



FACULTAD DE POSTGRADO

TESIS DE POSTGRADO

**MARCO DE REFERENCIA ENTRE EL USUARIO
FINANCIERO Y LA COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y
SEGUROS**

SUSTENTADO POR:

AARÓN JUSEFF GUN HERNÁNDEZ

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

TEGUCIGALPA, M.D.C.

HONDURAS, C.A.

OCTUBRE, 2012

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

LUÍS ORLANDO ZELAYA MEDRANO

SECRETARIO GENERAL

JOSÉ LÉSTER LÓPEZ

VICERRECTOR ACADÉMICO

MARLON ANTONIO BREVÉ REYES

DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO

JEFFREY LANSDALE

**MARCO DE REFERENCIA ENTRE EL USUARIO
FINANCIERO Y LA COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y
SEGUROS**

**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
GUILLERMO FABRICIO RAMÍREZ VÁSQUEZ**

MIEMBROS DE LA TERNA

JOSÉ RENE GUTIÉRREZ

PAULA BONILLA

HÉCTOR CÁRCAMO

DEDICATORIA

El aprendizaje obtenido, el esfuerzo y tiempo empleado en este trabajo se lo dedico a mi madre Tesla Hernández y a mi querido padre Mauricio Gun (Q.E.P.D.), quien desde el cielo se que está muy orgulloso de mi, a mi madre por su amor incondicional, comprensión, por sus esfuerzos y sacrificios constantes. Me ha dado todo lo que soy como persona y profesional, mis principios, mi perseverancia y desempeño.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, un agradecimiento muy especial a Dios, quien me ha dado la fortaleza, la salud, la humildad, inteligencia y sabiduría necesaria para culminar con éxito un triunfo profesional mas.

A mi asesora metodológica Abog. Gabriela Dávila por su esfuerzo y dedicación. Sus conocimientos, sus orientaciones, su manera de trabajar, su persistencia y su motivación.

A mi asesor temático Abog. Guillermo Ramírez por su apoyo, comprensión y enseñanza, sus conocimientos, experiencia y profesionalismo. Ha sido fundamental para mi desarrollo profesional.



FACULTAD DE POSTGRADO

MARCO DE REFERENCIA ENTRE EL USUARIO FINANCIERO Y LA COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS

AUTOR:

Aarón Juseff Gun Hernández

RESUMEN

La Dirección de Protección al Usuario Financiero, es la instancia administrativa, técnica y legal de la CNBS encargada de la protección de los usuarios de servicios y productos financieros, de fomentar la transparencia del sistema financiero, el mejoramiento de la cultura financiera de la población y el acceso a la información pública. Y está conformada por las siguientes áreas: la jefatura de la división, unidad técnica de investigación financiera, unidad de asesoría legal y la oficina de transparencia y acceso a la información pública.

Los servicios que brinda al público son Obtener información sobre su historial crediticio, Obtener información acerca de la gestión de los reclamos que ha presentado en su institución financiera cuando ésta no le ha ofrecido respuesta en el plazo establecido, o si la misma no es satisfactoria.

Los derechos y obligaciones de los usuarios financieros, así como los derechos y obligaciones de las instituciones supervisadas. La hoja de reclamación de las instituciones supervisadas solamente tendrá validez ante instituciones del sistema financiero que la CNBS supervisa.

PALABRAS CLAVES: Reclamos, plazo, derechos, obligaciones, hoja de reclamación.



GRADUATE SCHOOL

FRAME OF REFERENCE BETWEEN THE FINANCIAL USER AND THE NATIONAL COMMISSION OF BANKS AND INSURANCE

AUTHOR:

Aarón Juseff Gun Hernández

ABSTRACT

The Directorate for the protection of financial user, is the administrative, technical and legal instance of the CNBS responsible for the protection of users of financial products and services, also promotes the transparency of the financial system, improving the financial literacy of the population and access to the information published. And is comprised of the following areas: the head of the division, technical unit of financial investigation, legal advisory unit and the Office of transparency and access to public information.

Services provided to the public are: Information about your credit history, get information on the management of claims submitted in your institution financial will this has failed response within the prescribed period, or if it is not satisfactory.

Rights and obligations of financial users, as well as the rights and obligations of the supervised institutions. The supervised institutions shall only be valid claim worksheet to institutions of the financial system that monitors the CNBS.

KEYWORDS: Claims, term, rights, obligations, claim worksheet

ÍNDICE

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

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 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	4
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	4
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
1.5 HIPÓTESIS.....	4
1.6 JUSTIFICACIÓN.....	4

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 CONCEPTOS Y DEFINICIONES.....	5
2.2 COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS.....	7
2.2.1 FUNCIONES DE LA COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS.....	13
2.2.2 MISIÓN.....	14
2.2.3 VISIÓN.....	14
2.2.4 VALORES.....	14
2.2.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	15
2.3 DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO.....	15
2.3.1 ÁREAS QUE CONFORMAN LA DPUF.....	16
2.3.2 RELEVANCIA DE LA PROTECCIÓN DEL USUARIO FINANCIERO.....	17
2.4 SERVICIOS DE LA DPUF.....	18
2.5 EL HISTORIAL CREDITICIO.....	18
2.5.1 REQUISITOS PARA OBTENER UN HISTORIAL CREDITICIO.....	18
2.5.1.1 Personas Naturales.....	18
2.5.1.2 Personas Jurídicas.....	19
2.5.2 DERECHOS DEL DEUDOR REPORTADO EN LA CENTRAL DE RIESGOS.....	19
2.5.3 CENTRAL DE RIESGOS.....	19

2.5.4 INFORMACIÓN QUE SE ENCUENTRA DISPONIBLE EN LA CENTRAL DE RIESGOS DE LA CNBS.....	20
2.5.5 TIEMPO DE PERMANENCIA DE LA INFORMACIÓN CREDITICIA EN LA CENTRAL DE RIESGOS.....	21
2.5.6 EFECTO DE CONSTITUIRSE COMO AVAL O FIADOR DE UN DEUDOR.....	21
2.6 SISTEMA DE ATENCIÓN A RECLAMOS DEL USUARIO FINANCIERO.....	21
2.6.1 REQUISITOS PARA PRESENTAR RECLAMOS.....	22
2.6.2 PASOS PARA PRESENTAR UN RECLAMO FINANCIERO.....	22
2.6.3 PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR UN RECLAMO ANTE LA CNBS.....	22
2.7 DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS.....	23
2.7.1 DERECHOS QUE NACEN DE LA LIBRE COMPETENCIA.....	24
2.7.2 DERECHOS QUE NACEN DE LA COMPETENCIA DESLEAL.....	25
2.7.3 DERECHOS QUE NACEN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS Y LEGISLACIÓN FINANCIERA.....	25
2.7.4 DERECHOS CONTRACTUALES DE LOS USUARIOS FINANCIEROS.....	26
2.7.5 DERECHO DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS.....	28
2.7.6 DERECHOS A LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES DE LOS USUARIOS, INTIMIDAD Y HONOR.....	29
2.7.7 DERECHOS ECONÓMICOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS.....	31
2.7.8 DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS.....	32
2.8 REGULACIÓN NACIONAL.....	34
2.8.1. NORMAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA, LA CULTURA FINANCIERA Y ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO EN LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS.....	34
2.8.1.1 Derechos de los usuarios financieros.....	34
2.8.1.2 Obligaciones de los usuarios financieros.....	34
2.8.1.3 Derechos de las instituciones supervisadas.....	35
2.8.1.4 Obligaciones de las instituciones supervisadas.....	35
2.8.1.5 Áreas de atención de los reclamos.....	36
2.8.1.6 Oficial de atención al usuario financiero.....	36
2.8.1.7 Obligación de informar.....	36

2.8.2 RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS ANTE LA INSTITUCIÓN SUPERVISADA.....	37
2.8.3 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS ANTE LA INSTITUCIÓN SUPERVISADA.....	37
2.8.4 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS ANTE LA CNBS.....	38
2.8.5 PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS.....	40
2.9 NORMAS COMPLEMENTARIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA, LA CULTURA FINANCIERA, Y ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO.....	40
2.9.1 PRÁCTICAS ABUSIVAS.....	40
2.9.2 CLÁUSULAS ABUSIVAS.....	41
2.10 LEYES NACIONALES.....	42
2.10.1 PROHIBICIONES A LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS FINANCIEROS Y DE CREDITO PARA EL CONSUMO.....	42
2.10.2 DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.....	43
2.11 ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO.....	44

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE Y METODO.....	46
3.2 DISEÑO.....	46
3.2.1 TIPO DE ESTUDIO.....	46
3.2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	46
3.2.3 UNIDAD DE ANÁLISIS.....	46
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS.....	47
3.4 FUENTES DE INFORMACION.....	47

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1 ENCUESTA.....	48
4.2 HALLAZGOS.....	51

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES.....	52
-----------------------	----

5.2 RECOMENDACIONES.....	52
--------------------------	----

CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD

6.1 PLAN DE SOCIALIZACIÓN DE LAS NORMAS.....	54
6.1.1 LOCALIZACIÓN.....	54
6.1.2 INSTITUCIÓN EJECUTORA.....	54
6.1.3 DURACIÓN.....	54
6.1.4 MODALIDAD.....	54
6.1.5 POBLACIÓN BENEFICIADA.....	54
6.1.6 FUENTE FINANCIERA PROBABLE.....	54
6.1.7 ELEMENTOS QUE ASEGURAN LA SOSTENIBILIDAD DEL PLAN.....	54
6.3.4 RESULTADOS ESPERADOS DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN.....	55

BIBLIOGRAFÍA.....	57
--------------------------	-----------

ANEXOS.....	59
--------------------	-----------

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 INTRODUCCIÓN

El sistema de atención de los reclamos presentados por los usuarios financieros es un servicio gratuito que brinda la Comisión Nacional de Bancos y Seguros a través de la Dirección de Protección al Usuario Financiero. Las instituciones supervisadas deben disponer en cada una de sus oficinas, sucursales y agencias un funcionario encargado de tramitar la consulta o reclamo formulada por el usuario financiero.

Esta Dirección es la encargada de promover el respeto y observancia de los derechos que tienen los usuarios financieros, así como de atender los reclamos presentados por éstos sobre los diversos productos y servicios financieros que prestan las instituciones supervisadas. Además, es la dependencia responsable de atender las consultas formuladas tanto a la Central de Información Crediticia como a la Oficina de Acceso a la Información Pública, lo anterior con el propósito de velar por 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 en general y el acceso a la información pública.

A la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (en lo sucesivo La Comisión o CNBS), le corresponde dictar las normas que se requieren para revisar, verificar, controlar, vigilar y fiscalizar instituciones supervisadas, así como dar trámite a las reclamaciones que le presenten los usuarios de los servicios prestados por las instituciones supervisadas, para lo cual se basa en la legislación vigente y en acuerdos y prácticas internacionales, ordenando las medidas que resulten pertinentes.

El presente informe trata de los derechos y obligaciones que tienen los usuarios financieros tanto como las instituciones supervisadas, que los reclamos que interponen los usuarios financieros sobre productos o servicios financieros tienen que ser ante las instituciones supervisadas por la CNBS, el procedimiento para la atención de los reclamos ante la institución supervisada y el procedimiento para la atención de reclamos ante la CNBS.

1.2 ANTECEDENTES

La Declaración Universal de Derechos de los usuarios de los servicios bancarios y financieros fue presentada el 29 y 30 de septiembre de 2005 en el salón de recepciones del ayuntamiento de Salamanca, España. La declaración trata de temas como La Libre Competencia, La Libertad de Contratación, La No discriminación de los usuarios.

Ausbanc International está llamado a ser una importante red mundial de profesionales en la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios que, desde el principio de actuación leal y colaboración fiel, pondrán en común sus experiencias y conocimientos a fin de lograr una actuación uniforme a nivel mundial en la defensa de los intereses de consumidores y usuarios, son necesarias para la difusión y mejora de los derechos de los consumidores y la transparencia del mercado, especialmente en el ámbito financiero. Dicha iniciativa surgió para la defensa y mejora de los derechos de los consumidores y usuarios, para la transparencia del mercado, especialmente en el ámbito financiero.

En Honduras la CNBS mediante la Resolución 549/13-06-2006 crea la Unidad de Denuncias y Registros, como una dependencia adscrita a la Secretaria de la CNBS, la cual se encargaba de recibir las denuncias de los usuarios financieros y las trasladaba a las dependencias correspondientes. Que mediante Decreto No.24-08 del 7 de julio de 2008, se aprobó la Ley de Protección al Consumidor, cuya finalidad principal es proteger, defender, promover, divulgar y hacer que se cumplan los derechos de los consumidores.

El ente regulador de los usuarios financieros es la CNBS, Sin embargo, en el año 2009, la CNBS mediante Resolución 1596/13-10-2009, autorizó la creación de la Unidad de Atención al Público UAP-CNBS, la cual fue modificada por las resoluciones 1701/06-11-2009 y 1745/17-11-2009, en cuanto al cambio de la denominación UAP-CNBS a División de Protección al Usuario Financiero y Acceso a la Información Pública (DPUF-AIP). Para tal efecto la CNBS emitió las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas, en donde se definen los derechos y deberes del usuario financiero, así como de las instituciones supervisadas.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

Al momento de contratar un producto o servicio financiero, las instituciones financieras no siempre tienen el cuidado de informar amplia y suficientemente sobre los procedimientos o modalidades del mismo. Dicha información, que debería ser de fácil comprensión, al no ser la idónea genera un gran descontento entre los usuarios, quienes en su mayoría desconocen los derechos y obligaciones que la adquisición del producto les otorga.

El desconocimiento se centra fundamentalmente en el procedimiento de reclamación que por ley están facultados para interponer ante la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, como ente supervisor de las Instituciones Financieras, lo que al final redundaría en que el usuario financiero siga recibiendo un mal servicio al cliente.

