesitadas por un coste semanal de pocos peniques. Esos cheques previamente convenidos con establecimientos comerciales locales, eran aceptados por éstos. Ese sistema devino popular y Waddilove abrió su primera oficina en Bradford fundando la compañía Provident and Clothing Supply Company, que fue pionera en ofrecer crédito al consumo a través de aquellos documentos o cheques... Waddilove fue el pionero de las tarjetas de crédito en dos aspectos: que el pago se hiciera en un documento distinto al dinero y en que los clientes se sentían satisfechos del crédito rotativo (revolving credit), es decir que a medida que iban saldando su deuda con la compañía de Waddilove, ésta les proveía de nuevos cheques para realizar nuevas compras.

Ahora bien, continuando con la corriente doctrinaria que sostiene que las tarjetas de crédito se originaron en Estados Unidos, se manifiesta que fue la estructura bancaria imperante en dicho país fue lo que propició el surgimiento y posterior auge de la tarjeta de crédito. Evidencia de ello fue la emisión de una tarjeta de crédito, en 1914, por parte

de la empresa General Petroleum Corporation of California (después Mobil Oil), y dicha tarjeta era exclusiva para empleados y clientes selectos. Asimismo, en 1915, y con el fin de identificar a sus clientes principales, la compañía telegráfica también emitió tarjetas, que a la vez cumplirían el propósito de dar autenticidad a sus telegramas

A mediados de 1920 este sistema cobra fuerza, donde almacenes y compañías distribuidoras de combustibles emitían tarjetas y las entregaban a sus clientes frecuentes para que pudieran adquirir sus productos utilizando dicha tarjeta como medio de pago. Con el famoso Crack de 1929, su uso se vio bastante reducido debido a las consecuencias que trajo consigo el decaimiento de la Bolsa de Valores. No obstante, en 1932 la situación cambió a favor de la tarjeta de crédito, ya que la misma fue relanzada para promocionar ventas empresariales; y en 1936 comienza la expansión de la aplicabilidad y uso de tarjetas de crédito a otros rubros, como ser ferrocarrileras y aerolíneas.

Sin embargo, la Segunda Guerra Mundial provocó que las tarjetas de crédito prácticamente desaparecieran ya que el acceso a crédito se encontraba limitado al extremo por la denominada economía de guerra implantada en Estados Unidos, donde era casi una práctica interna por así decirlo, en la cual solo estaban involucrados el cliente y la empresa. En esta relación, el empresario proveía el bien o servicio y su financiamiento, y el cliente consumía y se obligaba a pagar mensualmente ya sea la totalidad del monto, o realizaba pagos periódicos; y no tenía crédito disponible mientras no pagara la totalidad de la deuda. Al culminar la Segunda Guerra Mundial, se marca el inicio de la relación trilateral en la contratación de servicios de tarjeta de crédito. Esta relación comprende al emisor, que se limita únicamente a proveer la tarjeta, el proveedor de bienes o servicios es la nueva pieza que esta desligada del emisor, y el tercer componente necesario que es el cliente.

Diners Club creó un hito histórico al ser la primera empresa emisora de tarjetas de crédito especializada, que comenzó en 1951 a emitir tarjetas de crédito, y en cuestión de poco tiempo adquirió mucha popularidad y adeptos. Prueba de ello es que, un año después, había alcanzado las 20,000 emisiones, y para 1959 –menos de una década

de fundación de la empresa- alcanzaron un millón. Ahora bien, su nombre devela sus orígenes, y es que inicialmente el concepto de la tarjeta Diners Club era para pagar en una cadena de restaurantes; es más, la idea provino de un cliente que al momento de pagar su consumo en un restaurante se percató que no tenía dinero para cubrir el pago: Frank McNamara.

Al ver la popularidad y rápida expansión de la tarjeta de crédito, surgieron nuevas emisoras de este servicio financiero – American Express, Carte Blanche, MasterCard y Visa. American Express se dedicó al rubro de viajes y en 1959 se constituyó como marca. En cuanto a Carte Blanche, esta se orientaba al sector hotelero al ser su creador la cadena hotelera Hilton en 1958. En este mismo año, el grupo Sears Roebuck lanzó su tarjeta Sears Card, para ser usada en dicha tienda por departamentos. No obstante, es apreciable que la tarjeta de crédito tendía a ser sectorizada por sus creadores, ya que eran determinados grupos empresariales quienes las creaban y ofrecían al público.

En el ámbito de las instituciones financieras, el punto de partida fue marcado por el Franklin National Bank, quien en 1951 se dio a conocer como el primer banco que emitió tarjetas utilizables por otras instituciones financieras. Seis años después ya había 26 bancos ofreciendo al público sus tarjetas, con la cualidad que estas eran aceptadas en más de 11,000 establecimientos comerciales, dando así un fuerte impulso a la actividad económica. A esta actividad se unieron en 1958 dos bancos importantes en Estados Unidos, Bank of America y Chase Manhattan Bank. Para fines de 1967 habían más de 800 tarjetas de crédito a disposición del público en general en Estados Unidos, y en circulación se encontraban más de 95 mil millones de tarjetas de crédito emitidas por diferentes entidades: aerolíneas, hoteles, bancos, restaurantes, tiendas por departamento, entre otras.

Claro que, con la proliferación de tarjetas de crédito siendo emitidas a diestra y siniestra sin una norma que regulara o controlara este fenómeno financiero, surgieron los problemas y abusos por parte de las empresas emisoras. Evidencia de ello fueron la falta de interés por parte de los emisores en dar por terminados los planes de crédito,

así como el hecho que varios bancos emitieron tarjetas sin que el cliente las hubiera pedido, y se negaron a aceptar cargos a pesar de haber usado las tarjetas, con el argumento que ellos no las solicitaron. Como consecuencia, los casos se judicializaron, y la justicia se inclinó hacia los clientes, y a las emisoras no les quedó otra alternativa más que asumir las pérdidas ocasionadas por el uso de tarjetas emitidas sin consentimiento de los clientes.

En consideración a dichas situaciones, así como a la proliferación de tarjetas de crédito sin control alguno, en 1968 se creó el “American National Standards Institute”, que vino a ser el ente regulador de las tarjetas de crédito. Y, en seguimiento a las emisoras de tarjeta de crédito Visa International y MasterCharge, se puede decir que al año de 1970 había representación de las tarjetas BankAmericard o MasterCharge en casi todos los Estados Unidos, y MasterCharge cambio su nombre a MasterCard posteriormente, en 1979. Dos logros trascendentales de MasterCard consistieron en: la implementación de un holograma de láser para evitar fraudes, los cuales ya estaban surgiendo, y la famosa tarjeta dorada, que datan de 1981. Hoy en día, tanto MasterCard como Visa tienen difusión y amplia aceptación a nivel mundial.

2.3 ANTECEDENTES DE LA TARJETA DE CRÉDITO EN HONDURAS

En Honduras, el evento que marca el inicio de la constitución de un sistema financiero es la implementación de un sistema de supervisión bancaria realizada en aquel entonces por el Departamento de Vigilancia Bancaria, que dependía de la Secretaría de Hacienda. Dichas actividades de supervisión se realizaban en el marco de la Ley para Establecimientos Bancarios, que fue creada mediante Decreto No. 80 de fecha 11 de marzo de 1937. Posteriormente en 1950, la creación y entrada en vigencia de importantes cuerpos legales como el Código de Comercio y la Ley del Impuesto sobre la Renta, así como la instauración de bancos estatales, sientan las bases de un marco jurídico e institucional en el plano bancario, tributario y mercantil. Asimismo, se determinó el traslado de la función de vigilancia bancaria al Banco Central, que creó [o la Superintendencia de Bancos para tal efecto.

El primer emisor de tarjetas de crédito en Honduras fue Credomatic. Según datos obtenidos en el sitio en línea de Credomatic, "...inicia operaciones en el año 1976 como el primer emisor de tarjetas de crédito del país, comenzando operaciones con 27 empleados y elaborando menos de 80 tarjetas..." En 1978, Ventas Internacionales, S.A. (VISA) inicia sus operaciones en el país, formando así competencia a Credomatic, y convirtiéndose junto con ella en las únicas empresas autorizadas para la emisión de tarjetas de crédito hasta la década de los 90, donde, según el boletín *Instituciones Supervisadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros* (2013) comenzó operaciones como procesadora de tarjetas de crédito la Corporación de Créditos Atlántida, S.A. de C.V., el 3 de Febrero de 1992.

Hasta ese momento, no existía en Honduras normativa legal que regulase en forma específica las tarjetas de crédito. Sin embargo, para poder desconcentrar las funciones de supervisión y vigilancia que recaían en el Banco Central de Honduras, se aprobó en 1995, la Ley de la CNBS, a fin que existiera una entidad que pudiera regular de forma efectiva las operaciones e instituciones del sistema financiero. También en ese mismo año se emitió la Ley de Instituciones del Sistema Financiero, la cual tenía como objetivo organizar y fortalecer el sistema financiero nacional. Esta ley contenía ciertas disposiciones que regulaban de manera general las operaciones bancarias, incluidas las operaciones con tarjeta de crédito.

Pero no es sino hasta el año 1998 que el Congreso Nacional de la República de Honduras emitió el Decreto No. 139-1998, mediante el cual se creó la "Ley Reguladora para las Operaciones de Tarjetas de Crédito de Instituciones Bancarias, Establecimientos Comerciales u otras Obligaciones en Dinero", cuyo principal objetivo es la regulación y estandarización de las operaciones realizadas con tarjeta de crédito, así como poder brindar protección a los tarjetahabientes. Esta ley se mantuvo vigente hasta el año 2006, cuando mediante el Decreto No. 106-2006 y la Resolución 1145/28-11-2006 se crearon la Ley de Tarjetas de Crédito y su Reglamento, respectivamente. En el año 2013, dicha Ley de Tarjetas de Crédito fue objeto de reforma por parte del Congreso Nacional, y la misma se encuentra consignada en el Decreto 33-2013.

2.4 ACTUALIDAD DE LA TARJETA DE CREDITO EN HONDURAS

De acuerdo a datos recientes manejados por la CNBS, en Honduras existen a la fecha 13 bancos que ofrecen tarjetas de crédito al público. Cititarjetas de Honduras S.A. es propiamente una sociedad emisora de tarjetas de crédito. Ahora bien, existen cuatro procesadoras de tarjetas de crédito, que son: Credomatic de Honduras, S.A, Ventas Internacionales, S.A, Corporación de Créditos Atlántida S.A. y ALCANCE S.A. de C.V.

Al 31 de mayo de 2013, se encontraban en circulación 674,348 tarjetas de crédito a nivel nacional. Asimismo, el mercado de tarjetas de crédito se encuentra concentrado en su mayoría en las siguientes instituciones, por su orden de mayor a menor: Banco Financiera Comercial Hondureña S.A, (FICOHSA), Banco de América Central Honduras, S.A (BAC-HONDURAS), Banco CITIBANK de Honduras, S.A., tal como lo ilustra la Tabla 1 (Ver Tabla 1 en la sección de Resultados y Análisis).

2.5 LEGISLACIÓN HONDUREÑA APLICABLE EN MATERIA DE TARJETAS DE CREDITO

2.5.1 LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO

Antes de la Ley de Tarjetas de Crédito, la normativa jurídica aplicable a todo lo relativo a regulación del servicio de tarjetas de crédito era la *Ley Reguladora para las Operaciones de Tarjetas de Crédito en Instituciones Bancarias, Establecimientos Comerciales u Otras Obligaciones en Dinero*, creada mediante Decreto No. 139-98 y reformada mediante Decreto No. 293-98. Es en el año 2006 que, ante las cláusulas y prácticas abusivas por parte de las emisoras de tarjetas de crédito, se decidió crear una ley que verdaderamente protegiera al usuario financiero, que es la que hoy se conoce como Ley de Tarjetas de Crédito. Esta ley regula en un amplio espectro tanto el servicio, como las obligaciones que nacen de la suscripción de este servicio tanto para la institución emisora como para el usuario financiero.

La protección al usuario financiero y a los intereses del público, queda de manifiesto en varios Artículos de esta Ley. El Artículo 10 combina tanto la obligación de la CNBS de

evaluar aspectos claves de la sociedad que solicite autorización para actuar como emisora de tarjetas de crédito, como el resguardo de los intereses de los usuarios finales: *“Para otorgar la autorización, la CNBS evaluará las bases de financiación, organización, gobierno y administración, viabilidad, lo mismo que la idoneidad, honorabilidad, experiencia y responsabilidad de los socios fundadores y eventuales funcionarios de la sociedad proyectada a fin de determinar si con ello se garantizan racionalmente los intereses del público.”* (Congreso Nacional, 2006). El Artículo 30 establece la obligación de la CNBS de aprobar los contratos modelos, para evitar que las instituciones utilicen cláusulas abusivas contra el usuario financiero.

Durante 2013, fueron aprobadas por el Congreso Nacional una serie de reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito y su Reglamento, orientadas a que la protección al usuario de tarjetas de crédito fuera más específica y efectiva. Evidencia de ello son las siguientes reformas identificadas dentro de la Ley de Tarjetas de Crédito actual:

- Artículo 31 reformado: especifica cuáles son las cláusulas abusivas, y dispone que las mismas se tendrán como no puestas. Asimismo que, en caso de controversia, las cláusulas van a ser tomadas en el sentido más favorable al tarjetahabiente.
- Artículo 32 reformado: *“la sociedad emisora de tarjetas de crédito debe entregar al tarjetahabiente y a sus garantes copia íntegra del respectivo contrato... copia del documento que contenga los términos y condiciones del contrato respectivos. En ningún caso el silencio por parte del tarjetahabiente puede ser interpretado como señal de aceptación”* (Congreso Nacional, 2013).
- Artículo 33 reformado: permite que el tarjetahabiente tenga las siguientes facultades: 1) dar por finalizado el contrato de tarjetas de crédito, debiendo notificar por medios escritos o tecnológicos al emisor. 2) La tarjeta y los cargos que tenga deben ser cancelados una vez recibida la comunicación de cancelación durante los cinco días hábiles subsiguientes, y el saldo de la tarjeta deberá transferirse a un préstamo personal a nombre del tarjetahabiente. 3) No

se podrán capitalizar los intereses, y 4) Plazo mínimo de 36 meses para cancelar la deuda, debiendo el emisor entregar una tabla de amortización donde se establezcan los montos a pagar y las fechas.

- Artículo 36 reformado: los intereses solo se calcularan en base al saldo no pagado durante el periodo y no al total del consumo.
- Artículo 39 reformado: se consignaron ciertas normas para las gestiones de cobro, no pudiendo realizarse más de una al día, respetando la dignidad humana, y sin recurrir a técnicas de acoso, hostigamiento e intimidación que se han puesto en práctica arbitrariamente para exigir pago. Esto va relacionado con el Artículo 42 del Reglamento en el sentido que: “...se entenderán como días y horarios hábiles para realizar gestiones de cobro, de lunes a viernes de 7:00a.m. A 7:00p.m. Y sábado de 9:00a.m. A 5:00p.m.”
- Artículo 59 reformado: expresa la importancia de la implementación de una cultura financiera, por lo cual establece la necesidad de fortalecer la DPUF, así como la suscripción de convenios con la Secretaria de Educación y el Consejo de Educación Superior, para que la educación financiera sea parte de los pensum académicos.

2.5.2 REGLAMENTO DE LA LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO

La reforma de la Ley de Tarjetas de Crédito mediante Decreto 33-2013 trajo consigo modificaciones a su respectivo reglamento a fin de realizar una reforma homogénea. Es así que mediante Resolución GE 676-22-04-2013 emitida por la CNBS se creó el nuevo Reglamento de la Ley de Tarjetas de Crédito.