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La CNBS no ha realizado la debida socialización de la norma que protege al usuario financiero lo que provoca que éste no defienda ni exija el cumplimiento de sus derechos y obligaciones ante las instituciones financieras.

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- ¿Cuál es la importancia de la protección al usuario financiero?
- ¿Cuál es el marco legal que protege al usuario financiero?
- ¿Se han reducido la cantidad de reclamos presentados ante la DPUF con la entrada en vigencia de la norma emitida por la CNBS?
- ¿Se ha realizado la debida socialización y divulgación en la ciudadanía en general, de las normas contenidas de sus derechos y obligaciones como usuarios de los productos y servicios financieros?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar las principales causas de interposición de reclamo del usuario financiero ante la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, para verificar la correcta aplicación de las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer el procedimiento que se lleva a cabo en la Comisión Nacional de Bancos y Seguros para el manejo de los reclamos recibidos.
- Analizar la estadística existente de los reclamos interpuestos por los usuarios financieros.
- Determinar el impacto sobre los reclamos con la entrada en vigencia de la nueva normativa.

1.5 HIPÓTESIS

H₁: “Los reclamos interpuestos por los usuarios financieros ante la Comisión Nacional de Bancos y Seguros se generan por la falta de socialización y conocimiento de la norma”.

1.6 JUSTIFICACIÓN

La detección de las principales causas que motivan a los usuarios financieros a interponer reclamos ante la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, creará una oportunidad para fomentar la educación financiera, orientada a satisfacer la necesidad de los usuarios financieros y la población en general, de contar con información clara y oportuna para mejorar su entendimiento sobre los productos y servicios financieros, los derechos y obligaciones que asumen al contratarlos.

Dicha educación que requiere de la participación tanto de los usuarios financieros, las instituciones financieras supervisadas y la Comisión, contribuirá a mejorar la calidad de servicio de las empresas que se dedican al rubro financiero, quienes en lo sucesivo prestarán más atención a sus productos y principalmente a aquellos que hacen uso de ellos.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 CONCEPTOS Y DEFINICIONES

Alegaciones: Es una exposición oral o escrita basada en razones de derecho y situaciones de hecho, que se presenta en un momento determinado del juicio ante los jueces destinados a dictar sentencia. Favorable al derecho de una parte que desea afirmar o reafirmar una pretensión y desvirtuar las razones de la parte contraria.

Auto: Hace referencia a la clase especial de resoluciones judiciales, dictadas por el juez durante el transcurso del proceso.

Cláusulas abusivas: Aquellas estipulaciones que restrinjan los derechos del usuario financiero, alteren las obligaciones o limiten las responsabilidades por daños asumidos por la institución financiera, conforme lo acordado entre las partes en los respectivos contratos.

Educación financiera: Procesos por el cual los usuarios financieros e inversionistas mejoran su entendimiento sobre productos y servicios financieros, conceptos y riesgos a través de la información, instrucción y consejos objetivos, desarrollan las habilidades y confianza para volverse más conscientes de los riesgos financieros.

Hoja de reclamación: Formulario donde el usuario financiero describe y presenta su reclamo ante la institución supervisada o bien ante la comisión.

Inadmisibilidad: Se suele asimilar este vocablo al de excepción, como defensa previa que no se refiere al fondo del litigio.

Instancia: Cada una de las etapas o grados del proceso.

Instituciones Supervisadas: Instituciones del sistema financiero, oficinas de representación, organizaciones privadas de desarrollo financieras, sociedades emisoras de tarjeta de crédito, instituciones aseguradoras, régimen de aportaciones privadas, institutos de previsión, fondos de pensiones públicos y privados, administradoras privadas de pensiones, sociedades remesa doras de dinero, burós de crédito, casas de cambio y casas de bolsa.

Libro de quejas: Instrumento por medio del cual las instituciones supervisadas documentarán las insatisfacciones de los usuarios financieros y del público en general.

Medios de prueba: Las partes, para formar la convicción judicial, pueden valerse de distintas pruebas, instrumentos públicos y privados, testimonios de terceros, pericia.

Notificación: Es el acto mediante el cual se pone en conocimiento de las partes, o de terceros, el contenido de una resolución judicial.

Plazo: Tiempo o lapso fijado para una acción. Vencimiento del mismo o término propiamente dicho.

Procedimiento: Sucesión de actos que se realizan con el objeto de alcanzar alguna finalidad jurídica, como adoptar una decisión, emitir una resolución.

Proceso: Diferentes etapas o fases de un acontecimiento.

Prórroga: Prolongación del vencimiento de un plazo.

Reclamo: cualquier hecho que un usuario financiero se ve afectado, por cobros en exceso de lo pactado o por servicios no pactados o aceptados, o cuando han sido vulnerados sus derechos.

Resolución: acción o efecto de resolver o resolverse. Solución de problema, conflicto o litigio.

Servicio o producto financiero: operación activa, pasiva o de servicio que es contratado por un usuario financiero con una institución supervisada.

Transparencia: El conjunto de disposiciones, medidas que garantizan la publicidad de la información relativa de los actos de las instituciones públicas y el acceso de los ciudadanos a dicha información.

Usuario financiero: persona natural o jurídica que adquiere o utiliza un servicio o producto provisto por una institución supervisada.

2.2 COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS



La inspección y vigilancia bancaria en el país se inicia con la emisión del Decreto No 80 del 11 de marzo de 1937, que contiene la primera Ley para Establecimientos Bancarios; la Secretaría de Hacienda era la encargada de realizar la vigilancia. En 1950 se establece la legislación bancaria, mercantil y tributaria, con la creación de los Bancos Estatales, el Código de Comercio y la Ley del Impuesto Sobre la Renta. En 1958 el Congreso Nacional emite el Decreto No 26, por medio del cual las funciones de vigilancia y control de las Instituciones Bancarias a través de la Superintendencia de Bancos, son trasladados a la Secretaría de Economía y Hacienda.

En 1959 mediante Decreto 102, la Superintendencia de Bancos regresa legalmente al Banco Central de Honduras. En 1995 se emitieron dos importantes Leyes para el Sistema Financiero:

- Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
- Ley de Instituciones del Sistema Financiero (derogada en el año 2004 para aprobar la Ley del Sistema Financiero).

La Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) fue creada mediante Decreto No 155-95, de fecha 24 de octubre de 1995 según Artículo 245, Atribución 31 de la Constitución de la República.

Nace como una entidad desconcentrada de la Presidencia de la República, con independencia funcional, técnica, administrativa y presupuestaria y facultades administrativas suficientes para asegurar la habilidad técnica y financiera necesaria para el cumplimiento de sus objetivos. La CNBS, basada en normas y practicas internacionales, ejercerá por medio de las superintendencias la supervisión, vigilancia y control de las Instituciones bancarias públicas y privadas, aseguradoras, reaseguradoras, sociedades financieras, asociaciones de ahorro y préstamo, almacenes generales de depósitos, bolsas de valores, puestos o casas de bolsa, casas de cambio, fondos de pensiones e institutos de previsión, administradoras públicas y privadas de pensiones y jubilaciones y cualesquiera otras que cumplan funciones análogas a las señaladas.

La CNBS promueve la difusión y transparencia de la información, que facilita una mejor toma de decisiones por parte de los usuarios de los servicios financieros y además propicia una mayor competencia entre los participantes del mercado financiero. Para tal efecto la CNBS emitió las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas”, en donde se definen los derechos y deberes del usuario financiero, así como de las instituciones supervisadas.

Tabla1. Instituciones Supervisadas

	INSTITUCIONES SUPERVISADAS POR LA CNBS	NOMBRE DE REFERENCIA
	Datos al 30 de junio de 2012	
No.	BANCOS COMERCIALES	
1	Banco de Honduras, S.A.	Honduras
2	Banco Atlántida, S.A.	Bancatlán
3	Banco de Occidente, S.A.	Bancocci

4	Banco de los Trabajadores, S.A.	Banco de los Trabajadores
5	Banco Continental, S.A.	Bancon
6	Banco Financiera Centroamericana, S.A.	Ficensa
7	Banco Hondureño del Café, S.A.	Banhcafé
8	Banco del País, S.A.	Banpaís
9	Banco Financiera Comercial Hondureña, S.A.	Ficohsa
10	Banco Lafise, Honduras	Lafise
11	Banco HSBC, S.A.	HSBC
12	Banco Promérica, S.A.	Promérica
13	Banco Citibank de Honduras, S.A.	Citibank de Honduras
14	Banco Procredit Honduras, S.A.	Banco Procredit
15	Banco Azteca de Honduras, S.A.	Banco Azteca
16	Banco Popular, S.A.	Banco Popular
17	Banco de América Central Honduras, S. A.	Bac /Honduras
BANCOS ESTATALES		
1	Banco Central de Honduras	B.C.H.
2	Banco Nacional de Desarrollo Agrícola	Banadesa
SOCIEDADES FINANCIERAS		
1	Financiera Codimersa, S.A.	Codimersa
2	Arrendamientos y Créditos Atlántida, S.A.	Acresa
3	Financiera Credi Q, S.A.	Credi Q
4	Financiera Solidaria, S.A.	Finsol
5	Corporación Financiera Internacional, S.A.	Cofinter
6	Financiera Popular Ceibena, S.A.	FPC
7	Compañía Financiera, S.A.	Cofisa

8	Financiera Insular, S.A.	Finisa
9	Financiera Finca Honduras, S.A.	Finca
10	Organización de Desarrollo Empresarial Femenino Financiera.	ODEF Financiera
	OFICINAS DE REPRESENTACION	
1	Banco Agrícola, (El Salvador), S.A	Bac El Salvador
2	Laad Américas, S.A.	Laad
	BANCA DE SEGUNDO PISO	
1	Régimen de Aportaciones Privadas	R.A.P.
2	Banco Hondureño para la Producción y la Vivienda	Banhprovi
	INSTITUCIONES DE SEGUROS	
1	Seguros HSBC, S.A.	HSBC Seguros
2	Pan American Life Insurance Company	Palic
3	Mapfre Seguros Honduras, S.A.	Mapfre Seguros
4	Interamericana de Seguros, S.A.	Ficohsa Seguros
5	American Home Assurance Company	American
6	Seguros Continental, S.A.	Continental
7	Seguros Atlántida, S.A.	Atlántida
8	Seguros Crefisa, S.A.	Crefisa
9	Seguros Equidad, S.A.	Seguros Equidad
10	Seguros del País, S.A	Del País
11	Seguros Cuscatlán de Honduras, S.A.	Seguros Cuscatlán
12	Seguros Lafise (Honduras), S.A.	Seguros Lafise
	EMISORAS DE TARJETAS DE CREDITO	
1	Cititarjetas de Honduras, S.A.	Cititarjetas

PROCESADORAS DE TARJETAS DE CREDITO		
1	Credomatic de Honduras, S.A.	CREDOMATIC
2	Ventas Internacionales, S.A.	VISA
3	Corporación de Créditos Atlántida, S.A. de C.V.	CREDITLAN
4	ALCANCE, S.A. de C.V.	Alcance
FONDOS PRIVADOS DE PENSIONES		
1	Administradora de Fondos de Pensiones Atlántida, S.A.	AFP Atlántida
FONDOS PUBLICOS DE PENSIONES		
1	Instituto Hondureño de Seguridad Social	IHSS
2	Instituto de Previsión Militar	IPM
3	Inst. Nac. de Jubil. y Pen. de Emp. y Func. Púb.	Injupemp
4	Instituto Nacional de Previsión del Magisterio	Inprema
5	Instituto de Previsión Social de los Emp. de la U.N.A.H	Inpreunah
BOLSAS DE VALORES		
1	Bolsa Centroamericana de Valores, S.A.	B.C.V.
CASAS DE BOLSAS		
1	Casa de Bolsa de Valores, S.A.	Cabval
2	Promociones e Inversiones en Bolsa, S.A.	Probolsa
3	Fomento Financiero, S.A.	Fomento Financiero
4	Sonival, Casa de Bolsa, S.A.	Sonival
5	Promotora Bursátil, S.A.	Probursa
6	Continental Casa de Bolsa, S.A.	Continental
7	Mercantil de Valores, S.A.	Mervalores
8	Lafise, Valores de Honduras, S.A.	Lafise

9	Casa de Bolsa Asesores Financieros, S.A.	AFINSA
ALMACENES GRALES. DE DEPOSITO		
1	Almacenes de Depósito, S.A.	Aldesa
2	Compañía Almacenadora, S.A.	Coalsa
3	Almacenes de Depósito Continental, S.A.	Aldeconsa
4	Almacenes Generales de Depósitos de Café, S.A.	Almacafé
5	Almacenadora Hondureña, S.A.	Almahsa
CASAS DE CAMBIO		
1	Divisas Corporativas-Casa de Cambio, S.A.	Ficohsa Casa de Cambio
2	Roble Viejo, S.A.	Roviesa
3	La Confianza, S.A.	Confianza
4	Corporación de Inversiones Nacionales, S.A.	Coinsa
5	América CDC, Casa de Cambio, S.A. de C.F.	América CDC
6	Servigiros, S.A	Servigiros
ORGANIZACIONES PRIVADAS DE DESARROLLO FINANCIERAS		
1	Fundación Microfinanciera Hermandad de Honduras, OPDF	HDH - OPDF
2	Asociación Familia y Medio Ambiente, OPDF	FAMA
3	Fundación para el Desarrollo de Honduras Visión Fund, OPDF	FUNED
4	Proyectos e Iniciativas Locales para el Auto Desarrollo Regional de Honduras, OPDF	PILARH, OPDF
5	Fondo para el Desarrollo Local de Honduras, OPDF	CREDISOL, OPDF
CENTRALES DE RIESGO PRIVADAS		
1	TransUnion Honduras - Buró de Crédito, S.A.	TransUnion
2	Equifax Honduras - Central de Riesgo Privada, S.A.	Equifax Honduras

SOCIEDADES CLASIFICADORAS DE RIESGO		
1	Fitch Centroamérica, S.A.	Fitch Centroamérica
2	Sociedad Clasificadora de Riesgo Honduras, S.A.	SC Riesgo Honduras
3	Pacific Credit Rating, S.A. de C.V.	PacificCredit Rating
SOCIEDADES REMESADORAS DE DINERO		
1	Correo y Remesas Electrónicas, S.A.	Corelsa
2	ServigirosRemesadora, S.A.	Servigiros
3	Remesas Giros Latinos, S. A.	Giros Latinos
4	Remesadora Centroamericana Honduras, S.A.	Remesadora Centroamericana
5	Ficohsa Remesas, S.A.	Ficohsa Remesas
6	Remesadora El Hermano Lejano Express, S.A.	Remesadora EHLEXSA
7	Transremesas, S.A.	Transremesas

Fuente: Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS)

2.2.1 FUNCIONES DE LA CNBS

- Revisar, verificar, controlar, vigilar y fiscalizar las instituciones supervisadas.
- Dictar la normativa prudencial que deberán cumplir las instituciones supervisadas, para lo cual se basará en la legislación vigente y en los acuerdos y practicas internacionales.
- Resolver, de conformidad a la ley, las reclamaciones o quejas que le presentan los usuarios de los servicios prestados por las instituciones supervisadas.
- Vigilar que las instituciones supervisadas cuenten con sistemas de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, haciendo cumplir las leyes que regulan estas actividades.

- Aplicar sanciones y multas que corresponden por infracciones que cometan las instituciones supervisadas y cuando legalmente proceda, dictar las medidas correctivas, liquidación o cierre de dichas instituciones.

2.2.2 MISIÓN

Somos la institución que por mandato constitucional tiene la responsabilidad de Velar por la estabilidad y solvencia del Sistema Financiero y demás Instituciones Supervisadas, mediante la aplicación de las mejores prácticas para la regulación, supervisión, vigilancia y control, con el propósito de salvaguardar el interés público.

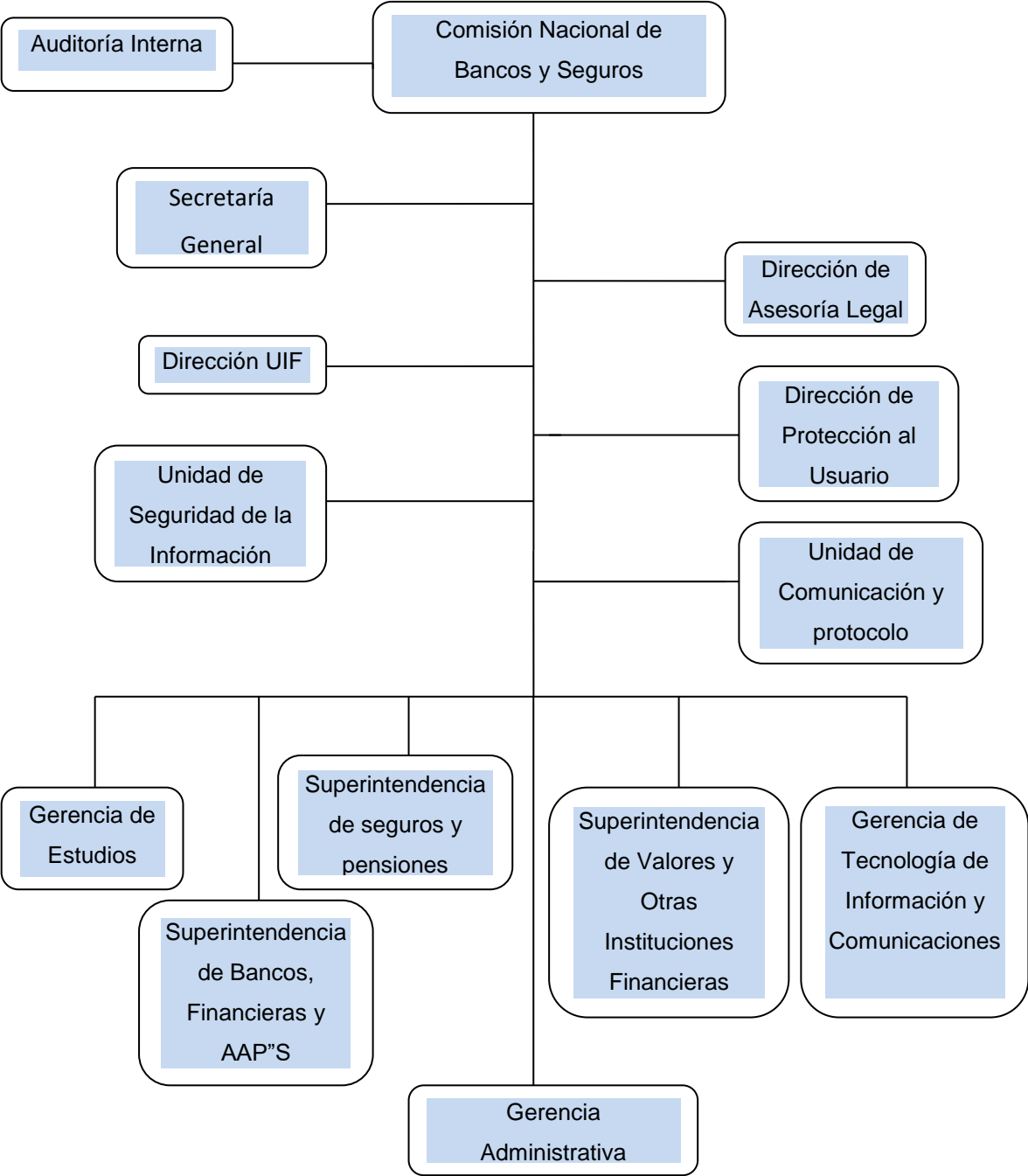
2.2.3 VISIÓN

Ser una institución supervisora y reguladora reconocida en el ámbito nacional e internacional, que aplica estándares internacionales y las mejores prácticas, apoyada en las competencias de su capital humano.

2.2.4 VALORES

- **Ética:** Ejercicio de las funciones con sujeción a las normas morales que promuevan la confianza del público.
- **Integridad:** Actuación sustentada en la honradez, prudencia, entereza, rectitud y firmeza.
- **Responsabilidad:** Ejecución de la labor realizada con profesionalismo, diligencia, experiencia e independencia en procura de lograr las metas y objetivos en los tiempos determinados.
- **Transparencia:** Amplia difusión de información sobre nuestras actuaciones. Rendición de cuentas ante la sociedad.
- **Lealtad:** actuar con fidelidad y rectitud hacia la CNBS y compañeros de trabajo, con el objetivo de identificarse con la institución.
- **Confidencialidad:** discreción en el manejo y divulgación de información y hechos conocidos en el ejercicio de las funciones y en las relaciones interpersonales, de conformidad a las normas establecidas.

2.2.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA CNBS



Fuente: Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS)

2.3 DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

Previo a la creación de la Dirección de Protección al Usuario Financiero (DPUF), la CNBS mediante Resolución 549/13-06-2006 crea la Unidad de Denuncias y Registros, como una dependencia adscrita a la Secretaría de la CNBS, la cual se encargaba de recibir las denuncias de los usuarios financieros y las trasladaba a las

dependencias correspondientes, cada una de las cuales contaba con personal experimentado para atender y resolver la denuncia.

Sin embargo, en el año 2009 la CNBS, mediante Resolución 1596/13-10-2009, autorizó la creación de la **Unidad de Atención al Público UAP-CNBS**, la cual fue modificada por las resoluciones 1701/06-11-2009 y 1745/17-11-2009, en cuanto al cambio de la denominación UAP-CNBS Unidad de Atención al Público a División de Protección al Usuario Financiero y Acceso a la Información Pública (DPUF-AIP). Posteriormente, en el año 2012 la CNBS modificó su organigrama en donde se produjo el cambio de denominación de **División de Protección al Usuario Financiero** a **Dirección de Protección al Usuario Financiero (DPUF)**.

La DPUF se encuentra actualmente conformada por las áreas siguientes: Unidad Técnica de Investigación Financiera, la Unidad de Asesoría Legal, la Unidad de Acceso a la Información Pública y Unidad de Educación Financiera. En total están asignadas doce (12) personas a esta Dirección.

Esta Dirección es la encargada de promover el respeto y la observancia de los derechos que tienen los usuarios financieros, así como de atender los reclamos presentados por éstos sobre los diversos productos y servicios financieros que prestan las instituciones supervisadas. Además, es la dependencia responsable de atender las consultas formuladas tanto a la Central de Información Crediticia como a la Oficina de Acceso a la Información Pública, lo anterior con el propósito de velar por 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 en general y el acceso a la información pública.

2.3.1 ÁREAS QUE CONFORMAN LA DPUF

➤ Jefatura de la Dirección

Responsable directo de gerenciar, supervisar y coordinar el personal de la Dirección. Tiene bajo su responsabilidad coordinar las actividades técnico-legales, revisando y aprobando los dictámenes técnicos y el aseguramiento de los planes estratégicos y operativos que la Dirección ha diseñado e implementado en conjunto con las demás áreas internas de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

➤ **Unidad Técnica de Investigación Financiera**

Responsable de llevar a cabo el proceso de investigación técnica de los reclamos que presentan los usuarios de los servicios o productos financieros.

➤ **Unidad de Asesoría Legal**

La instancia legal de la DPUF en lo que se refiere a las actividades, competencias y gestiones que lleva a cabo la Dirección. Es el punta de lanza en el proceso de simplificación administrativa a lo interno de la Dirección, como en la generación de normativa y estandarización de formularios. Y es la encargada de elaborar los proyectos de resolución, brindando los respectivos dictámenes legales para tal fin.

➤ **Oficina de Transparencia y Acceso a la Información Pública**

Es la plataforma de acceso a la información pública que genera la CNBS. Tiene en su haber, apoyar en la promoción de una 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 el fortalecimiento de la cultura financiera a través de la generación y divulgación de información que pueda mejorar la toma de decisiones en los usuarios financieros.

2.3.2 RELEVANCIA DE LA PROTECCIÓN DEL USUARIO FINANCIERO

El tema de la protección del usuario financiero exigía una urgente atención en vista que en la relación usuarios-proveedor existía una desigualdad en contra de éstos últimos, incumpléndose lo establecido en las diferentes leyes que tutelan los derechos de los usuarios y/o consumidores.

Asimismo se declara la intermediación financiera como una actividad de interés público y se define como tal, la realización habitual y sistemática de operaciones de financiamiento a terceros con recursos captados del público en forma de depósitos, préstamos u otras obligaciones, independientemente de la forma jurídica, documentación o registro contable que adopten dichas operaciones.

Igualmente, se considera a los usuarios de los productos y servicios prestados por las instituciones financieras, como un grupo de interés Por ello las instituciones

supervisadas se deben asegurar que la información que presenten a los distintos grupos de interés sea veraz, íntegra, confiable periódica y oportuna, acerca de toda la temática referente a la institución supervisada.

De la relevancia de los usuarios financieros como grupo de interés, se determinó que éstos tienen derecho a que las instituciones supervisadas establezcan los mecanismos que permitan a los usuarios de sus productos o servicios hacer reclamaciones, obtener un precio justo por la adquisición de dichos servicios y generar al mercado servicios y productos financieros de alta calidad.

2.4 SERVICIOS DE LA DPUF

➤ Oficina de acceso a la información pública

Recibe y da trámite a las solicitudes de información pública generada por la CNBS en cumplimiento a las disposiciones de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

➤ Central de Información Crediticia (CIC)

Sirve para consultar la base de datos que consolida la información crediticia como deudor principal, codeudor, aval o fiador de las instituciones financieras supervisadas por la CNBS.

➤ Reclamos sobre productos o servicios financieros

Recepción, admisión, investigación y resolución de los reclamos interpuestos ante las instituciones financieras supervisadas por la CNBS.

2.5 EL HISTORIAL CREDITICIO

2.5.1 REQUISITOS PARA OBTENER UN HISTORIAL CREDITICIO

2.5.1.1 Personas naturales

Si el trámite es personal:

1. Documento original de identificación personal (tarjeta de identidad, carnet de residencia o pasaporte si aplica).

Si el trámite no es personal:

1. Carta poder otorgada por el titular de la información (deudor).
2. Fotocopia de documento de identificación personal del titular.
3. Fotocopia del documento de identificación personal del representante autorizado.

2.5.1.2 Personas jurídicas

1. Fotocopia de escritura pública inscrita, en la que se designa el poder de representación de la empresa.
2. Fotocopia del documento de identificación personal del representante legal.
3. Fotocopia del RTN de la empresa.

2.5.2 DERECHOS DEL DEUDOR REPORTADO EN LA CENTRAL DE RIESGOS

1. Consultar ante la CNBS de forma gratuita su historial crediticio, previa identificación.
2. A solicitar ante la institución financiera supervisada le actualice, corrija, modifique o elimine sus datos crediticios, cuando los reclamos presenten omisiones, errores e irregularidades.
3. A ser informado por la CNBS sobre las instituciones financieras supervisadas que han consultado su historial durante los últimos 6 meses.
4. Solicitar finiquito y recibo de la institución financiera supervisada dentro del plazo de 10 días hábiles siguientes a la cancelación total de la obligación, así como la devolución del título valor que hubiere firmado.

2.5.3 CENTRAL DE RIESGOS

La Central de Riesgos es el sistema administrado por la CNBS, mediante el cual se consolida la información proporcionada por las instituciones supervisadas de todas las personas naturales y jurídicas que adquieren compromisos y obligaciones crediticias con ellas, en su calidad de deudores, codeudores, avales o fiadores. Este sistema permite a las instituciones financieras obtener la información o carácter

crediticio de cada persona, que autoriza a la institución financiera consultar la misma para efecto de sus análisis de crédito.

Estar en la base de datos de la Central de Información Crediticia, no significa estar en una lista de malos pagadores como comúnmente se piensa, simplemente esta base de datos registra los créditos otorgados, pagos realizados o incumplimiento de pagos de los usuarios financieros. Esto permite a las instituciones financieras supervisadas realizar el análisis de su capacidad y comportamiento de pago al momento de solicitar un crédito.