Tal como sucede con la Ley de Tarjetas de Crédito, el Reglamento también contiene disposiciones orientadas a la protección del usuario financiero. El Artículo 20 aborda un tema fundamental, que se refiere a la capacidad de pago del tarjetahabiente: “Los emisores, al momento de aprobar la solicitud, suscribirán el contrato respectivo; y cuidaran que los montos máximos autorizados y los plazos de cancelación o

amortización guarden relación con la capacidad de pago del tarjetahabiente, evitando el sobre-endeudamiento del mismo” (CNBS, 2013). Si bien es cierto que la capacidad de pago debe ser determinante para otorgar una tarjeta de crédito, no es menos cierto que esta regulación es en beneficio del tarjetahabiente, ya que no lo expone a poseer límites de crédito arriba de su capacidad de pago y de sus ingresos.

El Artículo 29 establece una novedad en relación a los contratos de tarjetas de crédito ya que establece que en el caso de que el emisor modifique algún aspecto en relación al contrato de tarjeta de crédito, el emisor deberá notificarlo al tarjetahabiente en un plazo de quince (15) días o treinta (30) días según sea el caso, y será este último quien debe aceptar o rechazar las modificaciones. En caso de que el tarjetahabiente rechace dicha modificación y no tenga ningún saldo adeudado, el emisor podrá suspender el uso de la tarjeta; sin embargo, si existen saldos adeudados el emisor deberá respetar la forma de establecer la tasa de interés y demás condiciones contenidos en el contrato original antes de la modificación introducida.

En caso que el tarjetahabiente desee cancelar su tarjeta de crédito, el Artículo 31 especifica el procedimiento a seguir, por el medio del cual el tarjetahabiente puede cancelarla y solicitar que, si hay saldos pendientes, estos sean transferidos a un nuevo crédito a fin de poder sufragarlos. En virtud de dicho Artículo, el tarjetahabiente puede decidir acerca del acceso a préstamos para cancelar deudas por tarjetas de crédito.

El Artículo 33 incluye otra disposición en pro de la protección del tarjetahabiente y sus intereses económicos, y trata sobre la modificación del cálculo de los intereses moratorios. Antes que este Artículo fuera reformado, los intereses moratorios eran calculados en base a la totalidad de la deuda al corte, sin importar que el usuario hiciera abonos parciales, se cobraban intereses sobre intereses, conocidos según la doctrina como anatocismo, que es *“...toda operación o acto jurídico por el cual se pacte una capitalización de intereses o la causación de intereses sobre intereses...”* (Medina Mora, 2010). Con la reforma se pretende eliminar esta práctica abusiva, cobrando únicamente interés sobre el importe vencido y no sobre el saldo adeudado total.

El reglamento contempla también protección al tarjetahabiente no solo frente al emisor, sino también frente a los establecimientos afiliados. El artículo 40 establece obligaciones y prohibiciones impuestas a los establecimientos afiliados, tales como la prohibición de establecer recargos por el uso de la tarjeta de crédito o la eliminación de descuentos y fijación de compras mínimas, que son aspectos que muchos establecimientos comerciales pasan por alto.

Otra práctica abusiva que el Reglamento establece como prohibida es la consignada en el Artículo 41, que es que el emisor no puede obligar al usuario a firmar documentos donde no se encuentre especificado el monto líquido de la obligación. Por otra parte, el Artículo 43 establece cuales cobros serán prohibidos, como ser: cobros por administración de créditos, sobregiros no autorizados, emisión o impresión de información, gestión de cobranza administrativa, renovación del plástico, el seguro de cobertura por Fraude, Robo o Extravío (FRE) y otras coberturas por riesgos, ya que estas deben ser cubiertas por el establecimiento afiliado o el emisor.

El Reglamento también hace referencia a los cobros por rehabilitación por mora. En concreto, el Artículo 44 fija un límite a los excesivos cobros por rehabilitación que los emisores de tarjetas de crédito han venido realizando. Es importante mencionar que los cargos por rehabilitación solo pueden aplicarse cuando la línea de crédito se encuentre deshabilitada. Sumado a ello, solo se podrá aplicar un cargo de mora, o sea que el emisor tiene la opción de aplicar la tasa de interés moratorio o el cargo por rehabilitación, pero no ambos a la vez. El monto específico de rehabilitación por mora, se calculará de acuerdo a los días atrasados en un rango de L 200.00 a L 600.00, y no puede ser mayor al importe vencido ni al cinco por ciento (5%) del saldo adeudado, tomando en cuenta el que fuere menor.

Otro aspecto relevante del Reglamento es el énfasis que se le da al programa de Educación Financiera, en donde se determina la obligación, tanto del Estado como de los emisores de tarjetas de crédito, de establecer programas de educación financiera. El Artículo 49 enmarca un requisito adicional consistente en que, previo al otorgamiento de una tarjeta de crédito, el emisor deberá capacitar al tarjetahabiente en temas

relacionados a los derechos y obligaciones, características y condiciones del contrato, cláusulas abusivas, procedimiento para interponer reclamos, entre otros.

2.5.3 NORMAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA, LA CULTURA FINANCIERA Y ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO EN LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS

La CNBS, mediante Resolución GE No.1631/12-09-2011, emitió las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas. Posteriormente, fueron reformadas en virtud de la Resolución GE No. 1768/12-11-2012, debido a una revisión solicitada por la Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (AHIBA). El objetivo de estas Normas de Transparencia es definir lineamientos básicos para que las instituciones financieras actúen dentro del marco de la transparencia financiera, promoción de la cultura financiera y dar la atención eficaz y eficiente a los usuarios financieros en cualquier trámite que realicen.

Este marco jurídico comprende y define claramente los derechos y obligaciones tanto del usuario financiero como de la institución supervisada, los cuales se desarrollarán en un apartado especial en la presente investigación. Asimismo, se establece que la información que las instituciones supervisadas pongan a disposición de los usuarios financieros debe ser clara, confiable, oportuna, comparable y de fácil acceso, para así corresponder al principio de transparencia. De igual forma, el Artículo 9 manda a que las instituciones financieras designen un lugar específico para la atención de reclamos y poder brindar la atención debida al usuario financiero en el caso que este tenga un reclamo a consecuencia de un producto o servicio que no ha recibido a entera satisfacción.

Para efectos de lo anterior se crea la figura del Oficial de Atención al Usuario Financiero, el cual deberá implementar todos los procesos que sustenten el Sistema de Atención al Usuario Financiero. Las Normas de Transparencia establecen las funciones

y requisitos mínimos que deberá cumplir el Oficial de Atención al Usuario Financiero, consignados en su Artículo 11:

“Requisitos mínimos del Cargo de Oficial de Atención al Usuario Financiero....1. Conocer a cabalidad los alcances de la Ley de Protección al Consumidor; 2. Contar con el conocimiento y la experiencia en temas de protección al usuario financiero, políticas de transparencia financiera y promoción de cultura financiera, atención al usuario financiero y normas de transparencia; 3. Contar con el conocimiento y la experiencia relacionada con los productos y/o servicios que ofrezca la institución supervisada; 4. Tener experiencia en labores de seguimiento y control de operaciones y/o cumplimiento en productos y servicios que presta la institución supervisada; 5. Otros que establezca la Comisión...”

Se establece la creación del Sistema de Atención al Usuario Financiero para lo cual cada institución debe contar por lo menos con: 1) Manual del Sistema de Atención al Usuario y 2) Código de Buenas Prácticas para la atención de los usuarios financieros. (Normas Para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas, 2012, Art.19). De igual forma, es preciso mencionar un punto clave que comprenden las Normas, que es el procedimiento administrativo a seguir para que el usuario financiero interponga un reclamo, mismo que será desarrollado como parte de los Mecanismos de Protección con los que cuenta el usuario financiero.

2.5.3.1 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

De acuerdo a lo establecido en las Normas de Transparencia, los usuarios financieros son titulares de derechos y objeto de obligaciones por su condición. Los Artículos 4 y 5 contienen estas disposiciones.

Artículo 4.- Derechos de los Usuarios Financieros.-“...*toda persona que utilice los servicios o adquiera productos de una institución supervisada tiene derecho a que:*

- *Se les proporcione información documental o electrónica, sobre los términos y condiciones del servicio y/o producto financiero que pretende adquirir, antes, durante y después de la celebración de un contrato o de cualquier otro documento donde se formalice la prestación de un servicio o producto...*
- *Reciban un trato diligente y respetuoso por parte de las instituciones supervisadas desde el momento en que solicitan información y durante la obtención de la prestación de los servicios o productos requeridos.*
- *Ser atendidos en el menor tiempo posible independientemente del tipo de transacción u operación que deban realizar...*
- *Las instituciones supervisadas cuenten con los medios y procedimientos necesarios para proporcionar y difundir información sobre los productos o servicios ofrecidos...*
- *La publicidad difundida...debe ser clara, veraz y precisa...*
- *Las condiciones generales incluidas en la publicidad...así como en la documentación informativa, tengan fuerza vinculante...*
- *Reciban de las instituciones supervisadas los documentos que acrediten la celebración y contenido íntegro de los contratos suscritos, junto con el plan de pagos respectivo, o cualquier otro documento donde se formalice la prestación del producto o servicio...*
- *Obtengan oportunamente de las instituciones supervisadas el recibo correspondiente al pago del servicio o producto pactado...*
- *Reciban de las mismas instituciones supervisadas información sobre la forma de cálculo de la tasa de interés nominal y efectivo, comisiones u otros conceptos...*

- *A tener acceso a información clara y de fácil identificación sobre las tasas de interés, comisiones u otros conceptos...por medio de la página web de las instituciones supervisadas y en la página web de la CNBS...*
- *Contraten servicio y productos con plena libertad...*
- *Reciban justificación de las instituciones supervisadas sobre la negativa en la prestación de servicios o productos solicitados...*
- *Las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión respeten la reciprocidad contractual, conforme a los derechos de los usuarios financieros.*
- *Las instituciones supervisadas elaboren los contratos de adhesión conforme al marco regulatorio correspondiente...*
- *Se le permita disponer del dinero por el depositado...*
- *Los productos o servicios puedan ser contratados por canales electrónicos con igual efecto y consecuencias que los contratos celebrados de forma ordinaria...*
- *Al rescindir el contrato por el servicio o producto contratado, las instituciones supervisadas no establezcan condiciones ni mecanismos más complejos...*
- *Reciban los servicios o productos expresamente solicitados a las instituciones supervisadas.*
- *Cancelen anticipadamente el saldo de las operaciones activas total o parcialmente, con la consiguiente aplicación de los intereses que correspondan a la fecha de cancelación...*
- *Cancelen anticipadamente el saldo de las operaciones pasivas total o parcialmente, con la consiguiente aplicación de los intereses que correspondan a la fecha de cancelación...*

- *Los contratos y sus anexos sean escritos con claridad, en caracteres legibles y puestos a su disposición para su lectura, fácil comprensión y aceptación.*
- *Las instituciones supervisadas no le efectúen cobros por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, sin haber sido informado previamente de los mecanismos a emplear y los conceptos sobre los cuales se cobrarán los mismos...*
- *Las gestiones de cobro de deudas de las instituciones supervisadas, se realicen de manera respetuosa y en horarios adecuados, evitando aquellas conductas o acciones que puedan afectar la intimidad personal y familiar del deudor.*
- *La información proporcionada a las instituciones supervisadas sea utilizada y administrada exclusivamente en relación a los fines para los cuales se suministró...*
- *Presente sus reclamos, en primer lugar ante la institución financiera. De no estar conforme con lo resuelto, podrá recurrir a la Comisión o a cualquier otra instancia de acuerdo a la legislación aplicable...*
- *Se les permita acceder a la información contenida en los registros que contengan sus datos personales...*
- *Reciban el mismo trato, de aquellos que presentaron su reclamo y obtuvieron una compensación o indemnización de parte de las instituciones supervisadas...*
- *Reciban educación financiera por parte de las instituciones supervisadas y la CNBS..."*

Artículo 5.- Obligaciones de los Usuarios Financieros.- *“Los usuarios financieros, dentro del ámbito de estas Normas, tendrán las obligaciones siguientes:*

- *Conocer los derechos y obligaciones que se derivan del contrato suscrito con las instituciones supervisadas.*

- *Cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en el contrato suscrito con la institución supervisada...*
- *Proporcionar a las instituciones supervisadas información completa, veraz, íntegra y confiable.*
- *Brindar un trato respetuoso al personal de las instituciones supervisadas.*

La interposición de un reclamo ante la institución supervisada o la Comisión, no exime al reclamante de cumplir con el pago de sus obligaciones, así como los intereses corrientes y moratorios generados con anterioridad o posterioridad al reclamo, ni cualquier otro cargo contratados expresamente con la institución financiera...” (CNBS, 2012)

2.5.3.2 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS

Así como el usuario financiero tiene una serie de derechos y obligaciones en virtud de lo dispuesto en las Normas de Transparencia, las instituciones supervisadas también poseen derechos y deberes, mismos que se encuentran en los Artículos 6 y 7 de dicho cuerpo legal.

Artículo 6.- Derechos de las Instituciones Supervisadas.- *“...Presentar los descargos y recursos correspondientes, documentación justificativa y evidencias, en el proceso que surja del reclamo interpuesto ante la Comisión, ...”*

Artículo 7.- Obligaciones de las Instituciones Supervisadas.- *“Las instituciones supervisadas están obligadas a respetar los derechos establecidos en el Artículo de estas Normas. Asimismo, deberán cumplir con las obligaciones que se indican a continuación, sin que las mismas sean limitativas:*

- *Entregar al usuario financiero copia de toda la documentación contractual que ha suscrito y detallar en la misma, las condiciones, plazos, derechos y obligaciones de las partes, como los diferentes componentes que integren el costo de la operación expresado en términos anuales...*

- *No realizar cobros por conceptos, servicios o productos que no han sido expresamente pactados por las partes.*
- *Informar en un plazo no menor a quince (15) días calendario de la fecha de pago y por un medio de comunicación eficaz, del cual se pueda conservar evidencia, sobre cualquier modificación posterior realizada a la tasa de interés, comisiones y precios...*
- *Entregas al usuario financiero el recibo correspondiente al pago del servicio o producto pactado, con suficiente detalle...*
- *Dar cumplimiento a las decisiones o resoluciones que emanen de la Comisión.*
- *Desarrollar e implementar políticas y procedimientos, para el cumplimiento del trato diligente, profesional y oportuno al usuario...*
- *Adoptar las medidas que garanticen la seguridad de las transacciones...*
- *Implementar las acciones correctivas derivadas de la resolución de un reclamo resuelto favorablemente y que implica compensación o indemnización al resto de los usuarios de los servicios o productos que se vieron afectados, sin necesidad de intervención de la autoridad competente...*
- *Desarrollar e implementar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes productos y servicios que prestan..." (CNBS, 2012)*

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

Fue a través de la Resolución GE No.1632/12-09-2011 que la CNBS emitió las Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, y Atención al Usuario Financiero, que fueron posteriormente reformadas según la Resolución GE No, 1769/12-11-2012. Como su nombre lo indica, las Normas

Complementarias son un instrumento de reforzamiento a las Normas de Transparencia, y pretenden establecer disposiciones complementarias orientadas a las instituciones financieras, en relación a la transparencia en la difusión de información, comisiones, tasas de interés y contratos de adhesión.

Los principales aspectos que tutela esta normativa son los siguientes: a) Difusión de la información.- La información debe ser difundida por medios electrónicos, boletines, folletos, y demás métodos tradicionales, y debe ser detallada, clara, orientada no solo a explicar los productos o servicios ofrecidos sino al buen manejo y administración de los mismos; así como difundir las tasas de interés y comisiones. También, la CNBS puede intervenir en la publicidad de las instituciones financieras para garantizar que se sujete a lo dispuesto en la legislación aplicable.