La central de riesgo no emite calificación alguna para determinar la viabilidad de un crédito, únicamente proporciona información acerca de los créditos registrados a nombre de una persona o empresa y la forma como efectúa sus pagos, sin emitir opinión o juicio alguno respecto al otorgamiento de un crédito.

No existe una sola central de riesgos, además de la central de riesgos de la CNBS, también existen los buros de crédito conocidas como centrales de riesgo privadas, quienes recopilan y consolidan información crediticia de deudores, de instituciones financieras supervisadas y no supervisadas, empresas estatales y comercio en general. Dicha información puede ser consultada por las instituciones que suministran los datos de sus deudoras.

2.5.4 INFORMACIÓN QUE SE ENCUENTRA DISPONIBLE EN LA CENTRAL DE RIESGOS DE LA CNBS

La central de riesgo brinda información en detalle sobre los saldos, situación o estatus de la deuda (vigente, morosos, vencida en ejecución judicial), reflejando el historial sobre comportamiento de pago de las obligaciones, que permita a las instituciones financieras evaluar el riesgo crediticio de los deudores para sus decisiones en el otorgamiento de créditos.

La información crediticia reportada a la central de riesgos solo puede ser proporcionada a la persona que le pertenece o en su defecto, a un representante autorizado o apoderado legal debidamente acreditado. Solicitando el reporte confidencial de deudor a la Dirección de Protección al Usuario Financiero de la CNBS.

La información crediticia de las personas se incluye en la central de riesgos a partir del momento en que la institución financiera supervisada que otorga el crédito reporta a la persona que la adquiere, así como a aquel que se constituye como aval.

2.5.5 TIEMPO DE PERMANENCIA DE LA INFORMACIÓN CREDITICIA EN LA CENTRAL DE RIESGOS

Durante la deuda se encuentre vigente, la información crediticia se verá reflejada en la central de riesgo, una vez que el deudor o su aval cancelan su deuda, el historial de la misma permanecerá por un período de doce (12) meses a partir de su pago, exceptuando aquellos créditos que no fueron pagados por el deudor permanecerán por cinco (5) años. En el caso de las deudas no canceladas cuyo saldo adeudado sean igual o mayor a \$.15,000.00 de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional, permanecerá por tiempo indefinido.

Un usuario no puede dejar de estar reportado en la central de riesgo, sin haber cancelado su obligación crediticia. Las centrales de riesgo deben revelar la información crediticia por un periodo máximo de 5 años, el cual se reducirá a 3 años si el deudor cancela la totalidad de la obligación.

2.5.6 EFECTO DE CONSTITUIRSE COMO AVAL O FIADOR DE UN DEUDOR

Si el deudor principal no cancela la totalidad de las operaciones crediticias, corresponderá al aval o fiador efectuar el pago del saldo del crédito y otros cargos derivados de la recuperación del crédito. Las instituciones supervisadas pueden utilizar gestiones de cobranzas iguales o similares a las que utiliza con el deudor principal, tales como demandas, embargos u otras acciones. La legislación vigente manda a las instituciones supervisadas a recopilar los datos crediticios de los avales o fiadores a la central de riesgos.

2.6 SISTEMA DE ATENCIÓN A RECLAMOS DEL USUARIO FINANCIERO

Es el sistema de atención de los reclamos presentados por los usuarios financieros es un servicio gratuito, que brinda la Comisión Nacional de Bancos y Seguros a través de la Dirección de Protección al Usuario Financiero. Las instituciones supervisadas deben disponer en cada una de sus oficinas, sucursales y agencias un

funcionario encargado de tramitar la consulta o reclamo formulada por el usuario financiero.

2.6.1 REQUISITOS PARA PRESENTAR RECLAMOS

1. Fotocopia de tarjeta de Identidad.
2. Si el Reclamo es sobre tarjeta de crédito, presentar el estado de cuenta.
3. Si el Reclamo es sobre Seguros, presentar la póliza de Seguros.
4. Si el Reclamo es sobre Cuentas de Ahorro, presentar el estado cuenta.

2.6.2 PASOS PARA PRESENTAR UN RECLAMO FINANCIERO

Todos los reclamos de los usuarios financieros deben ser atendidos y resueltos en las instituciones supervisadas, mediante el Sistema de Atención al Usuario Financiero a cargo del Oficial de Atención al Usuario.

1. Solicitar al Oficial de Atención al Usuario la Hoja de Reclamación. Llene la hoja y exija copia de la misma con firma y sello de recibido.
2. En un plazo máximo de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción del reclamo, la institución supervisada analizará y resolverá el reclamo, debiendo comunicar la respuesta por escrito al usuario financiero, dentro de dicho plazo. En caso de requerir un mayor plazo, la institución supervisada debe de informar por escrito al usuario financiero las razones que ameritan la extensión del plazo.
3. En los casos en que los usuarios financieros presentan alguna incapacidad física o no puedan escribir, el oficial de atención de la institución supervisada llenará la hoja de reclamación.
4. Verifique que la respuesta al reclamo que le brinde la institución supervisada, sea dentro del plazo establecido y conforme a lo solicitado.

2.6.3 PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR UN RECLAMO ANTE LA CNBS

Cuando la respuesta proporcionada por la institución supervisada no es satisfactoria para el usuario financiero, este podrá presentarla ante la Dirección de Protección al Usuario Financiero de la CNBS.

1. El usuario financiero, deberá presentar copia de la Hoja de Reclamación que fue presentada ante la institución supervisada acompañada de la respuesta correspondiente, exponiendo los motivos por los cuales considera que la respuesta no le es satisfactoria y adjuntando toda la documentación que considere pertinente.
2. La CNBS, después de recibida toda la documentación, analizará la procedencia del reclamo, pudiendo rechazar el mismo.
3. En el caso de ser admitido el reclamo, se realizará la investigación correspondiente a efecto de dar respuesta por escrito de la decisión adoptada tanto al usuario financiero como a la institución supervisada.
4. Si el usuario financiero o la institución supervisada no están de acuerdo con la decisión adoptada, pueden solicitar a la CNBS la revisión en el plazo no mayor de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción de la respuesta emitida por la CNBS.
5. La institución supervisada deberá acatar lo resuelto por la CNBS.
6. Recibida dicha solicitud, la CNBS la resolverá mediante resolución con la cual se agotará la vía administrativa.

2.7 DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

“Salamanca-España (29-30 de Septiembre 2005), “Declaración Universal de Derechos de los Usuarios de los Servicios Bancarios y Financieros”

La declaración universal de Derechos de los usuarios de los servicios bancarios y financieros fue presentada en el salón de recepciones del ayuntamiento de Salamanca en un acto revestido de solemnidad. Numerosas organizaciones e instituciones internacionales estuvieron presentes como muestra de apoyo a la iniciativa respaldada en su totalidad por los miembros de Ausbanc International, la Embajada de Bolivia en España, Ministerio de economía en Bulgaria, la asociación

de consumidores libres en Costa Rica, un Parlamento del Pacto Andino, el Indecopi del Perú, Foundation of Credit Coounselling y Citizen Adviced del Reino Unido, la oficina de representación en España de la comisión Europea, Procompetencia, Indecu y la Superintendencia de Bancos de Venezuela, además de la Caixa, la caja más importante de España.

La declaración trata de temas como “La Libre Competencia”, “La Libertad de Contratación” la “No discriminación de los usuarios” “La creación de una agenda internacional de los usuarios financieros o la protección de datos.

AUSBANC INTERNACIONAL está llamado a ser una importante red mundial de profesionales en la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios que, desde el principio de actuación leal y colaboración fiel, pondrán en común sus experiencias y conocimientos a fin de lograr una actuación uniforme a nivel mundial en la defensa de los intereses de consumidores y usuarios, en una apuesta clara por la profesionalización de sus miembros que realizarán cuantos estudios, informes, dictámenes, aportaciones a proyectos de ley o actividades sean necesarias para la difusión y mejora de los derechos de los consumidores y la transparencia del mercado, especialmente en el ámbito financiero.

2.7.1 DERECHOS QUE NACEN DE LA LIBRE COMPETENCIA

➤ Libre Competencia y Libertad de la prestación de los Servicios Financieros.

Este es el Derecho que tienen los usuarios a que se les presten los servicios y productos financieros en un mercado abierto y de competencia leal, que optimice la calidad de dichos productos y servicios y que establezca los costes adecuados. Los usuarios de una entidad financiera tendrán derecho a obtener los servicios prestados por esta o por las entidades que tengan acuerdos de colaboración en la gestión con aquella, a través de cualquiera de los diferentes establecimientos incluidos en su red, con cargo de los costes adecuados.

➤ Libertad de Contratación

Los usuarios tienen derecho a contratar productos y servicios de las diferentes entidades financieras reconocidas legalmente con plena libertad.

➤ **Determinación de las Comisiones y tipo de Interés.**

Los usuarios aceptaran que las comisiones y tipo de interés que le sean aplicados u ofrecidos sean decididos libremente por cada entidad, con arreglo a las normas de libre competencia y con pleno rechazo al abuso de derecho.

➤ **No Discriminación de los Usuarios.**

Los ciudadanos tienen derecho a ser usuarios del sistema financiero y de sus entidades, de acuerdo con las leyes. Los usuarios tienen derecho a que no se les discrimine injustificadamente mediante la imposición de recargos, cualquiera que sea el medio de pago utilizado.

➤ **Derecho a la mejora de las condiciones de Crédito.**

Los usuarios tienen derecho, cuando concurren circunstancias que así lo justifiquen y en los términos establecidos por la ley, a que se mejoren las condiciones de los créditos, cualquiera que sea su clase, ya contratados, con la misma entidad o con otras, bajo el control de la autoridad competente en el marco de la legislación nacional e internacional.

2.7.2 DERECHOS QUE NACEN DE LA COMPETENCIA DESLEAL

➤ **Atenciones, Discriminación de Costos y Actos Prohibidos por la normativa de Competencia Desleal.**

Los usuarios podrán negarse a recibir regalos u obsequios que entiendan que constituyen un compromiso para la elección de un producto o servicio financiero. Los usuarios tienen derecho a no ser discriminados injustificadamente, en interés suyo y de los operadores del mercado financiero. En virtud del derecho a recibir información clara y veraz, se prohíben los actos de confusión y engaño. En todo caso, la prestación de los servicios financieros debe ajustarse a las exigencias de la buena fe y a aquellas que garantizan la leal competencia en el mercado, en el marco de la legislación nacional e internacional.

2.7.3 DERECHOS QUE NACEN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS Y LEGISLACIÓN FINANCIERA

➤ Mejora de la prestación de Servicios Financieros, Relaciones Humanas

Las entidades financieras procurarán el ofrecimiento de mejores productos y servicios financieros y la implantación de medidas encaminadas a la racionalización de los recursos humanos y tecnológicos, que permitan incrementar los niveles de calidad de sus productos y servicios. Los usuarios tienen derecho a recibir un trato adecuado por parte de las entidades financieras en la prestación de sus servicios, que tenga en cuenta su dignidad personal y la toma en consideración de sus intereses, evitando aquellas conductas que puedan alterar su descanso y vulnerar su intimidad.

➤ Desarrollo de la Legislación Financiera

Las autoridades públicas deberán tener en cuenta los intereses y derechos de los usuarios al regular los servicios financieros, atendiendo a las circunstancias de los mercados financieros y las características singulares de cada país.

➤ Código Financiero Internacional

Se elaborará un conjunto de reglas normalizadas para los distintos países, que permitan otorgar seguridad jurídica a los usuarios en aquellas operaciones que trasciendan las fronteras nacionales.

2.7.4 DERECHOS CONTRACTUALES DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

➤ Valor de las ofertas de las Entidades Financieras

Los usuarios tienen derecho a reclamar de las entidades una oferta vinculante, que incluya las condiciones particulares que la entidad decida ofrecer al cliente, de acuerdo con la normativa de cada país.

➤ Documentación de la celebración del contrato

Los usuarios tienen derecho a reclamar y obtener de las entidades financieras los documentos acreditativos de la celebración y contenido de los contratos suscritos con ellos, según cada normativa nacional.

➤ **Contratación Electrónica**

Los usuarios tienen derecho, cuando se ofrezca tal posibilidad y ajustándose a las instrucciones dadas por las entidades financieras, a contratar los productos y servicios por vía electrónica, con iguales efectos y consecuencias que los contratos celebrados de forma ordinaria.

➤ **Tarjetas de Crédito y Debito.**

Los usuarios tienen derecho a utilizar, dentro de los límites y en las condiciones pactadas, las tarjetas de crédito y debito proporcionadas por las entidades financieras para la adquisición de bienes y servicios, así como en su caso, para la obtención de dinero.

➤ **Mecanismos de Seguridad**

Los usuarios tienen derecho a reclamar de las entidades financieras la adopción de las medidas técnicas posibles para garantizar la seguridad de las transacciones. También tiene derecho a que se empleen los mecanismos técnicos adecuados para garantizar la identidad de los sujetos participantes y la integridad de la información transmitida.

➤ **Prueba del Contrato**

Los usuarios tienen derecho a reclamar y obtener de las entidades prueba documental o cualquier otro tipo de prueba que permita conocer y acreditar la celebración y el contenido del contrato.

➤ **Derechos de los usuarios antes de celebrar el Contrato**

Los usuarios tienen derecho a reclamar de las entidades financieras acreditación de la recepción de la aceptación manifestada por aquellos a la mayor brevedad posible para poder probar la celebración efectiva del contrato.

➤ **Condiciones Generales de contratación, información e incorporación**

Los usuarios tienen derecho a que las entidades financieras les informen acerca de la existencia y contenido de las condiciones generales que vayan a incorporarse al contrato de que se trate, sea celebrado de forma ordinaria o por vía electrónica.