Otro aspecto importante es el estado de cuenta, que forma parte de las obligaciones de las instituciones supervisadas. El Artículo 15 dispone los requisitos obligatorios que debe contener el estado de cuenta, aplicable tanto a estados de cuenta de tarjeta de crédito como a aquellos de cuenta corriente. En el caso particular del estado de cuenta de tarjeta de crédito, el Artículo 16 establece que "...se registrarán por lo establecido en el Reglamento de la Ley de Tarjetas de Crédito aprobado por la Comisión" (CNBS, 2012). También lo relativo al contrato de adhesión, comisiones, intereses, y operaciones de tarjeta de crédito, se regula de forma supletoria o complementaria, siendo que la normativa rectora de este rubro financiero se encuentra en la Ley de Tarjetas de Crédito y su Reglamento.

Las prácticas y cláusulas abusivas también son determinadas en las Normas Complementarias, en los Artículos 22 y 23, respectivamente, y son aquellas de las cuales deberán abstenerse de realizar todas las instituciones supervisadas por la CNBS.

2.5.5 LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Esta ley surgió como una necesidad derivada de la desigualdad existente entre el proveedor y el consumidor, y la obligación del Estado de ser regulador y mediador en

las situaciones en donde la parte en desventaja sufra afectación en sus derechos. Para los usuarios de servicios financieros, la Ley de Protección al Consumidor establece garantías y principios básicos para la protección de sus derechos como consumidor. La Ley de Protección al Consumidor establece como autoridad de aplicación de dicha ley a la Dirección General de Protección al Consumidor, dependencia de la Secretaria de Estado en los Despachos de Industria y Comercio.

Asimismo, esta Ley fija los parámetros mediante los cuales podrán operar las Asociaciones de Consumidores, como garantes y auxiliares en la defensa de los derechos de los consumidores. Los Artículos 43 al 46 establecen ciertas regulaciones y prohibiciones en las operaciones de crédito y operaciones financieras. El Artículo 44 establece algunas de las prohibiciones aplicables a los proveedores de servicios financieros, los cuales se complementan con las establecidas en otros cuerpos legales. El Artículo 45 establece que la tasa de interés de las operaciones financieras solo podrá aplicarse como saldos adeudados. La Ley de Protección al Consumidor se aplicara en aquellos casos no previstos en las leyes específicas en materia de servicios financieros.

2.6 ENTIDADES ENCARGADAS DE LA PROTECCION AL USUARIO DE TARJETAS DE CREDITO EN HONDURAS

2.6.1 COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS (CNBS)

La Constitución de la Republica de Honduras, en su Artículo 245 numerales 30 y 31, expresa: *“El Presidente de la Republica tiene la administración general del Estado; son sus atribuciones:...30) Dirigir la política económica y financiera del Estado; 31) Ejercer vigilancia y control de las instituciones bancarias, aseguradoras y financieras por medio de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, cuya integración y funcionamiento se regirá en virtud de una ley especial y nombrar los presidentes y vicepresidentes de los Bancos del Estado, conforme a la Ley;...”* Es entonces que, mediante Decreto No. 155-95 de fecha 24 de octubre de 1995, se emite la Ley de la CNBS.

El 10 de junio de 1996 se instala oficialmente la CNBS, entidad desconcentrada de la Presidencia de la República e independiente funcional, administrativa y presupuestariamente. Y desde ese momento lleva a cabo sus funciones y atribuciones en estricto apego a las leyes aplicables como ser: la Ley del Sistema Financiero, Ley de Instituciones de Seguros y Reaseguros, Ley de Mercado de Valores, Ley de Seguros de Depósitos en Instituciones del Sistema Financiero, Ley Reguladora de las Organizaciones Privadas de Desarrollo que se dedican a Actividades Financieras, así como acuerdos y prácticas internacionales.

El objetivo principal de la CNBS se encuentra plasmado en el Artículo 1 párrafo tercero de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (Congreso Nacional, 2004), que establece que:

“La Comisión supervisará las actividades financieras, de seguros, previsionales, de valores y demás relacionadas con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público; y otras instituciones financieras y actividades...con sujeción a los criterios siguientes:

a) Que el desarrollo de dichas actividades esté en concordancia con las leyes de la República y con el interés público; b)...; c) Que en tales actividades se respeten los derechos de los usuarios de los servicios ofrecidos por las instituciones supervisadas y preferentemente, el de los ahorrantes, depositantes, asegurados e inversionistas; d)...; e)...; f)...; g)... h) Que se promueva la adopción de buenas prácticas en la administración de los riesgos inherentes a las actividades que realizan las instituciones supervisadas.”

En cuanto a su estructura jerárquica y composición, la CNBS está compuesta por varias dependencias, tal como se muestra en la Figura 2 (Ver Anexo 1). Entre las unidades de la CNBS, en la presente investigación se hará especial énfasis en la Dirección de Protección al Usuario Financiero (DPUF), en virtud de ser la entidad encargada del trámite y seguimiento de los reclamos interpuestos por los usuarios financieros, dentro de los cuales se incluyen los usuarios de tarjetas de crédito.

2.6.2 DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO (DPUF)

Mediante Resolución GE No. 1745/17-11-2009, fue creada la Dirección de Protección al Usuario Financiero (DPUF), que formalmente surgió y empezó a operar en febrero de 2010. Es la entidad administrativa, técnica y legal de la CNBS, dependiente de esta, que tiene la función de dar seguimiento y tramite en forma expedita y eficaz los reclamos interpuestos ante la CNBS por parte de los usuarios financieros, así como velar y procurar la protección de los usuarios de servicios y productos financieros, fomentar la transparencia del sistema financiero, el mejoramiento de la cultura financiera de la población y el acceso a la información pública; asimismo es el encargado de la aplicación de las Normas de Transparencia.

De acuerdo a la Figura 3 (Ver Anexo 2), la DPUF está compuesta por las siguientes unidades, que trabajan conjuntamente para poder cumplir con las funciones encomendadas:

JEFATURA.- Unidad que dirige, supervisa y coordina al personal de la Dirección; coordina las actividades técnicas y legales, revisa y aprueba los dictámenes técnicos, planes estratégicos y operativos diseñados e implementados en conjunto con las demás áreas internas de la CNBS.

PLANIFICACIÓN Y CONTROL.- Mantiene control operativo y de gestión de cada área que conforma la DPUF, y brinda apoyo estratégico a través de medidas de control y planeamiento en la atención al público; asimismo genera información estadística, políticas de transparencia y cultura financiera.

ATENCIÓN AL PÚBLICO.- Además de atender al público, se encarga de consolidar, sistematizar y trasladar la documentación que ingresa a la DPUF hacia los canales correspondientes.

UNIDAD TECNICA DE INVESTIGACION FINANCIERA.- Realiza las investigaciones técnicas de cada uno de los reclamos interpuestos por los usuarios financieros.

UNIDAD DE ASESORÍA LEGAL.- Es la instancia legal de la DPUF, y se encarga de generación de normativas y estandarización de formularios, así como la elaboración de proyectos de resolución y dictámenes legales en referencia a los reclamos presentados.

OFICINA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.- Promueve la cultura de transparencia en el sistema financiero hondureño, a través del desarrollo de diagnósticos y estudios, identificación de buenas prácticas internacionales en materia de transparencia financiera y fortalecimiento de la cultura financiera.

2.6.3 FISCALÍA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y LA TERCERA EDAD

La Fiscalía de Protección al Consumidor y la Tercera Edad, fue creada mediante Decreto No. 218-93, en base a la Ley del Ministerio Público. Esta Fiscalía es un órgano profesional independiente de toda injerencia política, sectaria y de las entidades del Estado., y su principal objetivo es proteger al consumidor de bienes de primera necesidad y de servicios públicos. Puede considerarse entonces que la competencia de esta entidad es relativamente limitada, al encontrarse circunscrita a sectores, productos y servicios específicos, considerados de primer orden.

Dentro del contexto antes manifestado, difícilmente puede considerarse a la tarjeta de crédito como un producto o servicio de primera necesidad, por lo que, cuando los casos son de índole estrictamente financiera, la Fiscalía de Protección al Consumidor se abstiene de conocerlos, considerando que para ellos fue creada la Dirección de Protección al Usuario Financiero. Sin embargo, la Fiscalía de Protección al Consumidor y la Tercera Edad podrá intervenir en aquellos casos en que la tarjeta de crédito haya sido un medio para, o haya facilitado, la comisión de algún delito tipificado en el Código Penal.

2.6.4 DIRECCION GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (DGPC)

La Secretaría de Estado en los Despachos de Industria y a Comercio, a través de la Dirección General de Protección al Consumidor, es la encargada de vigilar que se cumpla la Ley de Protección al Consumidor. Dicha dependencia fue creada en 1997 y

su objetivo es brindar protección a los consumidores del país, teniendo la facultad de resolver conflictos entre consumidores y proveedores, y establecer políticas para regular la comercialización de productos.

Conforme a lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor son atribuciones de la Dirección General de Protección al Consumidor, las siguientes (Artículos 4 y 6):

- *Cumplir y hacer cumplir la ley*
- *Dictar las políticas y directrices nacionales para la protección al consumidor*
- *Emitir resoluciones en el ámbito de competencia*
- *Promover un desarrollo económico y social, justo, equitativo y sostenido*
- *Promover la creación, organización y desarrollo de asociaciones de consumidores en el territorio nacional*
- *Crear un registro nacional de asociación de consumidores*
- *Crear un registro público de infractores*
- *Recibir y dar respuesta a las consultas y solicitudes y denuncias de los consumidores*
- *Realizar las inspecciones y pericias vinculadas*
- *Disponer de oficio o requerimiento de parte la celebración de la audiencia con la participación de denunciantes*
- *Imponer las sanciones administrativas y las multas según ley.*

La DGPC es el ente encargado de la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor, y dentro de sus funciones tiene potestad para imponer multas a aquellos proveedores infractores de dicha ley, así como de llevar un registro público de los mismos. En lo referente a protección a usuarios financieros, esta dependencia no conoce este tipo de

casos, ya que en la actualidad se cuenta con una dependencia con competencia para conocer y resolver casos de esta naturaleza.

2.7 MECANISMOS DE PROTECCION AL USUARIO DE TARJETA DE CREDITO

2.7.1 EXPERIENCIAS DE PROTECCION AL USUARIO DE TARJETA DE CREDITO EN LATINOAMERICA

2.7.1.1 ESTUDIO “PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR: ELABORACIÓN Y ESTABLECIMIENTO DE RECOMENDACIONES EN LA PROTECCION AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS”

En Latinoamérica, varios han sido los estudiosos e instituciones interesadas en conocer y profundizar en el tema de protección a los usuarios financieros. Un evento realización recientemente fue el II Congreso Latinoamericano de Bancarización y Microfinanzas, llevado a cabo en Paraguay en 2011, en el cual destacó una participación especial por parte de Alejandra Quevedo, Asesora Legal de Grupo de Acción Financiera del Caribe (GAFIC), a través de su estudio “Protección del Consumidor: Elaboración y establecimiento de recomendaciones en la protección al usuario de servicios financieros”.

Este estudio tuvo como puntos de partida: la definición del tema de la protección al usuario financiero como prioridad, la elaboración de un estudio para establecer mejores prácticas en dicha área, así como un estudio en el que participó la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) e instituciones miembros de dicha entidad. El enfoque del estudio se dirigió a las tarjetas de crédito, considerando criterios como los derechos y deberes del usuario, contratos modelo, cláusulas abusivas, gestión de cobro, autorregulación, educación financiera, instancias administrativas y judiciales, supervisión del Estado, etc.

En la Tabla 2 (Ver Tabla 2 en Resultados y Análisis) se muestran hallazgos relativos al diagnóstico de la regulación existente en los países de la región latinoamericana que son miembros de FELABAN, en materia de protección a los usuarios financieros. Cada

país muestra indicadores diferentes, y en el caso particular de Cuba llama la atención que no hay disponibilidad de ninguno de los criterios señalados en la Tabla. Sin embargo, sobre el análisis de los datos se profundizará posteriormente.

Entre las recomendaciones vertidas en el estudio, se destacan las siguientes (Quevedo, 2011):

- *Mantener registros y estadísticas de las quejas y reclamaciones presentadas por los consumidores financieros en las oficinas internas, organizadas de acuerdo a los productos y servicios, los motivos de queja y porcentaje de las reclamaciones que fueron efectivamente atendidas.*
- *Fomentar y desarrollar instrumentos de autorregulación y auto supervisión de acuerdo a las mejores prácticas bancarias identificadas.*
- *Ampliar y fortalecer los canales de comunicación entre la entidad y los clientes y consumidores, teniendo en cuenta las restricciones al acceso de cada sector de la población a los mismos.*
- *Diseñar mecanismos de transmisión de información a los clientes y consumidores de acuerdo a su perfil socioeconómico.*
- *Diseñar los programas de educación financiera de acuerdo con el perfil de los clientes y potenciales clientes teniendo en cuenta factores como la edad, género, nivel educativo y nivel socioeconómico.*

2.7.1.2 ARGENTINA

En Argentina, existe regulación tanto para tarjetas de crédito como para protección a los usuarios financieros. La Ley para Tarjetas de Crédito data de 1999; y la protección a los usuarios financieros comenzó a regularse recientemente, a través de la Comunicación A 5460 emitida por el Banco Central de la República Argentina en fecha 19 de julio de 2013, contentiva de la ley de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros. Dicho marco jurídico coloca al Banco Central de la República Argentina

como ente supervisor y protector de los derechos inherentes a los usuarios financieros, independientemente del servicio que se trate.

2.7.1.3 COSTA RICA

En materia de tarjetas de crédito, existe una Ley de Tarjetas de Crédito y su respectivo reglamento. Sin embargo, Costa Rica no cuenta con una institución que lleve control de los reclamos interpuestos por usuarios financieros ante las entidades bancarias, ni con normativa jurídica específica que regule la protección a los usuarios financieros. Si bien es cierto existe una Defensoría del Consumidor, no es menos cierto que no hay una unidad especializada a la que puedan acudir los usuarios financieros que se crean afectados en sus derechos por parte de una institución bancaria.

2.7.1.4 GUATEMALA

Guatemala en la actualidad no cuenta con normativa jurídica ni un ente especializado que vigilen y procuren los usuarios financieros, ni existe un sistema que consolide datos ni registros de reclamos financieros. Sin embargo, esta tarea de recepción de denuncias interpuestas por usuarios financieros la ha estado llevando a cabo la Superintendencia de Bancos a través de la Unidad de Investigaciones Especiales, luego que el Banco de Comercio fue suspendido en 2007. Pero a pesar de ello, tiende a aplicarse legislación general, como ser la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, que no está orientada específicamente al ámbito bancario ni financiero.

2.7.1.5 MÉXICO

México cuenta con un marco jurídico e institucional sólido en materia de protección a los usuarios financieros. El ente regulador que se encarga exclusivamente de este tema es la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios Financieros (CONDUSEF), y está facultada para conocer las operaciones y transacciones derivadas de la relación entre institución financiera y usuario, así como para fomentar una cultura de transparencia financiera. En cuanto al marco legal, la Ley de Protección y Defensa del Usuario de Servicios Financieros y la Ley para la Transparencia y

Ordenamiento de los Servicios Financieros contienen los fundamentos y parámetros bajo los cuales debe regirse la actividad de las instituciones financieras en pro de los usuarios financieros y el ejercicio de sus derechos.

2.7.1.6 REPUBLICA DOMINICANA

La República Dominicana cuenta con regulación orientada a proteger al usuario financiero, que se encuentra consignada en el Reglamento de Protección al Usuario de Servicios Financieros, y el ente encargado de hacer efectiva esta protección es la Superintendencia de Bancos. No obstante, no se cuenta todavía con normativa jurídica específica orientada a regular a las instituciones emisoras de tarjetas de crédito y los servicios relacionados a este medio de pago.