➤ **Forma e Interpretación de las condiciones generales**

Las condiciones generales incorporadas a un contrato deben ser suficientemente claras y precisas, evitando en lo posible, los errores que se pueden generar en los usuarios. Su contenido debe respetar los principios generales del Derecho.

➤ **Registro de las Condiciones Generales**

Para facilitar el ejercicio de las acciones de defensa colectiva e individual, las autoridades habilitarán los medios para que las condiciones generales se inscriban a un registro habilitado al efecto, a cuyo acceso tendrán derecho los usuarios y cualquier otro con interés legítimo, todo ello según la normativa general.

2.7.5 DERECHO DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

➤ **Derecho de Información deber de Transparencia**

Los usuarios tienen derecho a recibir información clara, adecuada inteligible y completa de los productos y servicios ajustados a sus necesidades que ofrezcan las entidades financieras y de sus correspondientes contraprestaciones y gastos. Así como de las condiciones de los contratos que tengan por objeto tales productos y servicios.

➤ **Derechos de información de los gastos de los Productos y de Servicios Financieros antes de la celebración del Contrato**

Los usuarios tienen derecho a reclamar de las entidades financieras, antes de celebrar el Contrato sobre sus productos o servicios, información accesible, homogénea, transparente, exacta y comprensible sobre las comisiones propuestas por las entidades y sobre las comisiones máximas establecidas por la autoridad bancaria o financiera, cuando así proceda, para poder compararlas.

➤ **Tasa Anual Equivalente (TAE)**

Los usuarios tienen derecho a conocer, con ocasión de la contratación de un producto o servicio financiero en que esta tasa puede calcularse, la tasa Anual Equivalente (TAE) así como sus variaciones posteriores.

➤ **Información sobre otros aspectos del Contrato antes de su Celebración**

Los usuarios tienen derecho a recibir de las entidades financieras información comprensible relativa al producto o servicio solicitado, así como a los correspondientes modelos de contrato.

➤ **Información después de la celebración del contrato**

Los usuarios tienen derecho a reclamar y recibir información cumplida de todos los actos que supongan ejecución de los contratos celebrados. Podrán reclamar y obtener extractos de operaciones y justificantes de liquidación de gastos. Asimismo los usuarios tienen derecho a recibir información periódica de sus saldos deudores y de los conceptos a que se hayan aplicado los pagos.

➤ **Atención al cliente**

Las entidades financieras deben contar con un servicio de atención al cliente que permita a los usuarios obtener información rápida y fiable sobre los productos y servicios financieros, así como sobre los procedimientos relativos a los mismos.

➤ **Valor y Cambio de Moneda**

Los usuarios tienen derecho a que las entidades financieras les informen acerca de la depreciación del valor de la moneda en que se ha establecido el pago de la deuda por el usuario o en la que se debe devolver el depósito, en el caso de que sea distinta de la del país en que se realiza la operación.

➤ **Publicidad**

Los usuarios tienen derecho a una publicidad, clara y no engañosa, que recoja adecuadamente las condiciones necesarias y adecuadas del producto o servicio publicitado, sin que la misma induzca o pueda inducir a error a sus destinatarios, todo ellos con independencia de la información que posteriormente se suministre.

2.7.6 DERECHOS A LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES DE LOS USUARIOS, INTIMIDAD Y HONOR

➤ **Derecho a la protección de datos**

Los usuarios de servicios financieros tienen derecho a la protección de los datos personales que las entidades financieras obtengan para la prestación de sus servicios o el de entidad vinculadas, según lo previsto en la normativa nacional.

➤ **Derecho de acceso, rectificación y cancelación**

Los usuarios de servicios financieros tienen derecho a acceder a los ficheros que contengan sus datos personales, así como a reclamar la inmediata rectificación y en su caso, la cancelación de aquellos que no se correspondan con su situación actual.

➤ **Autoridad de control y medidas de seguridad**

Para facilitar el ejercicio de los derechos de control de los datos, los ficheros de las entidades financieras que contengan datos personales deberán incluirse en un registro gestionado y supervisado por una autoridad de control, de acuerdo con la normativa aplicable.

➤ **Protección de datos personales y servicios de información sobre solvencia Patrimonial y Crédito**

Los usuarios de servicios financieros tienen derecho a la protección de los datos personales sobre el cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones financieras exigibles, incluidos en los registros creados para proporcionar dicha información.

➤ **Protección de datos personales y banca electrónica**

La prestación de servicios financieros por vía electrónica está sometida a los principios y requerimientos sobre protección de datos personales.

➤ **Acceso a la información de los usuarios por la Hacienda Pública**

Los usuarios tienen derecho a oponerse a que las entidades financieras transmitan a la administración tributaria la información relativa a los movimientos de dinero derivados de sus relaciones financieras, profesionales, patrimoniales o económicas en general.

➤ **Acceso a la información de otros sujetos afectados por la Hacienda Pública**

Los usuarios tienen derecho a oponerse a que las entidades financieras proporcionen información a la Hacienda Pública sobre hechos imposables de cuyos tributos no sean sujetos pasivos ni guarden relación alguna con los mismos, con sujeción a la normativa nacional de evasión de capitales.

➤ **Colaboración en el cumplimiento de los deberes tributarios**

Los usuarios de servicios financieros tienen derecho a ser informados de los datos de trascendencia tributaria que las entidades financieras suministren.

➤ **Protección de la información de trascendencia tributaria**

Los usuarios de servicios financieros tienen derecho a que la transmisión de información por partes de las entidades financieras a la Hacienda Pública se encuentren circunscritas a los datos con trascendencia tributaria que esas entidades se encuentren obligadas a suministrar de acuerdo con la ley.

➤ **Intimidad**

Los usuarios tienen derecho a la protección de su intimidad personal y familiar.

2.7.7 DERECHOS ECONÓMICOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

➤ **Derecho al Ahorro**

Los poderes públicos promoverán la existencia de un sistema financiero que proporcione diversos productos.

➤ **Garantía de ahorro**

Los poderes públicos promoverán la existencia de un sistema financiero estable, que garantice la recuperación del dinero ahorrado en las entidades financieras.

➤ **Retorno del Ahorro**

Los usuarios o sus herederos tendrán derecho a obtener créditos equitativos de las entidades financieras cuando cumplan las prescripciones legales y su solvencia económica permita afrontar su devolución.

➤ **Instrucciones del cliente**

Los usuarios tienen derecho a modificar las instrucciones que hubiesen dado a las entidades relativas, al pago de sus deudas y en general al movimiento de sus activos.

➤ **Derecho al Crédito**

Los usuarios tendrán derecho a obtener créditos equitativos de las entidades financieras cuando cumplan las prescripciones legales y su solvencia económica permita afrontar su devolución.

➤ **Limitaciones a la Propiedad**

El derecho de propiedad constituye uno de los principales mecanismos de subsistencia para el ser humano. En consecuencia los usuarios solo podrán ver suspendido su derecho de Propiedad sobre el ahorro cuando las necesidades justificadas de la economía nacional reconocidas por las autoridades internacionales exijan la congelación de los fondos de las entidades financieras. Dicha medida que deberá en todo caso adoptarse por ley, dará lugar a la adopción de adecuadas compensaciones o remuneraciones por la privación temporal de los fondos.

2.7.8 DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

➤ **Reclamaciones de los usuarios**

Los Usuarios tienen derecho a reclamar a las entidades financieras por el incumplimiento de las condiciones particulares, las condiciones generales, establecidas por las entidades y las previsiones determinadas por la ley en las operaciones relativas a los productos o servicios financieros prestados.

➤ **Entidades Receptoras de la reclamación**

Las reclamaciones podrán formularse de acuerdo con la normativa Nacional aplicable en cada caso.

➤ **Defensa Colectiva de los Derechos de los Usuarios**

Las asociaciones de defensa de los usuarios, así como los organismos públicos competentes en la materia, podrán ejercitar las acciones en defensa de aquellos,

relativas a las condiciones y circunstancias generales del mercado financiero, en los términos previstos en la ley.

➤ **Defensa Individual por los propios usuarios**

En los términos previstos en la ley los usuarios a título individual, podrán ejercitar las acciones que permitan evitar la incorporación al contrato de que sean parte, de una condición general contraria a lo dispuesto en la presente Declaración o anular esa condición si ya se hubiera incorporado.

➤ **Legitimación Activa en Materia de Competencia Desleal**

Cuando los derechos e intereses de los usuarios se hayan visto afectados por actos de competencia desleal, podrán las asociaciones de defensa de aquellos, interponer las acciones correspondientes, en los términos previstos en las leyes.

➤ **Daños y Perjuicios**

Los usuarios tienen derecho a la indemnización de daños y perjuicios que les haya causado la actividad de las entidades financieras, cuando estas no hayan empleado la diligencia necesaria, así como al resarcimiento de los daños derivados del incumplimiento contractual.

➤ **Enriquecimiento Injusto**

Las entidades financieras informaran a los usuarios de los gastos derivados de la entrega de los productos y prestación de los servicios financieros que ambas partes hubieran pactado.

➤ **Carácter Civil de las Obligaciones derivadas del Impago**

La simple falta de pago de las obligaciones financieras asumidas por los usuarios no genera responsabilidad penal. En consecuencia nadie podrá ser privado de su libertad por impago de sus deudas, ni impedido de su libre tránsito dentro y fuera de su país de residencia.

➤ **Control de Entidades Financieras**

La actividad de las entidades financieras estará sujeta, en los términos previstos en la ley nacional, a la normativa de protección de usuarios y en relación con ella a los organismos nacionales y supranacionales encargados de la defensa de los usuarios.

➤ **Derecho de Asociación de los Usuarios de Servicio Financieros**

Los usuarios tienen derecho a asociarse para la defensa de sus derechos e intereses de naturaleza financiera.

➤ **Agencia Internacional de Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**

Los Estados propondrán la creación de una agencia Internacional dedicada a la protección de los derechos e intereses de los usuarios de servicios financieros.

2.8 REGULACIÓN NACIONAL

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

2.8.1.1 DERECHOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

- Se le proporcione información documental o electrónica, sobre los términos y condiciones del servicio 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.
- Sean atendidos en el mejor tiempo posible, independientemente del tipo de transacción u operación que deban utilizar.
- Las instituciones supervisadas cuenten con los medios y procedimientos necesarios para proporcionar y difundir información sobre los productos y

servicios ofrecidos al público en general, a través de personal debidamente capacitado.

2.8.1.2 OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

- 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, siempre que lo pactado este conforme a los principios de transparencia contenidos en las presentes Normas y sobre otras disposiciones que al efecto emita la Comisión.
- Proporcionar a las instituciones supervisadas información completa, veraz, integra 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 que haya contratado expresamente con la institución supervisada. Los valores sujetos de reclamo, serán reversados de forma temporal, a fin de efectuar el proceso de investigación respectivo. Si estos cargos resultan legalmente correctos, procederá a aplicarlos nuevamente, caso contrario, los eliminara en forma definitiva del saldo adeudado.

2.8.1.3 DERECHOS DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS

Tendrán derecho a presentar los descargos y recursos correspondientes, documentación justificada y evidencias, en el proceso que surja del reclamo ante la Comisión, dentro de las formas y plazos establecidos.

2.8.1.4 OBLIGACIONES DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS

1. 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. Así mismo deberán contar con los

respaldos necesarios que demuestren la recepción de la documentación por parte de los usuarios. La carga de la prueba corresponde a la institución supervisada.

2. No realizar cobros por los conceptos, servicios o productos que no han sido expresamente pactados por las partes.
3. Informar en un plazo no menor a 15 días calendario de la fecha de pago y por un medio de comunicación eficaz, del cual se puede conservar evidencia, sobre cualquier modificación posterior realizada a la tasa de interés, comisiones y precios. Cuando las modificaciones contractuales se deriven de aspectos diferentes a los antes mencionados, el plazo en referencia no deberá ser menor de 30 días calendario.
4. Entregar al usuario financiero el recibo correspondiente al pago del servicio o producto pactado, con suficiente detalle sobre la forma en que fue aplicado.
5. Dar cumplimiento a las decisiones o resoluciones que emanen de la Comisión.

2.8.1.5 ÁREAS DE ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS

Las instituciones supervisadas deberán contar con áreas encargadas de atender los reclamos o consultas de los usuarios financieros. Dicha área deberá estar debidamente señalizada y habilitada para atender los reclamos, quejas y consultas de los usuarios financieros. Las instituciones supervisadas que tengan oficinas, sucursales o agencias en una misma ciudad o localidad, dispondrán en cada una de ellas de una persona encargada de tramitar el reclamo, queja o consulta del usuario. En aquellas oficinas, sucursales o agencias que el movimiento de usuarios financieros, transacciones o servicios sean reducidos, la persona encargada de reclamos, quejas o consultas podrá realizar otras actividades inherentes a la institución.

2.8.1.6 OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

El oficial de atención al usuario financiero estará encargado de velar por la implementación y cumplimiento de todos los procesos y procedimientos que sustenten el sistema de atención al usuario financiero de la institución supervisada. Dicho oficial deberá coordinar con la gerencia general, los mecanismos y acciones

que deberán implementarse para el adecuado funcionamiento del sistema de atención al usuario financiero, además es el enlace directo con la Comisión.

2.8.1.7 OBLIGACIÓN DE INFORMAR

Las instituciones supervisadas, como parte de su servicio al público, desarrollan políticas y programas de promoción de una adecuada cultura financiera. Asimismo, mantendrán a la vista de los usuarios financieros, tanto en áreas de atención y servicio al público, en su publicidad, como en su página web, información relativa a las condiciones generales de los contratos que suscriben con los usuarios financieros, terminología financiera de fácil comprensión y recomendaciones para la buena administración y uso de los servicios y productos que colocan al público y las consecuencias de su mal manejo.

Las instituciones supervisadas tienen la obligación de informar al público en general, en sus áreas de atención y servicios al público, en sus comunicaciones periódicas, en sus páginas web, en los estados de cuenta o contratos que entregan a los usuarios financieros, los procesos y procedimientos para interponer reclamos, que entregan a los usuarios financieros de servicios y productos financieros pueden recurrir para presentar quejas o reclamos, tanto dentro de la propia institución supervisada como en la Comisión.