2.7.2 PROTECCION AL USUARIO DE TARJETAS DE CREDITO EN HONDURAS: MECANISMOS EXISTENTES

2.7.2.1 PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

Uno de los mecanismos de protección con el que cuenta el usuario de tarjetas de crédito es el Procedimiento Administrativo, el cual consiste en una serie de procesos orientados a resarcir un daño o afectación provocada a uno o varios derechos que el usuario financiero tiene por su condición. Este Procedimiento tiene su base jurídica en las Normas de Transparencia, y en lo que no se encuentra dispuesto, se aplica la Ley de Procedimiento Administrativo en forma supletoria.

En virtud de este procedimiento, todas las instituciones están obligadas a contar con un espacio exclusivo para brindar atención a los usuarios financieros en sus reclamos o consultas, la cual debe estar identificada y con toda la información y elementos necesarios para poder dar atención adecuada. En dicha área se encontrara un Oficial de Atención al Usuario Financiero, que según el Artículo 10 debe "...velar por la implementación y cumplimiento de todos los procesos y procedimientos que sustenten el Sistema de Atención al Usuario Financiero..."

El primer paso dentro del Procedimiento Administrativo, es que el usuario financiero interponga su reclamo ante la institución financiera de que se trate, tal como se ilustra a través de los siguientes pasos:

- La institución supervisada proporcionará al reclamante la hoja de reclamación – original y dos copias- para que este la complete, y debe verificar que la hoja sea llenada correctamente. Una vez realizado esto, la institución conserva el documento original a efecto de realizar investigaciones y demás diligencias en torno al caso. Asimismo, corresponde a la institución formar un expediente de dicho reclamo.
- Los reclamos pasan a ser analizados y resueltos, para lo cual la Institucion supervisada no deberá demorarse más de diez (10) días hábiles, pero de ser necesario para efectos de investigación, dicho plazo podrá extenderse por un periodo de diez (10) días hábiles más, debiendo la Institucion justificar al cliente el porqué de la ampliación. Si el reclamo en cuestión depende de instituciones extranjeras, el plazo máximo será de treinta (30) días hábiles.
- Habiendo transcurrido los términos de ley, la Institucion supervisada, en una forma oportuna, integra y comprensible, brindara una respuesta por escrito, y asimismo, se podrán en conocimiento al reclamante sobre su derecho de acudir a la CNBS en caso de inconformidad, con la siguiente leyenda: *“En caso que la presente respuesta no le sea satisfactoria, usted puede acudir a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros para interponer su reclamos ante este órgano supervisor, sin perjuicio de otras acciones a que usted tiene derecho.”*(Artículo 23, párrafo último)
- Si la respuesta es satisfactoria, el caso llega a su resolución en esta instancia.

Ahora bien, cuando el usuario reclamante no está conforme con la resolución brindada por la Institucion supervisada, se avanza al segundo paso dentro del Procedimiento

Administrativo, que es elevar al conocimiento de la CNBS el reclamo, en la siguiente forma:

- El usuario comparecerá ante la DPUF, como entidad encargada de la protección al usuario financiero, con la siguiente documentación: dos copias de la hoja de reclamación, la respuesta brindada por la Institucion supervisada, copia de su cedula de identidad y el estado de cuenta de su tarjeta de crédito.
- El personal de la Unidad de Atención al Público de la DPUF, procederá al análisis de los argumentos y calificará si el reclamo es PROCEDENTE o INADMISIBLE.
- En caso que el reclamo sea declarado INADMISIBLE por no haber agotado los trámites previos o los plazos, se hará mención de este extremo al reclamante y se le brindara orientación sobre el trámite a realizar. Si el usuario reclamante acepta las recomendaciones, procederá a firmar la Hoja de Renuncia a presentar Reclamo ante la DPUF.
- Si el reclamante no acepta las recomendaciones, se hará constar el hecho mediante auto, declarando la inadmisibilidad de la solicitud, y de este acto administrativo se notificará al reclamante en la forma más expedita.
- Cuando el reclamo es ADMISIBLE, se le notificará al oficial de atención al usuario financiero de la institución supervisada para que presente a la DPUF en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles los descargos correspondientes. De ser necesario para poder resolver de conformidad, la DPUF podrá solicitar información adicional, y esta solicitud deberá ser atendida en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.
- La CNBS cuenta con cuarenta días hábiles para emitir resolución, contados a partir de la fecha en que la información esté completada. Una vez emitida la Resolución por la autoridad competente, la parte afectada tendrá un plazo de diez

(10) días hábiles para interponer recurso de reposición, y habiéndose resuelto el mismo se tiene por agotada la vía administrativa.

Un tercer paso, es el agotamiento de la vía judicial a través del Juzgado de Letras de lo Contencioso Administrativo o el Juzgado de Letras Civil, según sea el caso, que puede darse en el caso que la resolución administrativa no convenga a los intereses de alguna de las partes, sea el reclamante o la Institucion supervisada.

2.7.2.2 EDUCACIÓN FINANCIERA COMO MECANISMO DE PROTECCIÓN

El programa de educación financiera en Honduras nació en 2010, y la iniciativa de una campaña de educación financiera fue lanzada de manera oficial en el marco del convenio institucional ATN/ME 12158 HO, entre el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la CNBS, y dio inicio en mayo de 2012 con el fin de beneficiar a la población, a través del desarrollo de habilidades y conocimientos financieros. Este programa está bajo la responsabilidad de la DPUF, quien es el ente encargado de implementarlo y difundirlo a la población, inclusive a través de medios de comunicación.

Dentro de las reformas realizadas recientemente a la Ley de Tarjetas de Crédito, se aborda el tema de la educación financiera en el Artículo 59, que establece que la CNBS, en conjunto con la Secretaría de Estado en el Despacho de Educación y el Consejo de Educación Superior definirán una materia en educación financiera, iniciando desde la educación básica hasta la educación universitaria. Asimismo prevé una ampliación presupuestaria a la DPUF para dar cumplimiento a esta campaña de educación financiera.

La campaña de educación financiera ya está reflejando indicadores positivos, los cuales se traducen en los siguientes convenios de cooperación:

- CNBS y la Universidad Tecnológica de Honduras (UTH): para la capacitación de docentes en el área financiera, y que los conocimientos adquiridos sean trasladados a los alumnos. Dicho convenio se encuentra firmado y ejecutado,

habiéndose completado capacitaciones en los campus Santa Bárbara, Puerto Cortes, Roatán y el Progreso.

- CNBS y la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC), para brindar educación financiera tanto a docentes de UNITEC como de CEUTEC, fue firmado el 25 de julio de 2013. Se ejecutó la primera parte del taller de educación financiera con docentes de UNITEC y CEUTEC.
- CNBS y la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Honduras, Ltda. (FACACH). Dicho convenio fue firmado y ejecutado, habiéndose brindado las capacitaciones contempladas en dicho instrumento.
- CNBS y la Red Micro, este convenio comprendía capacitaciones dirigidas a los titulares de microempresa, y fue debidamente ejecutado.
- CNBS y la Universidad José Cecilio del Valle (UJCV): este convenio se firmó el 14 de agosto de 2013, y tiene como propósito la capacitación de docentes en los campus de Tegucigalpa y Comayagua.

Se cuenta en la actualidad con 286 capacitadores, que han impartido estos talleres a nivel nacional a 1,586 participantes, logrando con ello un efecto multiplicador. En el periodo comprendido entre junio y agosto de 2013, fueron 103 los docentes capacitados en los talleres impartidos en el marco de los convenios de cooperación entre la CNBS y UTH y UNITEC, respectivamente (Ver Anexo 4). El propósito de estos talleres es formar una cadena de enseñanza y aprendizaje, donde los docentes que reciben el taller, lo repliquen entre los estudiantes de sus respectivas universidades, transmitiéndoles de esa forma información valiosa sobre educación financiera.

Hasta agosto de 2013, la campaña de educación financiera ha rendido los siguientes frutos: 5 convenios firmados, 18 talleres impartidos, 290 capacitadores formados, 30 transmisiones televisivas del Programa de Educación Financiera en el Canal 8 TNH, 9 movilizaciones de la DPUF Móvil para efectos de difusión, 12 charlas, 711,855 folletos

educativos distribuidos, entre otros logros que se encuentran en los Avances de la Campaña de Educación Financiera (ver Anexo 5).

El reporte de *Financial Literacy* realizado en el año 2005 por la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OECD) y “estudios realizados por Smith and Stewart, reportaron bajos niveles de educación financiera en varios países, incluyendo países desarrollados” (Mendoza, 2010). En Honduras, los altos índices de mora son producto en muchas ocasiones del desconocimiento que las personas tienen de aspectos esenciales en el manejo de sus tarjetas de crédito. Sin lugar a duda, la responsabilidad de crear una verdadera cultura financiera no es sola del Estado, sino también de las instituciones supervisadas.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

La metodología de la presente investigación comprende el desarrollo del enfoque que llevará la misma y los métodos empleados para realizarla. Además, explica en forma clara y precisa el diseño de la investigación, que comprende a la vez el tipo de investigación que se realizó, la unidad de análisis, población y muestra considerada, así como los instrumentos y las fuentes de investigación que condujeron al logro de los objetivos generales y específicos planteados inicialmente.

3.1 ENFOQUE Y MÉTODOS

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo que es el que se guía por áreas o temas significativos de la investigación, sin embargo en lugar de que la claridad sobre la pregunta de investigación e hipótesis precede a la recolección y análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos) los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes y después, para refinarlas y responderlas (Hernández, 2006).

Este estudio consta de una recolección y análisis de información de la normativa jurídica que regula tanto los servicios de tarjetas de crédito, como aquellas disposiciones legales que rigen a las instituciones supervisadas, que establecen los procedimientos que componen los mecanismos de protección a los usuarios de tarjetas de crédito. Asimismo, se incluyen datos estadísticos de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, e información sobre mecanismos de protección a los usuarios financieros en países latinoamericanos, a manera de abarcar distintas experiencias.

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño planificado y elegido para la presente investigación es No Experimental-Transversal.

La investigación no experimental consiste en realizar un estudio sin manipulación deliberada de variables, más bien se limita a la observación de fenómenos en su ambiente natural para luego analizarlos (Hernández, 2006). Este estudio es no experimental puesto que se recolectaron datos procedentes de la institución encargada de supervisar a las emisoras de tarjetas de crédito, así como fueron analizados las diferentes leyes, reglamentos, normas, resoluciones y demás disposiciones relacionadas a los mecanismos de protección de los usuarios de tarjetas de crédito de Honduras.

En cuanto a la investigación transversal, Hernández Sampieri (2006) expresa que en este tipo “se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.” En lo referente a la investigación, es transversal ya que fue realizada en un periodo de tiempo específico, comprendido entre los meses de julio a septiembre de 2013. Asimismo, hubo una descripción de variables que posteriormente fueron analizadas e interrelacionadas.

3.2.1 TIPO DE ESTUDIO

El estudio en desarrollo es de tipo Descriptivo, mediante el cual se “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (Hernandez, 2006). Se describieron los mecanismos de protección a los usuarios de tarjetas de crédito, así como se brindó un marco referencial y legal sobre la tarjeta de crédito en forma descriptiva.

3.2.2 UNIDAD DE ANÁLISIS

Institucion a investigar:

- Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS)

Personas a ser entrevistadas:

- TARJETAHABIENTES

- OFICIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
- FUNCIONARIOS DE LA DPUF

3.2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Dentro de la CNBS se encuentra la DPUF, la cual será parte fundamental de la investigación considerando que es la dependencia donde se conocen en forma directa los reclamos interpuestos por los usuarios financieros que han sido afectados en sus derechos por parte de una institución supervisada.

TARJETAHABIENTES: Dra. Marissa Maldonado, Lic. Cynthia Lezama, consulta a cinco (5) tarjetahabientes elegidos aleatoriamente.

OFICIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO: Lic. Olvin Flores, Lic. Antonio Mendoza.

FUNCIONARIOS DE LA DPUF: Lic. Oscar Velásquez, Oficial Legal; Lic. Gustavo Núñez, Receptor Jurídico.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

El presente proyecto de investigación se realizó en base a entrevistas a funcionarios públicos de la DPUF, tarjetahabientes y Oficiales de atención al usuario financiero de instituciones bancarias, a fin de obtener información que contribuya a la resolución del problema de investigación.

De igual manera, se realizó investigación documental, en el cual se reunió, seleccionó y analizó doctrina, historia, marco legal e institucional y procedimientos relacionados al tema de investigación.

También, se presentaron datos estadísticos, a manera de sustentar con cifras reales y vigentes el tema desarrollado a lo largo del estudio.

3.4 FUENTES DE INFORMACIÓN

Se consideraron las siguientes fuentes para realizar la investigación:

Fuentes primarias

- Constitución de la República de Honduras
- Ley del Sistema Financiero y Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros
- Ley del Banco Central de Honduras
- Ley de Tarjetas de Crédito y su Reglamento (ambos reformados)
- Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas
- Normas complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero
- Ley de Protección al Consumidor
- Entrevistas
- Sitios web institucionales
- Metodología de la Investigación, Hernández Sampieri
- Metodología de la Investigación, Bernal
- Manual de elaboración de tesis para Postgrado UNITEC, julio 2013

Fuentes Secundarias

- Diccionarios Jurídicos
- Artículos periodísticos en diarios de circulación nacional.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1 ENTREVISTAS

4.1.1 ENTREVISTAS A TARJETAHABIENTES, OFICIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO Y FUNCIONARIOS PUBLICOS DE LA DPUF.

Los entrevistados fueron consultados sobre los mecanismos de protección con los que cuentan los usuarios financieros de tarjetas de crédito, su implementación y eficacia, las responsabilidades que acarrearán para la Institución supervisada los reclamos, y, sobre el nivel de conocimiento que se tiene sobre los mecanismos de protección. A continuación, las opiniones vertidas en las entrevistas:

- **Dra. Marissa Maldonado, Tarjetahabiente**

Es del criterio que la Comisión no está protegiendo los derechos de los usuarios financieros con la rigurosidad debida, especialmente en el tema de tarjetas de crédito, ya que las instituciones bancarias que ofrecen este servicio mantienen intereses tan altos, que el usuario dedica más tiempo –meses, incluso años- al pago de intereses que de la deuda en sí, y el banco con quien se tiene esa deuda no siempre tiene la apertura para otorgar un préstamo o alguna facilidad para pagar la totalidad de la deuda.

Sobre los mecanismos de protección a los usuarios de tarjetas de crédito, afirma no conocerlos en detalle, y expresa que la Ley de Tarjetas de Crédito reformada no es del todo eficaz, ya que los bancos siguen manteniendo prácticas abusivas tales como: realizar llamadas repetitivas ofreciendo productos y servicios que el cliente ya manifestó no desear.

En cuanto a las responsabilidades en las que la Institución supervisada puede incurrir a consecuencia de un reclamo, manifiesta la posibilidad de aplicación de sanciones de comprobarse que al cliente se le perjudica, pero no considera que la CNBS les aplique sanciones en forma enérgica.

Su apreciación sobre el nivel de conocimiento es que las instituciones supervisadas si tienen conocimiento de los mecanismos de protección por el hecho que no van a arriesgarse a tener problemas o perdidas por mero desconocimiento; sin embargo, entre los usuarios hay desconocimiento, y parte de la culpa la tienen las instituciones supervisadas al no proporcionar al usuario información completa sobre el producto o servicio financiero que ofrece.

- **Lic. Cynthia Lezama, Tarjetahabiente**

A su opinión, la CNBS no está velando por la protección de los usuarios financieros, ya que las instituciones supervisadas cometen abusos contra el usuario y actúan a su libre albedrio, y la Comisión no regula a estas instituciones lo suficiente ni brindan respaldo al usuario.

En cuanto a los mecanismos de protección al usuario financiero, afirma no conocerlos.

Con referencia a las responsabilidades que acarrea un reclamo a las instituciones supervisadas, identifica el pago de multas y la aplicación de sanciones, sin embargo, no considera que a la Institucion supervisada le importe mucho ser objeto de sanción por reclamos aislados debido a que constantemente están buscando captar clientes a través de llamadas y publicidad.

Para ella, el nivel de conocimiento sobre los mecanismos de protección al usuario financiero es muy poco, basado en la cultura imperante en la población de solo interesarse por conocer datos mínimos sobre un producto o servicio financiero para adquirirlo a la brevedad posible, pero al momento de un problema si surge la necesidad por informarse de sus derechos.

- **Consultas a nivel general realizadas a cinco (5) tarjetahabientes:**

Se eligieron a cinco (5) tarjetahabientes de forma aleatoria y en distintos ambientes – oficina, entorno familiar, amistades- quienes fueron consultados sobre los siguientes temas: conocimiento de los mecanismos de protección a los usuarios financieros de

tarjeta de crédito, conocimiento de sus derechos y deberes como tarjetahabientes, y sus experiencias en general como tarjetahabientes.

Sobre el conocimiento de los mecanismos de protección con los que ellos cuentan como usuarios financieros, los cinco (5) consultados manifestaron no saber que son, o al menos no los conocen con ese nombre. Para obtener más datos, se les mencionaron en forma específica, y de lo anterior todos concordaron en tener conocimiento del hecho que pueden reclamar ante el banco utilizando la hoja de reclamación, pero desconocen en si el procedimiento a seguir por no haberlo utilizado aun. En cuanto a la educación financiera, tres (3) afirmaron haber escuchado/leído sobre el tema a través de los medios de comunicación, pero sin prestarle mayor importancia; mientras dos (2) reconocieron no estar enterados de ello.

Los derechos y deberes son conocidos de forma muy general y limitada por los tarjetahabientes consultados, ya que su conocimiento se limita a lo siguiente:

- Obligaciones básicas: saber su fecha de corte, estar pendientes de pagar antes del vencimiento de la fecha máxima de pago para que la deuda no les genere intereses, y tener el debido cuidado de no prestar su tarjeta de crédito a nadie y reportarla de inmediato en caso de robo o pérdida de la misma. Tres (3) de los consultados manifestaron que conservan todos sus Boucher, para poder cotejarlos con el estado de cuenta y asegurarse que el monto a pagar coincide con las transacciones que ellos realizaron durante el mes.
- Derechos: a no ser hostigados para cobro de deuda, a que la instituciones financiera les atienda y resuelva a la brevedad posible en caso de cualquier reclamo, a no ser sujetos de cobros indebidos.

En cuanto a sus experiencias como tarjetahabientes, el común denominador es la molestia que les causan las constantes llamadas, correos electrónicos y/o correspondencia tradicional por parte de las instituciones emisoras para ofrecerles productos o servicios adicionales que anteriormente han rechazado, pero que los siguen ofreciendo. Dos (2) de los consultados fueron objeto de cobros indebidos en

algún momento, pero fueron resueltos sin necesidad de acudir ante la CNBS ni de llenar hoja de reclamación. Aparte de lo anterior, consideran que su tarjeta de crédito les ha sido de utilidad, y que para un buen manejo basta con estar pendiente de pagar dentro del plazo fijado, verificar que no aparezcan cobros indebidos en los estados de cuenta, y no consumir más de lo que se puede pagar.

- **Lic. Olvin Flores, Oficial de Atención al Usuario Financiero**

Él es del criterio que la Comisión si está protegiendo los derechos de los usuarios financieros en todo el proceso del reclamo, desde que se tramita entre la Institucion supervisada y el usuario hasta cuando llega a la DPUF; de igual forma queda evidenciado el interés de la CNBS en proteger a los usuarios financieros a través de la creación de las Normas de Transparencia. También afirma que Banco Ficohsa busca proteger al usuario financiero al resolver los reclamos interpuestos dentro de los parámetros legales y procedimentales establecidos por la Comisión, y que él, en su condición de oficial de atención tiene el deber de ayudar al usuario financiero.

Opina que los mecanismos de protección al usuario financiero si son eficaces, ya que en el pasado los clientes sentían que no tenían alternativas al momento de presentarse una situación que afectara sus derechos como usuario financiero, y que la interposición de quejas o reclamos acarrea costos, pérdida de tiempo y al final optaban por quedarse con el malestar causado. Y desde la creación de la DPUF, entrada en vigencia de las Normas de Transparencia y el inicio de las campañas de educación financiera, los usuarios financieros conocen más sus derechos y los procedimientos para hacerlos valer.

Manifiesta que la institución supervisada a la que pertenece, por su parte, como empresa socialmente responsable y en acatamiento a las disposiciones emitidas por la CNBS, fomenta la cultura financiera a través de su sitio web y de las redes sociales, al incluir información sobre los derechos y deberes de los usuarios financieros, información actualizada sobre las tasas de interés en sus tarjetas de crédito, educación

financiera sobre todos sus productos y servicios, entre otra información valiosa para los usuarios.

En cuanto a las responsabilidades en las que incurre la Institucion supervisada por reclamos interpuestos, expresa que si hay un evento determinado que dispara el índice de reclamos interpuestos, la Institucion puede exponerse a denuncias por mal servicio, sanciones por parte de la Comisión, riesgo de imagen y reputación; la DPUF lleva controles y registros de los reclamos interpuestos por los usuarios financieros, y pueden intervenir si observan que hay índices altos de reclamos.

Respecto al nivel de conocimiento de los mecanismos de protección a los usuarios financieros, reconoce que, como las Normas de Transparencia son relativamente nuevas, aún hay desconocimiento. Además, es de la opinión que en el país no hay una cultura de lectura e información entre la ciudadanía, y que ello va a hacer complicado que haya entendimiento y reconocimiento por parte de los usuarios de sus derechos. Sin embargo, a partir de 2011 a la fecha, considera que el número de reclamos aumento en un 100% tomando en cuenta que antes no existía la DPUF ni las Normas de Transparencia, y no había el nivel de conocimiento que hay ahora, que aunque poco, pero es mayor que antes.

Asimismo, recomienda que la CNBS en conjunto con las instituciones supervisadas, deben proyectarse más para brindar educación a los usuarios financieros, buscando captar la atención de los usuarios con campañas educativas atractivas que se difundan en canales televisivos, radio, y demás medios de comunicación masiva.

- **Lic. Antonio Mendoza, Oficial de Atención al Usuario Financiero**

Al ser consultado sobre su criterio respecto a si los derechos de los usuarios financieros están siendo protegidos por parte de la CNBS, afirma que dicha institución está realizando una muy buena labor, ya que busca brindar prioridad a tratar de resolver los reclamos en el menor tiempo posible, buscando la solución más favorable al usuario financiero, siempre y cuando el derecho le asista. No obstante, es de la opinión que

pueden mejorarse los procesos, pero que hasta ahora ve la labora de la CNBS muy positiva.

En el tema concreto de tarjetas de crédito, considera que los mecanismos de protección al usuario financiero si son eficaces, puesto que las reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito y su Reglamento no solamente dedican articulado a la educación financiera, sino que hace mención enfática en que la CNBS debe velar por la protección a los usuarios financieros, a través de una pronta acción y respuesta a los reclamos, así como una supervisión efectiva a las instituciones supervisadas que se dedican al rubro de tarjetas de crédito.

Como parte de las responsabilidades que la institución supervisada tiene con respecto a la interposición de reclamos por parte de los usuarios financieros, señala que, desafortunadamente, tanto la institución en ocasiones falla al no orientar adecuadamente al cliente, como el cliente falla al no desear conocer mayor información sobre la tarjeta de crédito, sino solamente puntos básicos para poder obtener el producto financiero a la brevedad posible y así satisfacer una determinada necesidad o bien, cubrir una emergencia específica. Entonces, apunta que la institución supervisada tiene la obligación no solamente de reportar a la CNBS la cantidad o incidencia de reclamos, sino también dar una orientación adecuada y oportuna al cliente, a fin de minimizar los índices de reclamos.

Sobre el nivel de desconocimiento entre usuarios financieros e instituciones supervisadas sobre los mecanismos de protección con los que cuenta el usuario financiero, manifiesta que en términos generales, el desconocimiento es mayor entre usuarios en comparación con las instituciones por la falta de interés del usuario financiero en conocer bien el producto o servicio que pretende obtener; y en el caso particular de la institución a la que pertenece, el perfil del usuario financiero al cual dirige su rubro carece de educación financiera adecuada. Por tanto, establece que es deber de la institución facilitar la educación financiera a los usuarios en forma constante y enérgica.

Sobre el particular, su institución emite panfletos con información sobre temas financieros como ser: crédito, ahorro, inversión y presupuesto, a fin de educar y concientizar al usuario financiero y que este, a su vez, produzca un efecto multiplicador al transmitir esta información dentro de su núcleo familiar y demás personas afines. Dichos panfletos están a disposición del público junto con los que ofrece la DPUF, asimismo proyectan en pantallas dentro de cada sucursal boletines informativos orientados a que los clientes reciban esa información y llame su atención. Como proyectos en desarrollo se encuentra la remodelación del portal en línea para poder ofrecer educación financiera también por este medio.

- **Lic. Oscar Velásquez, Oficial Legal DPUF**

Respecto a la protección que la CNBS brinda a los derechos de los usuarios financieros, este funcionario opina que, prueba del interés de la CNBS en velar por los derechos del usuario financiero es la creación de la misma DPUF, la cual atiende a nivel nacional todos los reclamos interpuestos por los usuarios financieros contra las instituciones supervisadas, emitiendo para tal efecto las Normas de Transparencia y sus Normas complementarias, que contienen el procedimiento del Sistema de Atención de Reclamos (SAR). También, la CNBS ha implementado a nivel nacional la campaña de educación financiera, mediante la cual, a través de Talleres, Convenios, Programas Televisivos, Cuñas Radiales, etc., se pretende llegar a la mayoría de la población para que tenga conocimiento de sus deberes y derechos como Usuarios Financieros al adquirir los diferentes Productos Financieros ofrecidos por las Instituciones Supervisadas.

Respecto a la eficacia de los mecanismos de protección al usuario financiero, considera que el SAR, implementado por la CNBS, es efectivo y si está dando respuesta a los usuarios financieros sobre los diversos problemas que se suscitan con la adquisición de los productos financieros ofrecidos por la instituciones supervisadas; con el SAR, tanto el usuario financiero como la institución supervisada, pueden estar seguros que la CNBS emitirá conforme a Derecho las Resoluciones respectivas sobre los reclamos presentados.

Al ser consultado sobre las responsabilidades en las que incurren las instituciones financieras a consecuencia de los reclamos interpuestos por usuarios financieros, expresa que, por parte de los usuarios financieros, las Instituciones corren un riesgo reputacional ante los mismos, ya que crean desconfianza al no emplear correctamente los productos financieros ofrecidos. Por parte de la CNBS las Instituciones supervisadas deben reportar en forma mensual, trimestral y anual las estadísticas en las cuales se reflejan la cantidad de reclamos que reciben y como fueron resueltos, en base a esta información la Comisión actuará de conformidad a la ley.

Sobre el desconocimiento entre instituciones y usuarios financieros sobre los mecanismos de protección, considera que es grande el desconocimiento por parte de la población en general sobre sus derechos y obligaciones al adquirir uno o varios productos financieros, es por ende que la CNBS ha implementado la Campaña de Educación Financiera, mediante la cual se pretende que los usuarios financieros mejoren su comprensión de los productos a través de la información, la instrucción y la asesoría objetiva, con lo que los usuarios financieros desarrollaran las capacidades y la confianza para estar conscientes de los riesgos financieros y las oportunidades, tomar decisiones acertadas, saber dónde acudir para obtener ayuda y tomar otras medidas eficaces para mejorar su bienestar financiero y su protección.

- **Lic. Gustavo Núñez, Receptor Jurídico DPUF**

Al consultar su opinión sobre si la CNBS está protegiendo los derechos de los usuarios financieros, considera que si, ya que dicha institución ha emitido la normativa correspondiente y existe una dependencia de la Comisión especializada en atender y tutelar los derechos de los usuarios en caso que exista alguna violación de los mismos por parte de alguna institución del sistema financiero, asimismo se están promoviendo actividades para el fomento y promoción de la Cultura Financiera en asociaciones gremiales e instituciones educativas a nivel nacional.

En cuanto a la eficacia de los mecanismos de protección al usuario financiero, es del criterio que son eficaces, puesto que si el derecho y la razón asisten al usuario, estos

mecanismos le dan un medio por el cual hacen valer sus derechos como usuarios del sistema financiero, que es algo que anteriormente no tenían a su disposición. De igual forma, un gran porcentaje de los usuarios está teniendo resoluciones solucionando sus reclamos de manera favorable, las cuales han sido acatadas por las instituciones supervisadas.

Al momento que un usuario financiero interpone un reclamo ante una Institución supervisada, la primera responsabilidad que surge es la de reportar a la CNBS, ya que deben tener una estadística puntual de los reclamos y respuestas de los mismos. Dicho lo anterior, tienen también la responsabilidad para con el usuario de otorgarle una respuesta ágil, concreta y de fácil comprensión en relación a su reclamo. De igual manera, deben implementar los mecanismos adecuados para que se establezcan políticas y procedimientos adecuados para que la atención al usuario financiero sea la más adecuada.

Para él, el tema del desconocimiento sobre los mecanismos de protección a los usuarios financieros es general tanto entre usuarios como instituciones supervisadas, y es por eso que la promoción de la Educación Financiera entre la población en general debe ser un punto muy relevante en los objetivos no sólo de la Comisión sino del Estado, en vista que el objetivo primordial del mismo es promover el bienestar entre sus ciudadanos y por medio de la creación de una Educación Financiera de calidad se promueve el bienestar económico para la población en general.

4.1.2 ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS

La CNBS ha encaminado esfuerzos orientados no solamente a la supervisión y vigilancia de las instituciones del sistema financiero nacional, sino también a proteger al usuario financiero, que es a quien la institución supervisada le debe gran parte de su éxito o fracaso. A través de la creación de la DPUF, la CNBS realiza una proyección y enfoque directo al usuario financiero, dándole un espacio donde poder acudir en caso de considerarse afectado en alguno de sus derechos por parte de las instituciones supervisadas.

La percepción entre funcionarios públicos y de instituciones supervisadas respecto a la eficacia de los mecanismos de protección al usuario financiero es positiva; no obstante, el usuario financiero, quizá por malas experiencias en el pasado –propias y/o ajenas- y una educación financiera escasa o nula, aún tiene reservas sobre la intervención de la CNBS sobre las prácticas comerciales, y cierta desconfianza sobre el proceder de las instituciones, en especial las que ofrecen al público tarjetas de crédito, que es el sector financiero que reporta mayor cantidad de reclamos porque la naturaleza de este producto se presta a malas prácticas y abusos.

Los tarjetahabientes no muestran mayor interés en conocer los mecanismos de protección con los que cuentan como usuarios financieros, ya que consideran saber “lo esencial” para poder manejarla, y aducen no tener tiempo para leer todo el contrato de tarjeta de crédito ni para solicitar información adicional. Asimismo, perciben apatía por parte de la CNBS y de los mismos emisores de tarjetas en difundir educación financiera a través de los principales medios de comunicación televisivos, radiales y escritos, a los cuales la gran mayoría tiene acceso.