2.8.2 RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS ANTE LA INSTITUCIÓN SUPERVISADA

Las instituciones supervisadas deberán implementar en sus procedimientos de reclamos Hojas de Reclamación y mantendrán en sus áreas de atención de reclamos. La Hoja de Reclamación de las instituciones supervisadas, consta de un original y dos copias, donde se documentaran y evidenciaran los reclamos que los usuarios financieros interpongan ante ellas. La Comisión proporcionara el modelo de la Hoja de Reclamación, la cual no debe ser modificada en contenido o forma, y no contendrá logos corporativos o cualquier otro texto identificativo de la institución supervisada. La institución supervisada podrá poner a disposición de los usuarios financieros la Hoja de Reclamación por medios electrónicos, siempre y cuando se desarrollen los mecanismos tecnológicos para que esta hoja cumpla con las formalidades establecidas en las presentes Normas.

2.8.3 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS ANTE LA INSTITUCIÓN SUPERVISADA

1. Proporcionar la Hoja de Reclamación para que el usuario financiero la complete. La institución supervisada se quedara con el original para realizar el análisis interno pertinente y llevar control de los plazos, expedientes y entregará al usuario financiero las dos copias con su acuse de recibo para los efectos correspondientes. En los casos en que los usuarios financieros presenten alguna incapacidad física o no puedan escribir, y si así lo requieren, la institución supervisada llenará la Hoja de Reclamación.

La institución supervisada deberá mantener un archivo y registro de cada uno de los reclamos presentados y de la emisión de la respuesta correspondiente, por un periodo no menor a 5 años, contados a partir del día siguiente de la notificación de la respuesta emitida por la institución supervisada al usuario financiero.

2. Analizar y resolver los reclamos dentro de un plazo máximo de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción del reclamo, debiendo comunicar la respuesta por escrito al usuario financiero, dentro de dicho plazo. Este plazo podrá ser ampliado hasta 10 días hábiles, debiendo informar por escrito al usuario financiero las razones de la extensión del plazo. En caso de aquellos reclamos relacionados con productos ofrecidos de acuerdo a licencias internacionales o cuando se trate de reclamos cuya solución o análisis dependan de instituciones del extranjero, el plazo máximo para resolver será de 30 días hábiles.
3. Brindar al usuario financiero una respuesta escrita, la cual será:
 - a) Oportuna: cumpliendo con los plazos establecidos.
 - b) Íntegra: considerando todos los aspectos observados en el reclamo, exponiendo los aspectos técnicos y legales que la institución considera que respalda su posición, que sean veraces y verificables, incluyendo la documentación de sustento que, a juicio de la institución, sea necesaria.
 - c) Comprensible: de manera de que el usuario entienda la respuesta proporcionada recurriendo, en los casos que así lo requiera, a ejemplos, cálculos, gráficos y otros elementos que coadyuven al mejor entendimiento de

los mismos por los cuales se pudo haber suscitado la controversia y la forma de llegar a una solución.

2.8.4 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS ANTE LA CNBS

En aquellos casos en que la respuesta brindada por la institución brindada no fuese satisfactoria para el usuario financiero, este podrá interponer su reclamo ante la CNBS, debiendo presentar copia de la Hoja de Reclamación que fue presentada ante la institución supervisada, acompañada de la respuesta correspondiente y de cualquier otra documentación que sustente o evidencie su reclamo. El día en que la Comisión reciba el reclamo lo hará del conocimiento del Oficial de Atención al Usuario de la institución supervisada reclamada, mediante correo electrónico, para que este proceda a recopilar la información necesaria a fin de agilizar la presentación de descargos.

Adicionalmente, el Oficial de Atención al Usuario informara a la Comisión el día y la hora en que el funcionario delegado por ésta puede notificar al representante o apoderado legal de la institución supervisada. Dicha notificación deberá realizarse en un plazo no mayor de 5 días hábiles contados a partir de la recepción del reclamo y comunicado a la institución supervisada mediante correo electrónico. Vencido este plazo la Comisión procederá a notificar el reclamo mediante la tabla de avisos. La CNBS requerirá descargos a la institución supervisada, los cuales deberán ser presentados en un plazo no mayor de diez días hábiles, vencido este plazo la Comisión procederá a caducarlo y resolverá el reclamo, con base en la documentación existente en el expediente de merito. Cuando la comisión determine habitualidad o reiteración en la no presentación de descargos, procederá a abrir el procedimiento administrativo para la aplicación de las sanciones correspondientes. La Comisión resolverá, mediante resolución, los reclamos interpuestos por los usuarios financieros en un plazo no mayor de 20 días hábiles, contados a partir de la recepción completa de la documentación requerida a la institución supervisada o al usuario financiero para atender el reclamo. De ser necesario de ampliar el plazo antes mencionado, la CNBS comunicara al usuario financiero la causa y el plazo previsto para la conclusión del trámite.

La Comisión notificará la resolución al usuario financiero y a la institución supervisada con objeto de que ésta última proceda a dar cumplimiento a lo resuelto

en el plazo establecido, con copia al Oficial de Atención al Usuario Financiero de la institución supervisada. En un plazo no mayor a 10 días hábiles contados a partir de la fecha de la notificación de la resolución, tanto la institución supervisada como el usuario financiero podrán interponer recurso de reposición en contra de la resolución emitida por la CNBS, dicho recurso será resuelto en un plazo no mayor a 10 días hábiles. Resuelto el recurso de reposición por parte de la Comisión, se agotará la vía administrativa, lo anterior sin perjuicio del derecho que tiene la institución supervisada o el usuario financiero de resolver su reclamo por la vía judicial.

2.8.5 PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS

Las instituciones que intermedian recursos de bancos de segundo piso deberán establecer mecanismos adecuados que permitan la debida diligencia de los reclamos presentados por los usuarios financieros, cuando el asunto reclamado sea responsabilidad de la institución intermediaria. No obstante, cuando la responsabilidad fuere de las instituciones de segundo piso, el reclamo se deberá de interponer ante la Comisión. En el caso de las instituciones de seguros, los reclamos, quejas o consultas que no estén relacionadas con indemnizaciones o reembolsos, se presentarán ante el Oficial de Atención al Usuario Financiero.

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

2.9.1 PRÁCTICAS ABUSIVAS

Queda prohibido a las instituciones financieras, realizar las siguientes prácticas abusivas:

1. Solicitar, obligar o permitir al usuario financiero firmar en blanco, en todo o en parte, cualquier documento, contrato o título valor que constituya obligación para éste.
2. Divulgar información o cualquier otra acción que desprestigie al usuario financiero a causa de las acciones que realice en ejercicio de sus derechos.
3. Sumar los intereses moratorios al monto principal de la deuda con la finalidad de capitalizarlos.

4. Compensar deudas con depósitos u otros activos del usuario financiero en la institución financiera, cuando dicha operatoria no haya sido convenida contractualmente.
5. Cobrar al usuario financiero por la provisión de servicios, que de conformidad al marco legal o a la práctica general, deben ser brindados sin cargo por parte de las instituciones financieras.
6. Utilizar las garantías proporcionadas por el usuario financiero para una cuenta o contrato diferente al pactado o convenido previamente.
7. Impedir o negar al usuario financiero la realización de pagos o abonos a la deuda u obligación que tenga con la institución financiera.
8. Cobrar al usuario financiero bajo el concepto de comisiones u otros, un sobreprecio (monto mayor a su costo real), sobre gastos de servicios asociados que la institución financiera a contratado en nombre del usuario, como ser las primas por seguros asociados a operaciones activas, avalúos de bienes, honorarios legales, entre otros.
9. En aquellos casos que, debidamente justificados, determine la CNBS.

Las instituciones financieras que realicen cualquiera de las prácticas, serán sujetas a las sanciones que correspondan con el marco legal y normativo aplicable.

2.9.2 CLÁUSULAS ABUSIVAS

Las que:

1. Restrinjan los derechos del usuario financiero o amplíen los derechos de la institución financiera.
2. Desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños.
3. Contengan cualquier disposición que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del usuario financiero.
4. Confieran a la institución financiera el derecho exclusivo de interpretar el significado, alcance y cumplimiento de las cláusulas contractuales y de las prestaciones respectivas.

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

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

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

2.10 LEYES NACIONALES

2.10.1 PROHIBICIONES A LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS FINANCIEROS Y DE CRÉDITO PARA EL CONSUMO

Sin perjuicio de las prohibiciones generales a los proveedores contenidas en la presente Ley, se prohíbe a los proveedores de servicios financieros y de ventas al crédito para consumo:

- Aplicar los pagos o abonos realizados por el consumidor a cuentas o contratos diferentes al indicado por este.
- Impedir o negar al consumidor la realización de pagos o abonos a la cuenta o contrato indicado por este.

- Realizar cobros o cargos al consumidor en moneda distinta a la empleada en la adquisición de los bienes o servicios cuando este se realice con tarjetas de créditos, debito, de compra o cualquier otra análoga.
- Negar al consumidor la posibilidad de hacer uso de los valores consignados en cuentas de ahorro o similares cuando estos resulten del otorgamiento del crédito, salvo en aquellos casos en los cuales dichos valores constituyan la garantía del mismo.
- Negar al consumidor el derecho de acceder al beneficio de reducción de las tasas de interés por efecto de la reducción en las dictadas por la autoridad competente.
- Solicitar, obligar o permitir al consumidor firmar en blanco, en todo o en parte, cualquier documento, contrato o título valor que constituya obligación para este.
- Gestionar o ejecutar el cobro de cualquier documento o título valor antes de la fecha pactada para ello.
- Sumar los intereses moratorios al monto principal de la deuda con la finalidad de capitalizarlos.
- Utilizar las garantías proporcionadas por el consumidor para una cuenta o contrato diferente al pactado o convenido previamente.
- Efectuar cargos o cobros por bienes o servicios que no hubieren sido expresamente y por escrito aceptados por el consumidor.

2.10.2 DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

- La protección de la vida, salud o seguridad humana en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios.
- La protección de sus intereses económicos mediante un trato equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios.
- La libertad de elección del bien o servicio.
- La libertad de contratación.

- La indemnización integral al consumidor en caso de daño producido por incumplimiento de lo convenido en la transacción.

Las asociaciones de consumidores podrán sustanciar los reclamos de los consumidores de bienes y servicios ante los proveedores, distribuidores, fabricantes, productores, comerciantes, o prestadores de servicios que correspondan. Para promover el reclamo, el consumidor deberá suscribir la petición ante la asociación correspondiente, adjuntando la documentación e información que obre en su poder, a fin de que la entidad promueva todas las acciones necesarias para acercar a las partes.

2.11 ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA DIVISIÓN DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO (DPUF)

Tabla 2. ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL 2010

Descripción	Cantidad Atendida
Reclamos atendidos sobre productos y servicios financieros	566
Atención y respuesta a solicitudes de información pública	39
Solicitudes atendidas sobre el historial crediticio de los usuarios Financieros	4,050
Dictámenes realizados como productos de los reclamos presentados por los usuarios financieros	355
Proyectos de Resolución propuestos al pleno de la CNBS para su aprobación	167
Solicitudes recibidas para inscripción y actualización en los diferentes registros públicos:	618
Valuadores	114
Audidores Externos	84
Seguros	420

Tabla 3. ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL 2011

Descripción	Cantidad Atendida
Reclamos atendidos sobre productos y servicios financieros	212
Atención y respuesta a solicitudes de información pública	31
Solicitudes atendidas sobre el historial crediticio de los usuarios Financieros	2,676
Solicitudes recibidas para inscripción y actualización en los diferentes registros públicos:	86
Valuadores	42
Audidores Externos	23
Renovación de Carnet	21

Tabla 4. Desglose de Reclamos recibidos por sector supervisado

Descripción	Cantidad Atendida	%
Entidades Bancarias	141	66.5
Instituciones de Seguros	52	24.5
Emisores de Tarjetas de Crédito	9	4.2
Otras Entidades Financieras	10	4.7
Total	212	100

Tabla 5. ACTIVIDADES REALIZADAS HASTA EL 31 DE JULIO DE 2012

Descripción	Cantidad Atendida
Reclamos	212
Consultas de Central de Información Crediticia	3,606
Solicitudes de Información Pública	28

Fuente: Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS)

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE Y MÉTODOS

La presente investigación tendrá un enfoque cualitativo, puesto que plantea un problema de estudio delimitado y concreto, utilizando la recolección de datos proporcionados por la CNBS para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico. (Sampieri, 2010)

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para esta investigación se utiliza el diseño no experimental de tipo transversal, ya que se realiza en un periodo de tiempo determinado, para evaluar, describir y conocer la situación actual del objeto de estudio. (Sampieri, 2010)

3.2.1 TIPO DE ESTUDIO

El presente estudio es de tipo descriptivo ya que es éste se muestra con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación con el que se pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables medidas. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de conceptos o variables, midiendo y/o recolectando información sobre cada una de ellas, logrando de esta manera describir lo que se investiga. (Sampieri, 2010)

3.2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población implica los objetos de estudio que se representan a través de la muestra. Por tanto, la población es el usuario financiero, como caso de estudio y la muestra quedo integrada por 70 usuarios encuestados.

3.2.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

Son las personas como usuarios financieros y la Comisión Nacional de Bancos y Seguros como ente supervisor y regulador de los derechos y obligaciones de los mismos.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

Se realizará una encuesta dirigida a 70 usuarios financieros para saber su conocimiento sobre las normas para el fortalecimiento de la transparencia, la cultura financiera y atención al usuario financiero en las instituciones supervisadas. Asimismo se utilizarán los datos estadísticos proporcionados por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros en cuanto las actividades realizadas por la DPUF.