En adición a lo anterior, la falta de conocimiento sobre los mecanismos de protección a los usuarios financieros genera gran parte del mal uso de las tarjetas de crédito y de la desconfianza del usuario hacia los entes supervisores; y las recientes reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito y su Reglamento, si bien es cierto contienen varias disposiciones que favorecen al tarjetahabiente y que fomentan la educación financiera, no es menos cierto que la percepción general es que dichas reformas tienen trasfondo político, lo que puede hacer cuestionable su intención e inclusive su aplicabilidad entre los tarjetahabientes que no comparten la misma afiliación política del partido que actualmente está rigiendo al país.

Las instituciones supervisadas tienen responsabilidades frente a terceros y la Comisión. Es necesario que actúen con responsabilidad, transparencia, acato a la ley y estricto respeto a los derechos de los usuarios financieros, no solo en el afán de una buena reputación o de solidez de mercado, sino también para cumplir con las disposiciones emitidas por la CNBS.

Es fundamental que tanto la CNBS, DPUF y las instituciones supervisadas trabajen de la mano en el fomento de una cultura financiera a la ciudadanía, brindándole conocimiento no solo de sus derechos, sino también de sus obligaciones y del buen manejo de sus tarjetas de crédito, a fin de reducir los altos índices de mora que repercuten en la economía nacional, y también de generar confianza en los tarjetahabientes respecto a que las autoridades encargadas están trabajando en pro de sus derechos.

4.1.3 OBSERVACIONES COMPLEMENTARIAS

En el marco de la realización de entrevistas, así como visitas a establecimientos bancarios para realizar trámites varios, se realizaron observaciones orientadas a identificar la disponibilidad al público de material audiovisual, panfletos o en formato electrónico sobre temas de educación financiera. A continuación un desglose de lo observado:

- **Material Audiovisual:** BAC Honduras, Banco Azteca, BANPAIS y CITIBANK tienen en sus sucursales pantallas ubicadas en lugares estratégicos para que los clientes que los visiten puedan ver y escuchar información sobre los productos y servicios ofrecidos, sobre el buen manejo de una cuenta bancaria, tarjeta de crédito, los distintos tipos de préstamos, elaboración de presupuestos, entre otros.
- **Panfletos:** Banco Azteca tiene a disposición de los usuarios financieros los panfletos de educación financiera emitidos por la DPUF, así como panfletos fabricados por el mismo banco con información sobre préstamos, tarjeta de crédito, presupuestos y ahorro. BANPAIS tiene los panfletos provistos por la DPUF en el área de caja, y asimismo el oficial de atención al usuario financiero proporciona información adicional a petición del usuario. Banco Atlántida y CITIBANK no contaban con panfletos disponibles para los usuarios financieros en la sucursal visitada.

- Sitios web: los siguientes bancos cuentan con información al usuario financiero de tarjetas de crédito sobre el procedimiento de interposición de reclamos, derechos y deberes del usuario y de la institución supervisada, y descripción del producto como parte de la educación financiera: Banco Ficohsa, Banco de Occidente, Banco Davivienda, Banco Lafise, CITIBANK, BAC Honduras, Banco Atlántida, BANPAIS, Banco Promerica, Banco Procredit, BANHCAFE, Banco Continental, Banco Ficensa.

4.2 INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

4.2.1 LEGISLACIÓN HONDUREÑA

Se analizaron las siguientes leyes, reglamentos y normas en materia de tarjetas de crédito, entes gubernamentales supervisores, regulación de las actividades de las instituciones supervisadas, y protección al usuario financiero: Constitución de la Republica de Honduras, Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, Ley del Sistema Financiero, Ley del Banco Central de Honduras, Ley de Tarjetas de Crédito y su Reglamento (ambos reformados), Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas, Normas complementarias a las normas de transparencia, Ley de Protección al Consumidor.

4.2.2 ANÁLISIS DOCUMENTAL

La tarjeta de crédito es un fenómeno financiero, económico y social que tuvo sus inicios el siglo pasado, y en Honduras también se inició y con el paso del tiempo se fue mejorando, perfeccionando y regulando. El país cuenta con un amplio mercado de tarjetas de crédito, en el cual varias instituciones bancarias y emisoras de tarjetas de crédito ponen a disposición de los usuarios financieros sus productos y servicios, junto con una serie de beneficios o valores agregados que vuelven atractivo el producto, aparte de la necesidad que pueden satisfacer a quien las adquiere.

Sumado a ello, existe una entidad que supervisa a estas instituciones, que es la CNBS, y junto con ella el órgano dependiente conocido como la DPUF, que está encaminada a proteger y educar a los usuarios financieros sobre el uso de los servicios o productos financieros que adquieren, siendo el tema de interés particular las tarjetas de crédito. Dichos entes gubernamentales buscan no solo hacer efectivo el cumplimiento de las leyes, reglamentos, normas y demás disposiciones legales y administrativas, sino también proteger a las personas que adquieren los productos o servicios financieros contra irregularidades, errores y prácticas abusivas por parte de las mismas.

Asimismo, hay un marco legal destinado a la regulación de las tarjetas de crédito, así como hay normas orientadas a la protección de los usuarios financieros; por lo que no puede decirse que no existe legislación al respecto. Sin embargo, a pesar de contar con marco legal e institucional tanto en materia de protección al usuario financiero como de tarjetas de crédito, aún hay desconocimiento de los mismos entre las instituciones supervisadas, y más aún, entre los usuarios financieros; esto puede ser atribuido a la novedad de la normativa jurídica, a una educación financiera que es de reciente creación y aun no se ha difundido tanto, y también a la falta de interés por parte de los usuarios financieros de conocer sus derechos y obligaciones previo a adquirir un producto o servicio financiero.

4.2.3 DATOS ESTADÍSTICOS

- **Tabla 1.- Tarjetas de Crédito en Honduras al 31 de mayo de 2013**

La Tabla antes en mención (Ver Tabla 1) hace referencia a las tarjetas de crédito que se encontraban en circulación hasta el 31 de mayo de 2013. Se muestra que las cinco instituciones supervisadas que tienen mayor número de tarjetas de crédito colocadas y en circulación son, por su orden: Banco FICOHSA (183,416), BAC Honduras (173,025), Banco CITIBANK (75,763), Banco Promerica (70,006), y Cititarjetas de Honduras (55,811).

Sin embargo, haciendo una comparación entre las tarjetas circulando al 31 de mayo de 2013, y las tarjetas otorgadas durante el mes de mayo, se ve cierta diferencia en las

instituciones y su orden: En primer lugar se encuentra BAC Honduras (4,956), y le siguen Banco FICOHSA (4,041), BANPAIS (1,491), Banco Atlántida (1,336) y Banco Promerica (996). Es claramente observable que la preferencia de los usuarios financieros se inclina hacia BAC Honduras y Banco FICOHSA al momento de solicitar una tarjeta de crédito.

En cuanto a las instituciones que presentan las cantidades más bajas de tarjetas de crédito emitidas al 31 de mayo de 2013, se encuentran, de mayor a menor: Banco de Occidente (3,930), BANHCAFE (3,051), Banco Continental (1,207) y Banco FICENSA (929). Y, los indicadores mínimos de emisión de tarjetas de crédito durante el mes de mayo, corresponden a: BANHCAFE (90), Banco de Occidente (45), Banco Continental (10) y Banco FICENSA (1).

Es apreciable que son las mismas cuatro instituciones las que reportan números bajos tanto en un conteo mensual como en proyección global, variando solamente en posición y por relativamente poca diferencia las posiciones más altas, y con cifras considerablemente bajas en comparación con las instituciones que ocupan los primeros dos lugares en cantidad de tarjetas de crédito.

- **Tabla 2.- Tabla de Regulación de la Protección al Usuario Financiero en países latinoamericanos.**

La referida Tabla muestra indicadores de regulación en países latinoamericanos en materia de tarjetas de crédito y protección al usuario de este servicio financiero (Ver Tabla 2). En dicha tabla se fijaron los siguientes puntos de consideración: alusión específica a cada usuario financiero, la protección constitucional, los derechos y obligaciones del usuario financiero legislada expresamente, prohibición de cláusulas abusivas, atención al cliente, consolidación de estadísticas de reclamaciones, gestiones de cobro, publicidad financiera, y, responsabilidad de la entidad financiera compartida entre el Estado y las Instituciones Financieras. Los países analizados fueron: Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Cuba, Chile, Ecuador, El Salvador, Guatemala,

Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Republica Dominicana, Uruguay, Venezuela.

Según la información proyectada, se observó que Colombia es el país que contempla regulación para todos los aspectos, lo cual puede indicar una gestión estatal e institucional adecuada y tendiente a proteger los derechos de los usuarios financieros. Opuesto a lo anterior, se encuentran los casos de Cuba, Guatemala y Nicaragua. Cuba no poseía información disponible sobre existencia de marco legal sobre el tema, y en los casos de Guatemala y Nicaragua, su regulación en materia de protección a los usuarios financieros de tarjetas de crédito es muy pobre, brindando el primero únicamente protección constitucional, y el segundo solamente ofrece publicidad financiera.

Los demás países latinoamericanos regulan algunos de los temas de protección al tarjetahabiente, unos más que otros. En el caso de Honduras, es oportuno mencionar que la Tabla 2 muestra que solo hay regulación sobre derechos y obligaciones, atención al cliente y responsabilidad compartida. Sin embargo, a 2013, la Tabla 3 brinda apoyo a la Tabla 2 (Ver Tablas 2 y 3, respectivamente), al ilustrar que en la actualidad que Honduras posee regulación en los siguientes ámbitos: prohibición de cláusulas abusivas, consolidación de estadísticas de reclamaciones, y gestión de cobro. Dichos aspectos son actualmente regulados por la Ley de Tarjetas de Crédito y su Reglamento, Normas de Transparencia, Normas Complementarias, e institucionalmente, la DPUF es el órgano dirigido exclusivamente a proteger al usuario financiero y a consolidar datos estadísticos para la CNBS.

TABLA 1. TARJETAS DE CRÉDITO EN HONDURAS AL 31 DE MAYO DE 2013

INSTITUCION	Tarjetas Otorgadas Mes Actual	Tarjetas en Circulación al Final del Mes
BANCO ATLANTIDA, S.A.	1,336	29,908
BANCO DE OCCIDENTE, S.A.	45	3,930
BANCO CONTINENTAL, S.A.	10	1,207
BANCO FINANCIERA CENTROAMERICANA, S.A.	1	929
BANCO HONDURENO DEL CAFE, S.A.	90	3,051
BANCO DEL PAIS, S.A.	1,491	34,422
BANCO FINANCIERA COMERCIAL HONDURENA, S.A.	4,041	183,416
BANCO LAFISE, HONDURAS	403	23,278
BANCO DAVIVIENDA HONDURAS, SOCIEDAD ANONIMA	570	19,602
BANCO PROMERICA, S.A.	996	70,006
BANCO DE AMERICA CENTRAL HONDURAS, S.A.	4,956	173,025
BANCO CITIBANK DE HONDURAS, S.A.	634	75,763
CITITARJETAS DE HONDURAS, S.A.	204	55,811
TOTAL GENERAL	14,777	674,348

Fuente: CNBS, 2013.

TABLA 2. TABLA DE REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO EN PAÍSES LATINOAMERICANOS.

	Alusión específica a C/U. Fin.	Protección constitucional	D's/O's del C/U expresamente en ley	Prohibición cláusulas abusivas	Atención al cliente	Consolidación estadísticas de reclamaciones	Gestión de cobro	Publicidad financiera	Responsabilidad EF compartida entre el E y las IF
Argentina	X	X		X	X				
Bolivia	X			X	X			X	X
Brasil		X		X	X		X	X	
Colombia	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Costa Rica		X		X	X			X	
Cuba	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Chile			X	X	X		X	X	X
Ecuador	X	X	X	X	X		X	X	
El Salvador		X		X	X		X	X	
Guatemala		X							
Honduras			X		X				X
México	X			X	X	X	X	X	
Nicaragua								X	
Panamá				X	X			X	
Paraguay		X		X				X	
Perú		X		X	X	X	X	X	
Rep. Do.	X			X	X			X	
Uruguay				X				X	
Venezuela		X		X	X			X	X

Fuente: “Protección del Consumidor: Elaboración y establecimiento de recomendaciones en la protección al usuario de servicios financieros”, 2011.

TABLA 3. TABLA BASADA EN LA TABLA DE REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO EN PAÍSES LATINOAMERICANOS (INFORMACIÓN A 2013 DE HONDURAS).

	Alusión específica a C/UF	Protección constitucional	D's/O's de C/U expresamente en la ley	Prohibición cláusulas abusivas	Atención al cliente	Consolidación estadísticas de reclamaciones	Gestión de Cobro	Publicidad financiera	Responsabilidad EF compartida entre el E e IF
Honduras			X	X	X	X	X		X

Fuente: creación propia

4.3 HALLAZGOS

En la presente investigación se identificaron los hallazgos siguientes:

- Son pocos los países latinoamericanos que poseen un marco legal e institucional completo y sólido en relación a la protección de los usuarios financieros.
- Se comprobó la Hipótesis Nula (H_0), en el sentido que los mecanismos de protección en la contratación de tarjetas de crédito, aunque están orientados a proteger al usuario financiero en la adquisición de este servicio, no se puede decir que por sí solos garantizan el respeto a los derechos inherentes al usuario financiero. El nivel del respeto a los derechos del usuario financiero lo determinan los siguientes factores: la aplicabilidad de los mecanismos, el seguimiento de los mismos por parte de los entes reguladores y las instituciones supervisadas, y el grado de conocimiento que los usuarios tengan sobre dichos mecanismos de protección.
- La campaña de Educación Financiera fue lanzada en el marco de un convenio interinstitucional entre la CNBS y el BID en el año 2012. En virtud del inicio de esta campaña, la CNBS ha realizado convenios con las siguientes instituciones: UTH, UNITEC, UJCV, Red Micro, FACACH. El objetivo principal de estos convenios es la capacitación a través de talleres de educación financiera, los cuales son y serán replicados por las personas que asistieron, consiguiendo con ello brindar un efecto multiplicador.
- Difusión del Programa televisivo de Educación Financiera, el cual se transmite todos los lunes a las 4:00pm a través del canal estatal Televisión Nacional de Honduras (TNH), en el cual participan funcionarios de la CNBS y la DPUF abordan distintos temas de interés para los usuarios financieros, e interactúan con el público a través de llamadas en vivo al programa.
- La creación de las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones

Supervisada, y las Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, y Atención al Usuario Financiero. Estas normas son el marco dentro del cual se regulan las actividades de las instituciones supervisadas en la atención a los usuarios financieros, y cada Oficial de Atención al Usuario Financiero debe conocerlas y velar por su implementación, así como brindar conocimiento de las mismas a los usuarios financieros.

- La mayoría de las instituciones supervisadas que ofrecen al público tarjetas de crédito, tienen en su portal web información detallada no solo sobre la tarjeta de crédito, sino también tasas de intereses, derechos y deberes tanto de la institución como del usuario, educación financiera, información sobre el procedimiento dentro de la institución supervisada para la interposición de reclamos y solicitud de hojas de reclamación, e inclusive enlaces directos al portal de la CNBS y de la DPUF para mayor referencia de quien visita los sitios web.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Los mecanismos de protección al usuario financiero de tarjetas de crédito, consisten en: la Educación Financiera y el Procedimiento administrativo para atención de reclamos. La Educación Financiera consiste en un programa a través del cual se pretende dar a conocer a los usuarios financieros lineamientos básicos sobre el buen uso y manejo de los productos y servicios financieros, sus derechos y obligaciones como usuarios –así como los de las instituciones supervisadas-, las entidades públicas encargadas de supervisar a las instituciones financieras y de proteger a los usuarios, entre otros aspectos importantes.

El procedimiento administrativo para atención de reclamos, consiste en el conjunto de pasos y procesos establecidos por la CNBS, orientados a la resolución de los reclamos interpuestos por los usuarios financieros ante las instituciones supervisadas.

- Los factores que limitan la eficacia de los mecanismos de protección al usuario de tarjetas de crédito, son básicamente dos: el desconocimiento que aún existe ente los usuarios financieros no sólo del servicio que adquieren, sino de los derechos y obligaciones que tanto él como las instituciones supervisadas tienen como consecuencia de la relación banco-cliente en la contratación de una tarjeta de crédito. El desconocimiento radica en gran medida, en la desidia del usuario financiero sobre el producto o servicio que adquiere, al interesarse solamente por recibirlo más que por conocerlo, lo cual da pie a desconfianza y posteriores reclamos sin fundamento.

Como segundo factor, se encontró la responsabilidad que tienen las instituciones supervisadas en brindar educación financiera a sus usuarios actuales y potenciales, ya que al no preocuparse por brindar dicha educación, dan lugar a que el usuario se sienta violentado en sus derechos y quiera hacerlos valer por

medio de un reclamo. Un ejemplo claro de lo anterior es al momento de entregar el plástico de la tarjeta, lo cual se realiza a través de una empresa de mensajería, y el mensajero tiene la misión exclusiva de entregar la tarjeta y asegurarse que el usuario firme el contrato, pero en ningún momento está en la potestad de brindar información específica sobre el servicio contratado.

Es importante resaltar que la CNBS, a través de la DPUF, ha realizado esfuerzos para dar a conocer tanto el procedimiento administrativo de resolución de reclamos, como la campaña de educación financiera. Sin embargo, estos esfuerzos pueden ser mejorados para garantizar que exista una verdadera supervisión y control del actuar de las instituciones financieras respecto a su obligación de brindar educación financiera a los usuarios de tarjetas de crédito.

- Los obstáculos que enfrentan tanto la CNBS como la DPUF para llegar a los usuarios financieros y enseñarles sobre sus derechos y obligaciones, son los siguientes: en primer lugar, la poca difusión que existe a través de los diferentes medios de comunicación, considerando que Honduras cuenta con un sinnúmero de medios de comunicación televisivos, radiales y de prensa escrita que llegan a todo el territorio nacional, y que pueden tener mayor alcance que la mera transmisión de un programa en un solo canal una vez por semana.

En segundo lugar, los usuarios no perciben un seguimiento constante en la entrega de panfletos con información de educación financiera, ya que son muchas las sucursales bancarias que manifiestan no contar con dicho material por haberseles agotado. No hay entonces una conexión constante entre institución supervisada y CNBS para proveer el material educativo, ni para buscar alternativas efectivas de difusión al cliente que se presenta a realizar transacciones.

- Para que los usuarios financieros estén al tanto de sus derechos y obligaciones, y puedan hacer uso adecuado de su tarjeta de crédito, es necesaria una cultura educativa financiera que sea parte del diario vivir de la ciudadanía; en otras

palabras, que constantemente el usuario este expuesto en diferentes etapas de su vida a una formación en este sentido: en el plano educativo, en el hogar, en los establecimientos bancarios y financieros, en los diarios, en la televisión, radio e internet.

La educación financiera, el conocimiento del procedimiento de atención de reclamos, y los derechos/deberes deben ser temas de interés general no solamente a nivel gubernamental, sino también por parte de las instituciones supervisadas, que son quienes llegan al público a través de los productos y servicios financieros.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la CNBS, a través de la DPUF, dé continuidad a los mecanismos de protección, y para ello se recomienda un fortalecimiento del personal de dichas instituciones, a fin que puedan ponerse en práctica planes de seguimiento y procedimientos que vuelvan más eficaces los mecanismos de protección.

La DPUF, como órgano encargado de la protección a los usuarios financieros, debe ejercer una labor de vigilancia permanente en cada una de las instituciones supervisadas, a través de visitas periódicas no programadas a los establecimientos, a fin de poder comprobar si los usuarios financieros están recibiendo la debida atención y orientación por parte de los oficiales designados para tal efecto.

- Es necesario que los usuarios financieros actuales, inclusive los potenciales, rompan con el desinterés en informarse y educarse sobre temas de interés general, en este caso particular sobre los derechos y deberes de los usuarios financieros, los productos y servicios financieros, y también, sobre las reformas que los legisladores recientemente realizaron a la Ley de Tarjetas de Crédito y su Reglamento. Mientras el usuario financiero no tenga el conocimiento necesario, las practicas irresponsables de ellos mismos y de las instituciones supervisadas

contribuirán a que los reclamos sigan siendo interpuestos por parte de usuarios inconformes, sea que el derecho les asista o no.

- Fortalecimiento de la campaña de educación financiera a través de un plan de difusión masiva a través de los medios de comunicación escritos, televisivos, radiales y electrónicos, en el cual se involucren no solamente los medios de comunicación con los que cuenta el Estado, sino también que las cadenas televisoras y radiales de mayor audiencia en el país, y los diarios de circulación nacional, trabajen en conjunto con la CNBS y DPUF en la difusión de capsulas y boletines informativos que expliquen puntos clave de cada producto financiero existente, dando a conocer las instituciones estatales encargadas de velar por los usuarios financieros.
- La educación financiera debe estar presente en la formación del individuo desde temprana edad, para que pueda estar familiarizado con una cultura financiera y al momento de adquirir un determinado producto o servicio, conozca sus derechos y obligaciones, así como los de la institución, y también sepa que existen leyes e instituciones que velan por su derecho como usuario financiero.

Una alternativa encaminada a educar a los usuarios financieros es la creación de una asignatura de Educación Financiera, la cual deberá cursarse obligatoriamente como clase general en todas las carreras a nivel universitario, sean estas Licenciaturas, Ingenierías o Técnicos.

CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD

6.1 INTRODUCCIÓN

La educación financiera es un tema de suma importancia, ya que a través de ella se enseña, instruye y forma a un individuo para la toma de decisiones acertadas al momento de contratar cualquier producto o servicio financiero. Es el medio que le garantizará el respeto a sus derechos, lo pondrá al tanto de sus obligaciones y le permitirá conocer el actuar y proceder tanto de las instituciones supervisadas que prestan estos productos o servicios, como de los entes reguladores, así como de las instancias que posee en su condición de usuario financiero para la defensa de sus derechos ante un acto equivocado o arbitrario por parte de una institución del sistema financiero.

En la actualidad, no se cuenta con un plan educativo incluido en forma permanente en los niveles del sistema educativo nacional, en el cual se imparta una asignatura de Educación Financiera, lo cual fue contemplado dentro de las reformas realizadas recientemente a la Ley de Tarjetas de Crédito en el Artículo 59, en su párrafo primero.

En el nivel educativo superior, se considera de suma importancia que los alumnos, independientemente de la carrera que cursen, reciban una clase de Educación Financiera, que le brinde las pautas generales sobre el buen uso y manejo de la tarjeta de crédito, así como de otros servicios financieros, y le brinde conciencia sobre sus derechos y deberes en la contratación de esos productos o servicios.

6.2 OBJETIVO DE LA PROPUESTA

Proponer un Plan Sintético de Estudios y un Sílabo para el desarrollo de la asignatura de Educación Financiera, a ser impartida como clase general para todas las Licenciaturas, Ingenierías y Técnicos a nivel universitario dentro de las Universidades del territorio nacional, con el fin de dar cumplimiento a la disposición legal contenida en el Artículo 59 de la Ley de Tarjetas de Crédito vigente, y con ello enriquecer y fortalecer

la educación superior a través de la inclusión de la educación financiera como parte obligatoria de la enseñanza.

6.3 PLAN SINTÉTICO DE LA ASIGNATURA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

CP201 Educación Financiera

Requisitos previos: Ninguno

Equivalencias: Ninguna

Intención del curso:

Es un curso propedéutico obligatorio, que tiene por intención que el estudiante conozca los conceptos básicos de los diferentes productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del sistema financiero a nivel nacional, así como de los entes gubernamentales encargados de la supervisión de las instituciones financieras y la protección del usuario financiero. Como resultado del aprendizaje, el alumno tendrá la capacidad de diferenciar cada producto y servicio financiero, determinar qué necesidad satisface cada uno, así como conocer a las autoridades competentes en materia de protección al usuario financiero y de supervisión de instituciones financieras. Se desarrollarán habilidades analíticas y críticas, haciendo énfasis en la importancia de la educación financiera en el entorno actual.

Objetivo general del curso:

Al finalizar este curso, el alumno será capaz de manejar conceptos básicos de educación financiera, así como de identificar los entes supervisores, las instituciones supervisadas, los productos y servicios financieros ofrecidos en la actualidad, el procedimiento de atención de reclamos establecido por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, los derechos y obligaciones tanto para el usuario financiero como para las instituciones supervisadas en la contratación de productos y servicios financieros, con especial énfasis en las tarjetas de crédito.

Textos requeridos:

- Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (Decreto No. 155-95)
- Ley del Sistema Financiero (Decreto No. 129-2004)
- Ley de Instituciones de Seguros y Reaseguros (Decreto No. 22-2001)
- Código de Comercio
- Ley de Tarjetas de Crédito
- Decreto No. 33-2013, Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito
- Reglamento de la Ley de Tarjetas de Crédito (Resolución GE No.676/22-04-2013)
- Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas
- Normas complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero

Perfil del docente:

Abogado o Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, con Maestría en Derecho Bancario y de Seguros, Doctorado en Derecho Bancario o Doctorado en Derecho Económico. En caso de tener Maestría en otras áreas del derecho, deberá tener suficiente experiencia en bancos.

Frases temáticas:

Educación Financiera. Tarjetas de Crédito, Débito y Financiamiento, Seguros. Contratos Financieros. Contratos de Adhesión. Sistema de Atención de Reclamos. Central de Información Crediticia.

6.4 SÍLABO DE LA ASIGNATURA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

INFORMACIÓN GENERAL

NOMBRE:	Educación Financiera
CÓDIGO:	CP201
U.V.:	3
REQUISITOS ACADÉMICOS:	Ninguno
CARRERAS	Se impartirá dentro del núcleo propedéutico.
REQUISITOS RECOMENDADOS:	Ninguno
SECCION:	01/101
AÑO/SEMESTRE/PERIODO:	2014 / 1er Semestre/ 1er Módulo
HORARIO(S):	6:30AM a 7:50AM
DIAS DE CLASE:	Lunes a Jueves

CUERPO DOCENTE

CATEDRÁTICO	Abog. _____
CORREO ELECTRONICO	_____@unitec.edu

DESCRIPCIÓN DEL CURSO

Es un curso propedéutico obligatorio, que tiene por intención que el estudiante conozca los conceptos básicos de los diferentes productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del sistema financiero a nivel nacional, así como de los entes gubernamentales encargados de la supervisión de las instituciones financieras y la protección del usuario financiero. Como resultado del aprendizaje, el alumno tendrá la capacidad de diferenciar cada producto y servicio financiero, determinar qué necesidad satisface cada uno, así como conocer a las autoridades competentes en materia de protección al usuario financiero y de supervisión de instituciones financieras. Se desarrollarán habilidades analíticas y críticas, haciendo énfasis en la importancia de la educación financiera en el entorno actual.

OBJETIVO DEL CURSO

Al finalizar este curso, el alumno será capaz de manejar conceptos básicos de educación financiera, así como de identificar los entes supervisores, las instituciones supervisadas, los productos y servicios financieros ofrecidos en la actualidad, el procedimiento de atención de reclamos establecido por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, los derechos y obligaciones tanto para el usuario financiero como para las instituciones supervisadas en la contratación de productos y servicios financieros, con especial énfasis en las tarjetas de crédito.

METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

El curso está basado en clases magistrales presentando teoría acompañada de ejemplos prácticos. Se espera y se promueve la participación activa de los estudiantes al discutir y analizar problemas. Asimismo, el estudiante deberá hacer uso de sus notas de clase, textos requeridos, y cualquier otro material de consulta y apoyo recomendado en el desarrollo de la clase.

EVALUACIÓN

Actividad	Descripción	Puntos Oro	Fecha
EXAMEN I	Examen Primer Parcial	20	03/02/2014
EXAMEN II	Examen Segundo Parcial	20	24/02/2014
EXAMEN III	Examen Final	20	17/03/2014
EJERCICIOS Y TAREAS	Tareas asignadas durante el curso	30	
REPOSICION			19/03/2014

RECOMENDACIONES

Consultar al docente en caso de cualquier duda o inquietud que surja en el desarrollo del curso. Asistir de forma puntual a las clases, en especial cuando se tengan programadas exposiciones o exámenes parciales.

CONTENIDO

SEMANA	CONTENIDOS
Semana 1	Presentar los objetivos, metodología de la clase Educación Financiera Conceptos Financieros Básicos
Semana 2	Sobre la Comisión Nacional de Bancos y Seguros Sobre la Dirección de Protección al Usuario Financiero
Semana 3	Conceptos Básicos sobre Seguros y Pensiones Contratos Financieros
Semana 4	PRIMER EXAMEN PARCIAL
Semana 5	El Ahorro El Crédito
Semana 6	Tarjetas de Crédito, Débito y de Financiamiento
Semana 7	SEGUNDO EXAMEN PARCIAL
Semana 8	Central de Información Crediticia Sistema de Atención de Reclamos
Semana 9	Derechos y Obligaciones de los Usuarios Financieros Derechos y Obligaciones de las Instituciones Supervisadas
Semana 10	EXAMEN FINAL

POLÍTICAS DEL CURSO

- Mantener el teléfono celular en modo silencioso o vibrador durante el transcurso de la clase.
- Puntualidad en la clase y entrega de tareas en las fechas señaladas, en caso de no asistir a clase el día de la presentación de una tarea, deberá subirla a la plataforma.
- Se requiere participación activa y constante en clase.
- Siempre llevar a clase el material y libros disponibles.
- Cumplir el reglamento académico.
- Queda terminantemente prohibido el uso de celulares durante el desarrollo de examen, y la sanción para el alumno que contravenga esta política será 0% de nota.
- La revisión de exámenes será dentro de los cuatro días después de haber sido practicados.
- En caso de reclamos sobre notas, debe realizarse una vez subidas las notas a la plataforma. Asimismo, no procede el reclamo si el alumno no se presentó a revisión.
- Por ningún motivo se autoriza que otro compañero autentique la asistencia diaria, se recomienda ser responsable con sus faltas y saberlas administrar.
- Los exámenes de reposición tienen como valor la nota total del parcial.
- Los trabajos y tareas deben entregarse en la fecha señalada, no habrá prórroga.
- No se tienen contemplados trabajos adicionales para recuperación de puntos ni para aprobar la clase.

6.5 POBLACIÓN

La asignatura de Educación Financiera va dirigida a todos los estudiantes universitarios de primer ingreso, independientemente de la carrera que se encuentren cursando ya que será una clase general, de curso obligatorio.

6.6 ENTIDAD EJECUTORA

La propuesta debe ser sometida a consideración del Consejo de Educación Superior de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH) para su estudio, análisis, autorización y posterior inclusión en los planes de estudios tanto de la Universidad Nacional como de las Universidades privadas a nivel nacional.

6.7 PERÍODO DE EJECUCIÓN

El curso, una vez aprobado, deberá ser implementado en los planes de estudio e impartido durante cada módulo o periodo académico. Para asegurar que haya suficiente disponibilidad de cupo se dará apertura a tres secciones por período, las cuales permanecerán abiertas o serán clausuradas dependiendo del comportamiento de matrícula, según las políticas establecidas en los respectivos reglamentos de cada universidad.