3.4 FUENTES DE INFORMACIÓN

La investigación bibliográfica se realizó específicamente con literatura, doctrina y legislación nacional. Esta herramienta es útil y necesaria ya que ayuda a comprender de una mejor manera la investigación.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1 ENCUESTA

La encuesta se llevó a cabo con los usuarios financieros que tienen productos o servicios financieros con las instituciones financieras. Los resultados obtenidos con los usuarios financieros sirvieron para medir el nivel de conocimiento que tienen los mismos de la DPUF.

1. ¿Alguna vez ha presentado algún reclamo ante una institución financiera?

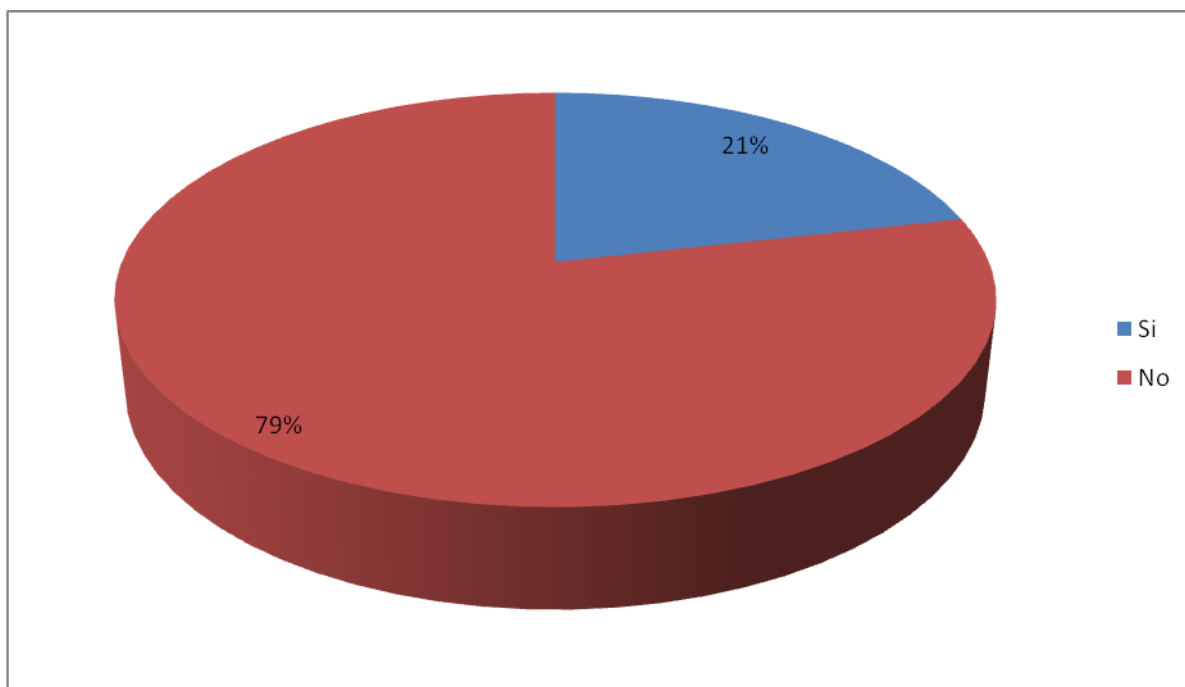


Figura 1. Reclamos interpuestos por los usuarios ante las instituciones supervisadas

Esto se debe que al momento que el usuario financiero contrata un producto o servicio financiero, las instituciones financieras no siempre tienen el cuidado de informar amplia y suficientemente sobre los procedimientos o modalidades del mismo. Además la mayoría de las instituciones financieras no cuentan con áreas debidamente señaladas y habilitadas para atender los reclamos, quejas y consultas de los usuarios financieros.

2. ¿cuál de los siguientes productos o servicios financieros posee? Seleccione una opción.

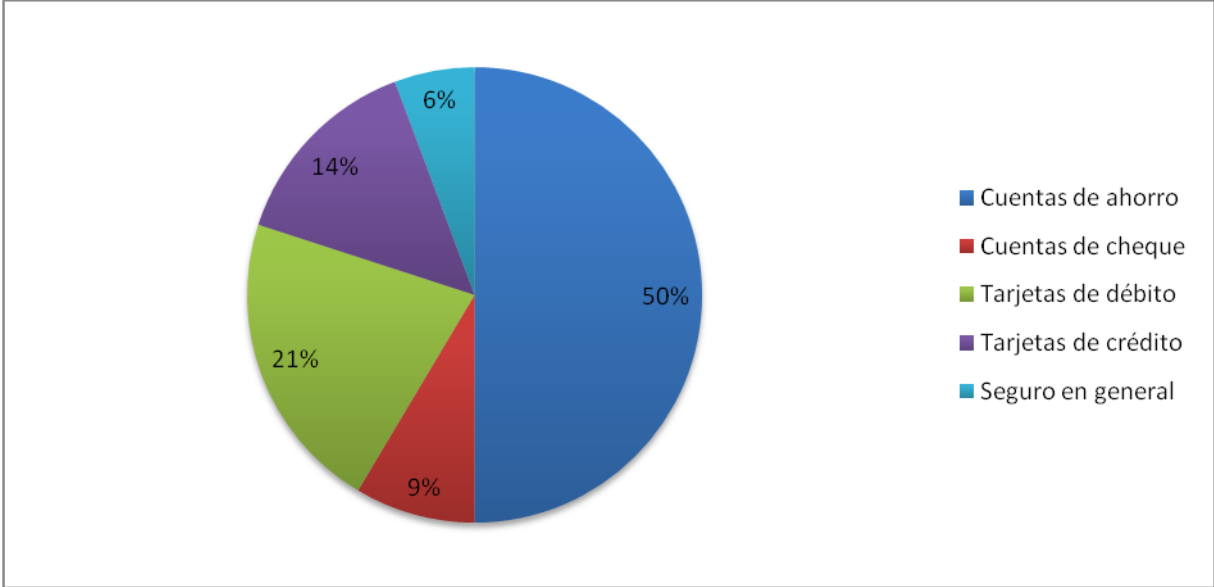


Figura 2. Servicios o productos financieros

Fomentar a los usuarios financieros a utilizar los demás productos o servicios para su mejor bienestar y beneficio con la debida educación financiera que significan los mismos.

3. ¿Tiene conocimiento de la Dirección de Protección al Usuario financiero?

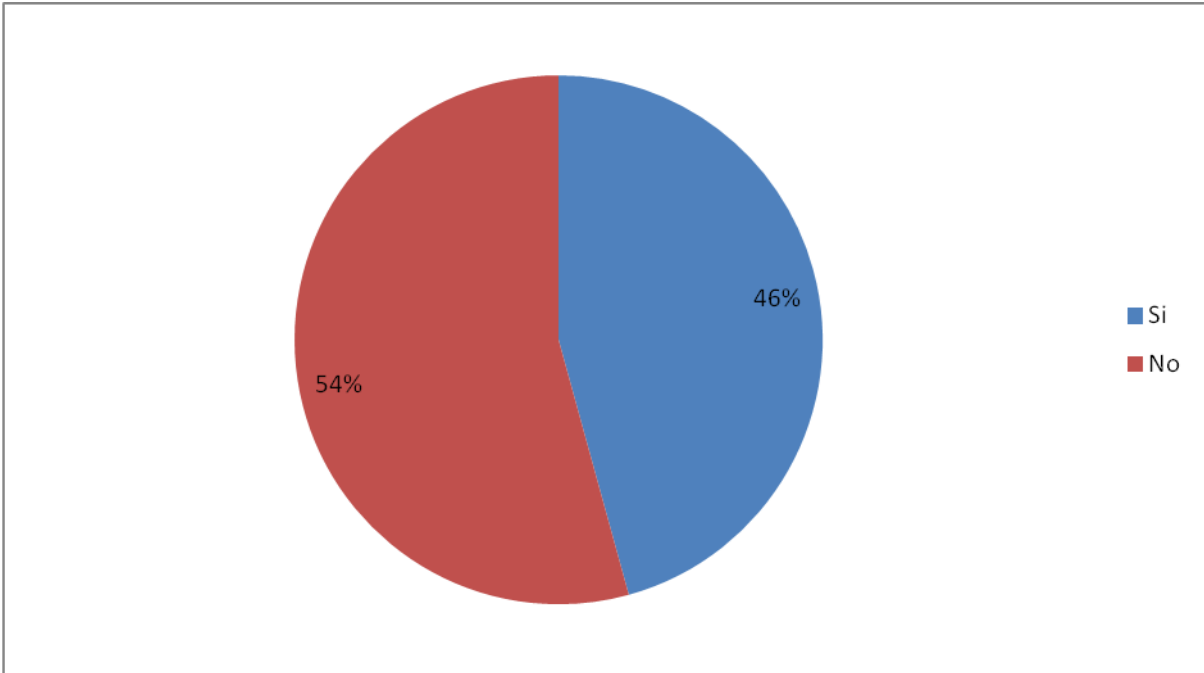


Figura 3. Conocimiento de la DPUF

La mayoría de los usuarios encuestados desconocen de la institución encargada de promover respeto de los derechos que tienen como usuarios financieros, así como de atender los reclamos presentados por éstos sobre los diversos productos y servicios financieros que prestan las instituciones supervisadas.

4. ¿Conoce las normas para el fortalecimiento, la cultura financiera y atención al usuario financiero en las instituciones supervisadas?

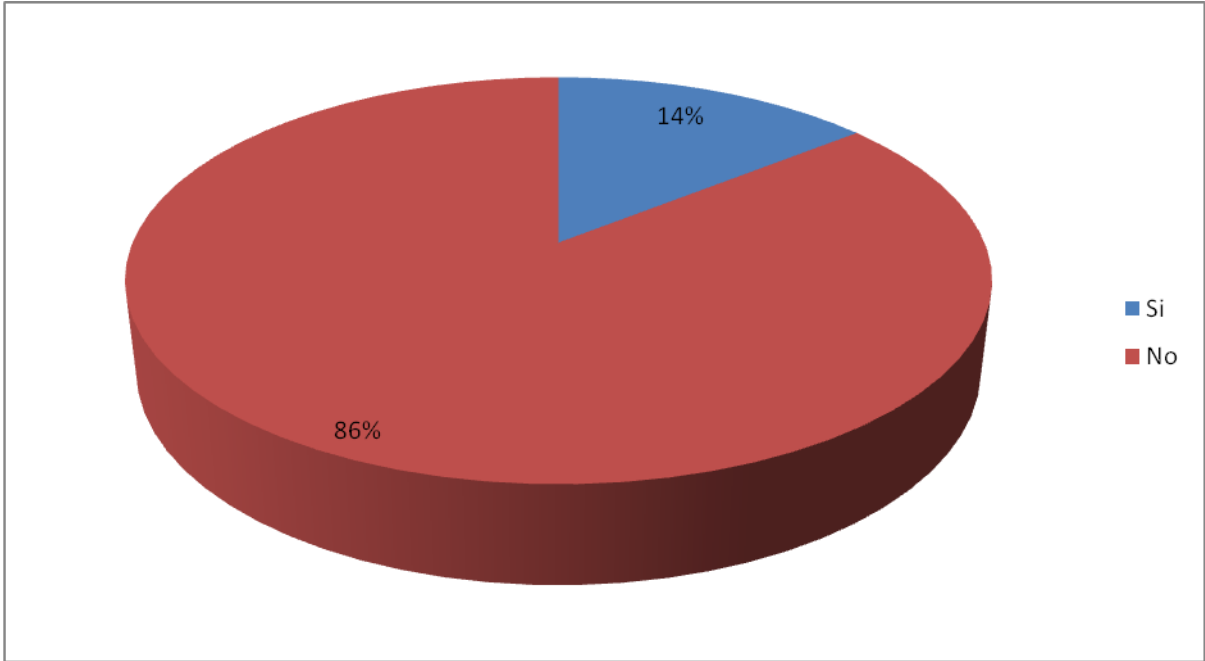


Figura 4. Conocimiento de las normas

Se debe de hacer una socialización masiva para que los usuarios financieros conozcan de la norma, asimismo los derechos y obligaciones que tienen como usuarios financieros y los derechos y obligaciones de las instituciones financieras. El procedimiento de interponer un reclamo ante una institución financiera y si la respuesta no es satisfactoria el procedimiento para interponer el reclamo ante la CNBS.

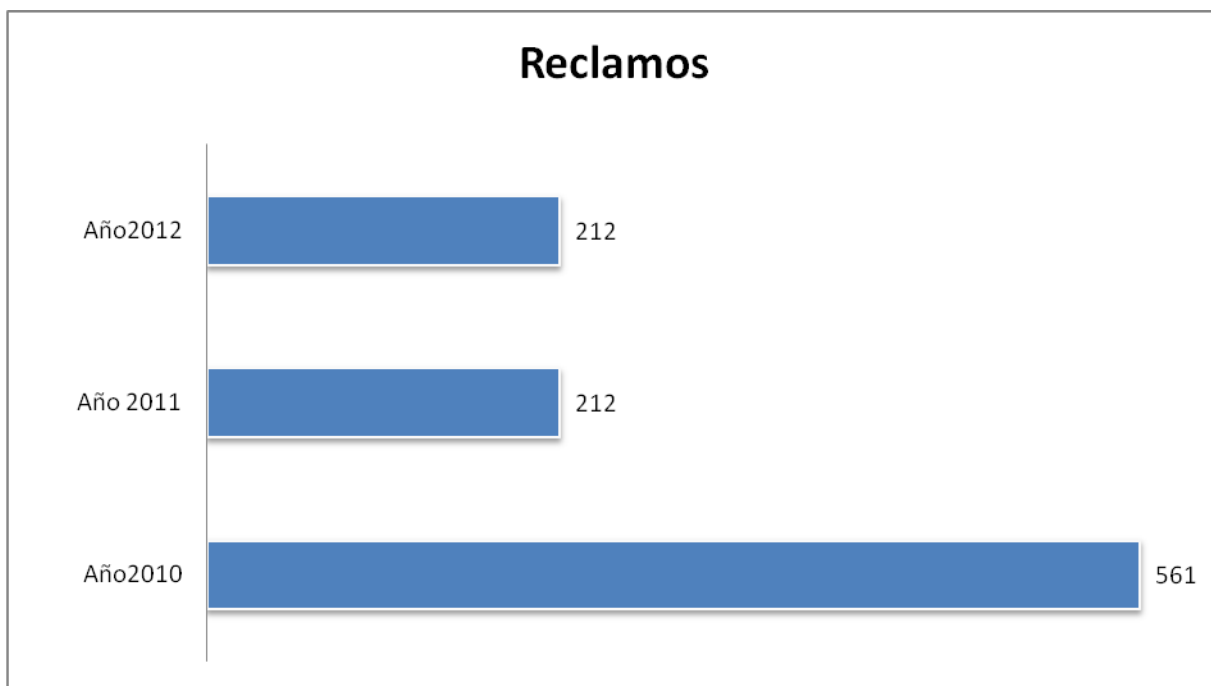


Figura 3. Reclamos presentados ante la Dirección de Protección al Usuario Financiero

Los reclamos presentados ante la DPUF en los años 2010, 2011 y 2012 por los usuarios financieros de servicios y productos financieros.

4.2 HALLAZGOS

Los reclamos del año 2010 se deben a que el procedimiento se realizaba primero ante la DPUF luego esta realizaba su investigación a las instituciones financieras ya que las normas estaban aprobadas pero no habían entrado en vigencia. En comparación el año 2011 con el año 2012 es que en este ultimo año los reclamos van a aumentar por lo que se debe de socializar las normas para el fortalecimiento, la cultura financiera y atención al usuario financiero en las instituciones supervisadas para que el usuario financiero pueda defenderse y exigir el cumplimiento de sus derechos ante las instituciones financieras. Ya que estos no conocen dichas normas.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- La Dirección de Protección al Usuario Financiero es la instancia administrativa, técnica y legal de la CNBS encargada de la protección de los usuarios de servicios y productos financieros, de fomentar la transparencia del sistema financiero, el mejoramiento de la cultura financiera de la población y el acceso a la información pública.
- La hoja de reclamación de las instituciones supervisadas, es el medio por el cual el usuario financiero puede expresar ante la CNBS su disconformidad con un producto financiero adquirido o con el servicio recibido por parte de una institución financiera supervisada por la CNBS.
- El procedimiento actual en el manejo del reclamo es de conformidad con la Ley de Procedimiento Administrativo; sin embargo, su trámite de investigación y resolución, puede aplicarse la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, Ley del Sistema Financiero; Ley de Instituciones de Seguros y Reaseguros, Ley de Protección al Consumidor; Ley de Tarjetas de Crédito y su Reglamento; y las demás leyes que supletoriamente puedan tomarse en consideración.
- La Dirección de Protección al Usuario Financiero, complementa los derechos de los usuarios, en el ámbito de las atribuciones que la Ley le otorga a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, para dirimir los reclamos interpuestos contra las instituciones supervisadas, en atención a la materia y competencia.

5.2 RECOMENDACIONES

- Que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros implemente lo más pronto posible el Modulo de Reporte de Reclamos que incluye la tipología y sub tipología de los mismos, para que las instituciones financieras envíen la información a la CNBS. Ya que a la fecha no se está utilizando este modulo.
- Que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros realice la socialización las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas a los usuarios

financieros para que éste defienda y exija el cumplimiento de sus derechos y obligaciones ante las instituciones financieras.

- Capacitar al personal de la Dirección de Protección al Usuario Financiero en la atención del Usuario Financiero que llega a dicha oficina. Además de que la CNBS de el apoyo necesario y fortalezca a la DPUF.
- Establecer una oficina regional en la ciudad de San Pedro Sula, Cortes para atender los reclamos de los usuarios financieros de la zona norte y occidental del país.

CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD

6.1 PLAN DE SOCIALIZACIÓN DE LAS NORMAS

Plan de socialización de las normas para el fortalecimiento de la transparencia, la cultura financiera y atención al usuario financiero en las instituciones supervisadas.

6.1.1 LOCALIZACIÓN

Tegucigalpa, Francisco Morazán.

6.1.2 INSTITUCIÓN EJECUTORA

Comisión Nacional de Bancos y Seguros mediante convenio de cooperación con la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC).

6.1.3 DURACIÓN

Capacitación que consiste en seminario de socialización para dar a conocer dichas normas que deberá realizarse durante 2 meses, con seminarios de 8 sábados de 8:00am-12:00m. Iniciando en noviembre y terminando en diciembre de 2012. Con la participación de la CNBS como ente supervisor, instituciones financieras, usuarios financieros, universidades públicas y privadas como medios de comunicación.

6.1.4 MODALIDAD DE CAPACITACIÓN

Seminario básico.

6.1.5 POBLACIÓN BENEFICIADA

Usuarios financieros de servicios o productos Financieros.

6.1.6 FUENTE FINANCIERA PROBABLE

Banco Interamericano de Desarrollo (BID), AHIBA, CNBS u otras.

6.1.7 ELEMENTOS QUE ASEGURAN LA SOSTENIBILIDAD DEL PLAN

- Concientización a la población de que la socialización es con el propósito de fomentar una cultura financiera.
- La participación activa de los usuarios financieros.

- La disponibilidad de especialistas en el área, así como capacitadores externos.

6.3.4 RESULTADOS ESPERADOS DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

- Conocimiento básico de las normas para el fortalecimiento de la transparencia, la cultura financiera y atención al usuario financiero en las instituciones supervisadas por parte de los usuarios financieros población.
- Establecer canales de comunicación efectivos para lograr una efectiva socialización.
- Elevar los índices de vigilancia y control para el cumplimiento de la socialización dichas normas mercantiles.

CAPACITACIÓN

OBJETIVO	META	ACCIONES	RECURSOS		
			Humanos	Materiales	Financieros
Preparación académica de los participantes sobre las normas.	Manejo eficaz del marco legal vigente	Elaboración de un CD con la normativa	Consultores Internos	CD Computadora Data Show	L.400,000.00

PRESUPUESTO

SEMINARIO	PARTICIPANTES	COSTOS	TOTAL
Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero	600	Incluye: <ul style="list-style-type: none"> • Alimentación • Pago de Papelería • Pago Trifolios • CD´s con Marco Legal • Alquiler de Local • Gastos Administrativos 	L.700,000.00

**CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA COMISIÓN
NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS Y LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
CENTROAMERICANA**

NOSOTROS: **VILMA MORALES MONTALVAN**, Presidenta de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), y **LUÍS ORLANDO ZELAYA**, Rector de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC); En el marco de los fines y objetivos de la cooperación nacional, para la socialización las normas para el fortalecimiento de la transparencia, la cultura financiera y atención al usuario financiero, el cual se regirá por las cláusulas, estipulaciones y condiciones siguientes:

PRIMERA: La Comisión Nacional de Bancos y Seguros y la Universidad Tecnológica Centroamericana, se comprometen a estrechar la cooperación en el ámbito de dichas normas.

SEGUNDA: Las Instituciones se comprometen a la socialización de las normas, por parte de funcionarios, investigadores, docentes y estudiantes.

CUARTA: Los Firmantes o Representantes de las mencionadas instituciones, se reunirán en la medida de lo posible, al menos una vez al año en forma presencial o mediante video conferencia, a fin de hacer el balance mensual de la cooperación, proyectar su continuidad y examinar la evolución del presente.

QUINTA: El presente convenio se firma con una duración de dos (2) meses, renovables automáticamente a la fecha de la notificación. En Prueba de conformidad, los representantes de las Instituciones citadas firman.

Abog. VILMA MORALES
Presidente de la CNBS

Ing. LUÍS ZELAYA
Rector UNITEC

BIBLIOGRAFÍA

1. (s.f.). Recuperado el Agosto de 2012, de <http://www.cnbs.gov.hn>
2. (s.f.). Recuperado el Agosto de 2012, de <http://www.dpuf.cnbs.gov.hn:81/>
3. (s.f.). Recuperado el Agosto de 2012, de <http://www.consumidores.org>
4. (s.f.). Recuperado el Agosto de 2012, de <http://www.slideshare.net>
5. Moya, M. (2009). Terminología Jurídica más utilizada en Honduras. Tegucigalpa: Multigráficos Flores.
6. Nacional, C. (2006). Constitución de la República. Tegucigalpa: Guaymuras.
7. Nacional, C. (2010). Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros. Tegucigalpa: O.I.M.
8. Nacional, C. (2011). Ley de Procedimiento Administrativo. Tegucigalpa: O.I.M.
9. Nacional, C. (2008). Ley de Protección al Consumidor. Tegucigalpa: Guaymuras.
10. Nacional, C. (2010). Ley de Tarjetas de Crédito. Tegucigalpa: O.I.M.
11. Nacional, C. (2009). Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Tegucigalpa: Spacio Gráfico.
12. Nacional, C. (2010). Ley del Sistema Financiero. Tegucigalpa: O.I.M.
13. Nacional, C. (2001). Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, y Atención al Usuario Financiero. Tegucigalpa.
14. Nacional, C. (2001). Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas . Tegucigalpa.
15. Sampieri, R. H. (2010). Metodología de la investigación. D.F. México: McGRAW HILL.
16. Seguros, C. N. (2010). Reglamento Gobierno Corporativo. Tegucigalpa.

17. Seguros, C. N. (2006). Resolución 549/13-06-2006. Tegucigalpa.
18. Seguros, C. N. (2009). Resolución 1596/13-10-2009. Tegucigalpa.
19. Seguros, C. N. (2009). Resolución 1701/06-11-2009. tegucigalpa.
20. Seguros, C. N. (2009). Resolución 1745/17-11-2009. Tegucigalpa.

ANEXOS

ANEXO No.1.- HOJA DE RECLAMACIÓN
(Anverso ó primera página)



No. de Identificación del Reclamo: _____ / _____ / _____

PERSONAS NATURALES	
Nombres y Apellidos: _____	No. Identidad/Pasaporte: _____
Dirección: _____	Municipio: _____
Departamento: _____	
Teléfono: _____	Correo electrónico: _____
En caso de representación: Nombre y apellidos del Representante o apoderado Legal: _____	
No. Identidad/Pasaporte o No. de colegiación: _____	
PERSONAS JURIDICAS	
Razón Social: _____	RTN: _____
Domicilio Legal: _____	Municipio: _____
Departamento: _____	
Teléfono: _____	Correo Electrónico: _____
Nombre y apellidos del Representante Legal: _____	
No. Identidad/Pasaporte: _____	

FECHA: ____/____/____	TIPOLOGÍA DEL RECLAMO: _____
RECLAMACIÓN. Describa los hechos, motivos y la petición que presenta:	

¿Provee documentación que respalde el reclamo del reclamo? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
En caso afirmativo, favor describir la misma:	

¿El reclamo es reiteración de un reclamo anterior? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
En caso afirmativo, por favor indicar No. De Identificación del Reclamo:	

PETICIÓN QUE REALIZA ANTE LA CNBS:	
Describa la petición que realiza a la DPUF en relación a los hechos anteriormente descritos:	

En caso que el usuario financiero haya presentado su reclamo de manera paralela en otra instancia administrativa o judicial, sería de enorme provecho para la investigación que usted solicita, que la CNBS conozca de tal acción.	
En caso de ser afirmativo, por favor indicar la instancia y la fecha que la interpuso.	

En _____ a _____ de _____ de 20__	Firma del reclamante:



(Reverso o segunda página)

HOJA DE RECLAMACIÓN

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR EL FORMULARIO:

1. La Hoja de Reclamación se presenta conforme al formato adjunto, debiéndose llenar un original y dos (2) copias por cada reclamación, con una descripción sencilla y clara de los hechos reclamados. A la misma podrá acompañarse escrito o nota complementaria en caso de ser necesario con sus respectivas copias.
2. La Hoja de Reclamación original será para la Institución Supervisada y las dos (2) copias de ésta debidamente selladas serán para el usuario financiero.
3. El usuario financiero, en caso de no estar conforme con la respuesta emitida por la institución supervisada, podrá recurrir a la CNBS y entregará a esa dependencia la copia proporcionada por la institución supervisada, misma que deberá ser sellada como acuse de recibo.
4. El usuario financiero deberá consignar correctamente sus datos personales, específicamente su domicilio, teléfono y correo electrónico.
5. La institución supervisada deberá consignar el No. Identificación del Reclamo, debiendo indicarse el [cód_entidad]/[cód_sucursal]/[No. correlativo de reclamo para la entidad y sucursal], identificando el código de tipificación del reclamo conforme a la Tipología señalada en el Anexo 2 de las presentes Normas.



Anexo no. 2



Comisión Nacional de Bancos y Seguros Dirección de Protección al Usuario Financiero



DPUF-220- 2012

22 de agosto de 2012

Señor
Aaron Juseff Gun Hernandez
Ciudad

Estimado Señor Gun:

En atención a su solicitud de información de fecha 8 de los corrientes, mediante la cual solicita información sobre el número y tipología de los reclamos que han sido recibidos en la Dirección de Protección al Usuario Financiero (DPUF) en los años 2010, 2011 y 2012; así como el número de solicitudes de información pública y de consultas de la Central de Información Crediticia en los años 2010, 2011 y 2012.

A continuación, se brindan los datos de los años solicitados.

SERVICIOS DPUF	2010	2011	2012
Reclamos	561	212	212
Consultas de Central de Información Crediticia	4,028	5,663	3,606
Solicitudes de Información Pública	39	36	28

*Los datos de 2012, se registran al 31 de julio de 2012.

Asimismo se le informa que atendiendo a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la información deberá proporcionarse al solicitante en el estado o formato en que se encuentre disponible. En este caso, la Comisión solo ha generado estas cifras estadísticas, las cuales no contienen ningún tipo de tipología o cualquier otra desagregación.

Atentamente,

Ramón A. Martínez
Director