BIBLIOGRAFIA

1. Banco Central de la República Argentina (2013). Protección de los Usuarios de Servicios Financieros. Argentina.
2. Bernal, C. (2007). Metodología de Investigación. México: Pearson Education.
3. Capelo, J. (2012). Modelo de Aprobación de Tarjetas de Crédito en la Población Ecuatoriana Bancarizada a través de una Metodología Analítica. Quito, Ecuador.
4. Comisión Nacional de Bancos y Seguros (2012). Normas complementarias para el fortalecimiento de la transparencia, la cultura financiera y atención al usuario financiero. Tegucigalpa, Honduras.
5. Comisión Nacional de Bancos y Seguros (2012). Normas para el fortalecimiento de la transparencia, la cultura financiera y atención al usuario financiero en las instituciones supervisadas. Tegucigalpa, Honduras.
6. Comisión Nacional de Bancos y Seguros (2013). Resolución GE 676-22-04-2013 Reglamento de la Ley de Tarjetas de Crédito. Tegucigalpa, Honduras: Diario Oficial La Gaceta.
7. Congreso Nacional (1982). Constitución de la Republica de Honduras. Tegucigalpa, Honduras: Editorial Guaymuras.
8. Congreso Nacional (2013). Decreto 33-2013: Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito. Tegucigalpa, Honduras: Diario Oficial La Gaceta.
9. Congreso Nacional (1995). Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros. Tegucigalpa, Honduras: Diario Oficial La Gaceta.
10. Congreso Nacional (2004). Ley del Sistema Financiero. Tegucigalpa, Honduras: Diario Oficial La Gaceta.

11. Congreso Nacional (2006). Ley de Tarjetas de Crédito. Tegucigalpa, Honduras: Diario Oficial La Gaceta.
12. Dirección de Protección al Usuario Financiero (2013). Boletín Informativo Campaña de Educación Financiera. Tegucigalpa, Honduras.
13. Hernández, R, Fernández, C., Baptista, P. (2006) Metodología de la Investigación. México, DF: McGraw-Hill.
14. Junta Monetaria (2006). Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros. República Dominicana.
15. La Protección al Cliente en México. Client Protection Library. Recuperado del sitio web: <http://www.centerforfinancialinclusion.org/publications-a-resources/client-protection-library/249-la-proteccion-al-cliente-en-mexico>
16. Mendoza, C. (2010). Estudio sobre Protección para los Usuarios del Sistema Financiero. Chicago, IL: Central American Business Intelligence.
17. Quevedo, A. (2011) Elaboración y Establecimiento de Mejores Prácticas en la Protección al Usuario de Servicios Financieros. FELABAN.
18. Quevedo, A. (2011). Protección del Consumidor: Elaboración y establecimiento de recomendaciones en la protección al usuario de servicios financieros”. Asunción, Paraguay.
19. Rocha, E. (s.f.). Las autoridades en el sistema financiero bancario y no bancario. Centro de Educación a Distancia. Universidad de Monterrey. México
20. Rojas, R. (2012). La tarjeta de crédito como instrumento de pago y su incidencia en la economía del sector comercial del cantón Catamayo de la provincia de Loja en el año 2011. Loja, Ecuador.
21. Silva, J. (2009). Origen de la tarjeta de crédito. Argentina: El Cid Editor.

22. Zelaya, C., Paredes, J. (2013) Manual para la Redacción de Tesis de Postgrado. Tegucigalpa, MDC, Honduras.
23. www.ficohsa.hn (s.f.) obtenido de www.ficohsa.hn.
24. www.bancocci.hn (s.f.) obtenido de www.bancocci.hn.
25. www.davivienda.com.hn (s.f.) obtenido de www.davivienda.com.hn.
26. www.bancolafise.hn (s.f.) obtenido de www.bancolafise.hn.
27. www.citibank.com.hn (s.f.) obtenido de www.citibank.com.hn
28. www.bac.net/honduras (s.f.) obtenido de www.bac.net/honduras.
29. www.banccatlan.hn (s.f.) obtenido de www.banccatlan.hn.
30. www.banpais.hn (s.f.) obtenido de www.banpais.hn.
31. www.bancopromerica.com (s.f.) obtenido de www.bancopromerica.com
32. www.bancoprocredit.com.hn (s.f.) obtenido de www.bancoprocredit.com.hn
33. www.banhcafe.hn (s.f.) obtenido de www.banhcafe,hn.
34. www.bancon.hn (s.f.) obtenido www.bancon.hn.
35. www.ficensa.com (s.f.) obtenido de www.ficensa.com.
36. www.cnbs.gov.hn (s.f.) obtenido de www.cnbs.gov.hn.

ANEXOS

ANEXO 1.- ORGANIGRAMA DE LA COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS (CNBS)

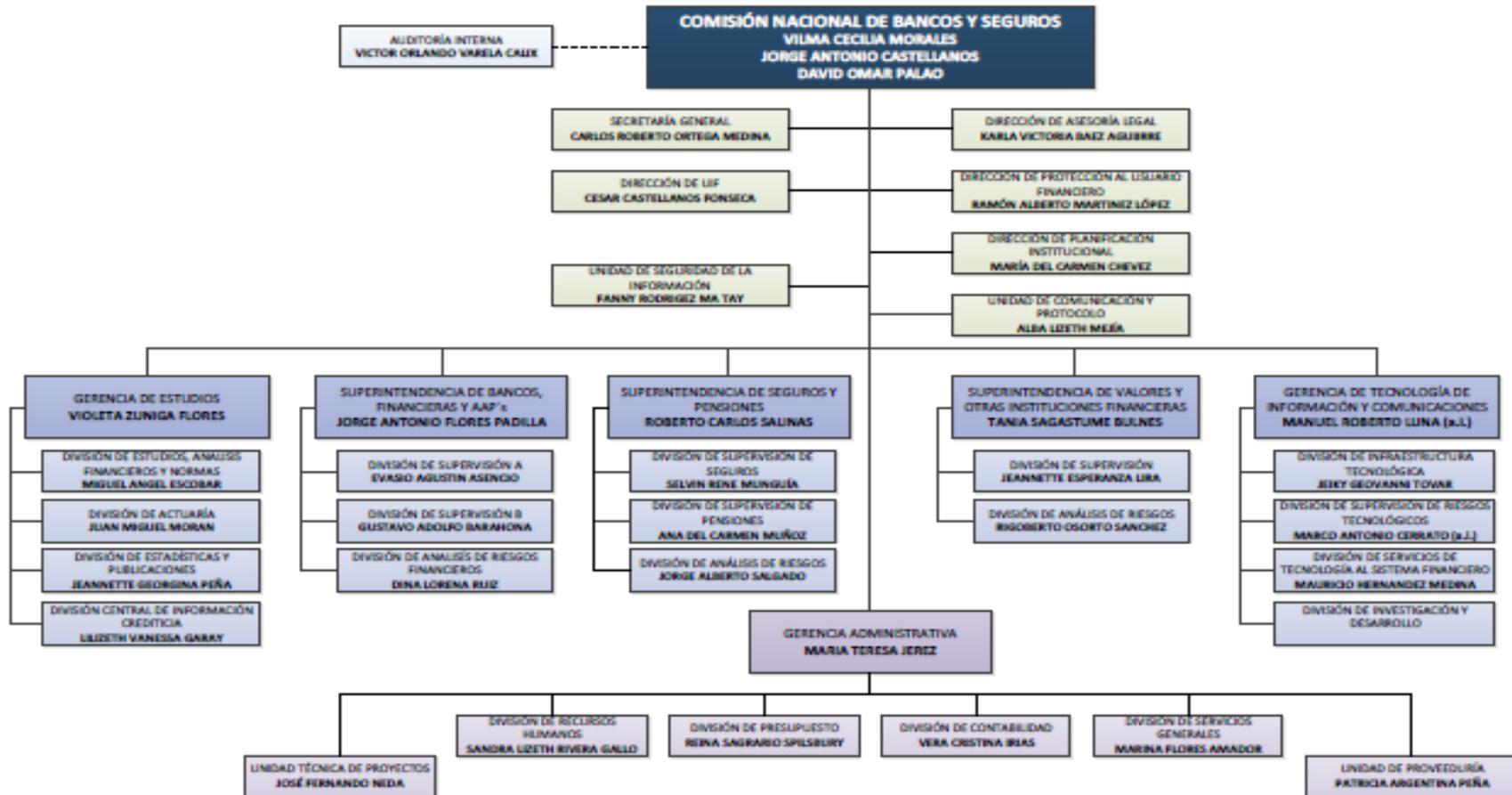


Figura 2.- Organigrama de la CNBS

Fuente: Sitio web oficial CNBS, <http://www.cnbs.gov.hn/index.php/sobre-nosotros-top>, 2013.

ANEXO 2.- ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO (DPUF)

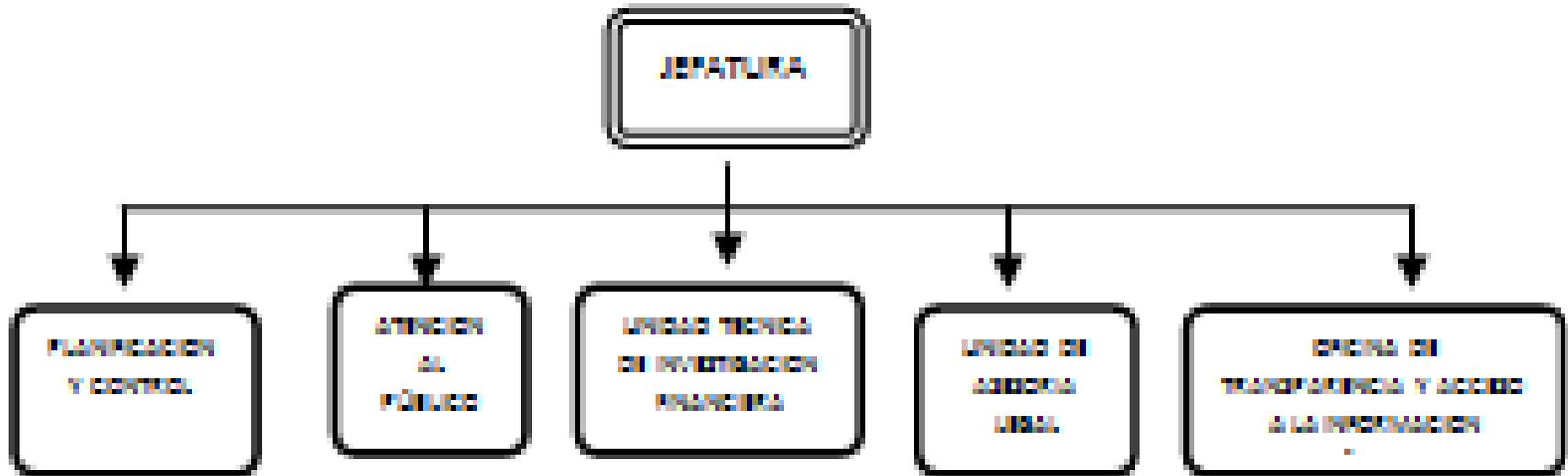


Figura 3.- Organigrama de la DPUF

Fuente: Creación propia.

ANEXO 3.- PRESENTACIÓN DE LA CAMPAÑA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

La Comisión Nacional de Bancos y Seguros realizó lanzamiento de Campaña "Programa Educación Financiera"

La Comisión Nacional de Bancos y Seguros realizó el lanzamiento de un "Programa de Educación Financiera" como parte de la implementación de la Campaña de educación financiera del Convenio ATN/ME 12158 HO, financiado con fondos no reembolsables del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

El propósito de esta campaña es promocionar una cultura financiera en la ciudadanía proporcionando información básica en materia financiera, que les permita mejorar su entendimiento sobre el funcionamiento de los servicios y productos financieros y que comprendan sus derechos y obligaciones"

El programa de esta campaña va dirigido a toda la población en general (clientes de microcrédito, consumo, viviendas, usuarios de tarjetas de crédito, seguros, depositantes,



Abogada Vilma Morales Presidenta de la CNBS

etc.). También se hace especial énfasis en la población juvenil, estudiantes de primaria, secundaria y universitaria, como futuros usuarios de estos servicios.

Para el desarrollo de esta campaña educativa sobre información

financiera se contará

con el apoyo de todas las entidades involucradas en el tema, como son las instituciones supervisadas, Instituciones públicas afines, Asociaciones de entidades supervisadas, Universidades Públicas y Privadas, Organizaciones de Protección al consumidor, Fiscalía de protección al Consumidor, Medios de comunicación.

La campaña esta basada en una serie de actividades tales como: Folletería educativa, Talleres de Educación Financiera para niños, adultos y no lecto-escritores, Conferencia, Reuniones informativas, Recursos de apoyo, en la que encontraran información como: Rol de la CNBS, Decálogo de lo derechos y deberes del usuario financiero, Contratos de

adhesión: depósitos y crédito ¿Qué es educación financiera? ¿Qué es la Central de Riesgos? Contratos financieros, Recomendaciones para los usuarios de tarjetas de crédito ¿Qué es un seguro? Tarjetas de créditos, toda esta información será difundida a través de los medios de comunicación y del portal virtual del usuario financiero de la CNBS, donde encontrarán una Aula virtual, también la publicidad estará disponible en las instalaciones de las instituciones supervisadas así como en centros educativos de todos los niveles. De esta manera la población quedará debidamente informada de forma gratuita de todos estos servicios.

Esta campaña contribuirá en mayores beneficios para el sistema supervisado tales como:

- ✓ *Mayor inclusión financiera y bancarización.*
- ✓ *Oportunidad de desarrollo para los diferentes negocios financieros.*
- ✓ *Mejorar los procedimientos para la atención de reclamos.*
- ✓ *Fortalecer la confianza en el sistema financiero.*



La CNBS tiene al servicio de los usuarios financieros la Dirección de Protección al Usuario Financiero, dependencia de la CNBS responsable por la atención de los usuarios financieros y ejercerá su función como parte del proceso de educación financiera.

La educación financiera para todos los hondureños es un compromiso compartido en el que participan las instituciones públicas y privadas, instituciones académicas, empresas y sociedad civil, por lo cual, éste programa deberá ser el inicio de un trabajo que genere un compromiso continuo y sostenible.

Trabajando juntos Mejoramos Usted, las instituciones supervisadas y la CNBS.

Fuente: Sitio web oficial de la DPUF, <http://dpuf.cnbs.gov.hn:81/Default.aspx?tabid=75>, 2012.

ANEXO 4.- TABLA 4. DOCENTES CAPACITADOS ENTRE JUNIO-AGOSTO 2013.

DOCENTES CAPACITADOS

El resultado de los talleres de capacitación en Educación Financiera, se traducen en los últimos tres meses en 103 docentes listos para realizar réplicas al interno de sus instituciones.

Talleres	Número de Capacitadores
Taller UTH Santa Bárbara	13
Taller UTH Puerto Cortés	20
Taller UTH Roatán	19
Taller UTH El Progreso	25
Taller UNITEC-CEUTEC Tegucigalpa	26
Total Capacitadores de capacitadores	103

Fuente: Boletín Informativo Campaña de Educación Financiera, junio-agosto 2013.

ANEXO 5.- TABLA 5. AVANCES DE LA CAMPAÑA DE EDUCACIÓN FINANCIERA (MAYO 2012-AGOSTO 2013).

Actividad	Cantidad
Convenios Firmados	5
Talleres	18
Capacitadores de Capacitadores	290
Charlas	12
Programas de TV "Educación Financiera"	30
Ferias del Crédito para la MIPYME	4
Capacitaciones varias	4
Puntos de Difusión (DPUF Móvil)	9
Réplicas a Usuarios Finales	1833
Usuarios participantes en las diferentes actividades	3941
Folletería Educativa Distribuida	711,855

Fuente: Boletín Informativo Campaña de Educación Financiera, junio-agosto 2013.