



**FACULTAD DE POSTGRADO**

**TESIS DE POSTGRADO**

**IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS COMPLEMENTARIAS PARA  
EL FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA Y  
ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO  
EN LA BANCA PRIVADA**

**SUSTENTADO POR:**

**FANY MABEL NÚÑEZ ARDÓN**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO  
MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**TEGUCIGALPA, M.D.C.**

**HONDURAS, C.A**

**JULIO, 2012**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC**

**FACULTAD DE POSTGRADO**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTOR**

**LUIS ORLANDO ZELAYA MEDRANO**

**SECRETARIO GENERAL**

**JOSÉ LESTER LÓPEZ PINEL**

**VICERRECTOR ACADÉMICO**

**MARLON BREVÉ REYES**

**DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO**

**JEFFREY LANSDALE**

**IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS COMPLEMENTARIAS PARA  
EL FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA Y  
ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO  
EN LA BANCA PRIVADA**

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

**MÁSTER EN**

**DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**ASESOR METODÓLOGICO**

**MARLON BREVÉ REYES**

**ASESOR TEMÁTICO**

**MIRIAM CABALLERO LEIVA**

**MIEMBROS COMISIÓN EVALUADORA:**

**DAVID MARTIN ROVELO H.**

**MARCO MARTÍNEZ**

## **Agradecimiento**

Gracias Padre Celestial por permitirme culminar un proyecto de vida; por los triunfos y alegrías, las fallas y caídas que he tenido a lo largo de este proceso y que me han enseñado a comprender que todo lo puedo en ti que me fortaleces, todo lo que soy te lo debo a ti Señor.

A mis asesores Miriam Caballero Leiva y el Doctor, Marlon Breve, gracias por su dedicación, conocimientos transmitidos y consejos para poder finalizar con éxito esta etapa importante para el desarrollo de mi vida profesional.

## **Dedicatoria**

A mis padres, por el amor, y por el espíritu de superación que me han enseñado.

A mi amado esposo Olvin Cardona, por todo el cariño, apoyo, comprensión y paciencia que me ha brindado en este caminar, por esperar el tiempo que como esposa y madre de familia no les he podido dedicar.

A mi hija Fanny Nicolle, mi orgullo e inspiración, la razón de mi existencia, a ti y para ti hija adorada dedicado con todo mi amor y corazón; gracias por la paciencia y ayuda que me brindaste.



## **FACULTAD DE POSGRADO**

# **IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS COMPLEMENTARIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO EN LA BANCA PRIVADA**

## **AUTOR:**

Fany Mabel Núñez Ardón

## **RESUMEN**

El eje central de esta investigación fue contribuir con una propuesta para que las Instituciones del Sistema Financiero Nacional, utilicen en las áreas de Negocios un documento guía para desarrollar con éxito las estrategias necesarias para dar el debido seguimiento e implementación a un proyecto muy importante como lo es las Normas Complementarias para el fortalecimiento de la transparencias, permitiendo así a la Banca privada cumplir regulatoriamente. Igualmente se realizó una investigación de enfoque cualitativo y cuantitativo, recolectando información a través de entrevistas semi estructuradas aplicadas a Oficiales de Atención al Usuario Financiero, Oficiales de Servicio al Cliente o Ejecutivos de Negocios; del sistema financiero nacional. Y Como aplicabilidad del proyecto se realizó una propuesta para que la banca privada, tengan lineamientos claros a seguir para desarrollar o reorientar sus estrategias, con el objetivo final de cumplir con las normas evitando multas financieras y llamados de atención.

Palabras claves: sistema financiero, normas, estrategias, cumplimiento, transparencia.



**GRADUATE SCHOOL**  
**IMPLEMENTATION OF STANDARDS FOR ADDITIONAL**  
**STRENGTHENING TRANSPARENCY AND CUSTOMER SERVICES**  
**PRIVATE BANKING FINANCIAL**

**Author:**

Fany Ardon Mabel Nunez.

**SUMMARY**

The focus of this research was to contribute with a proposal to the National Financial System Institutions using in the areas of Business to develop a guidance document successful strategies necessary to ensure proper monitoring and implementation of a major project as is the Supplementary Rules for the strengthening of transparency, allowing private banks to meet regulatory. Equally an investigation was made of qualitative and quantitative approach, collecting information through semi-structured interviews applied to Customer Care Officers Financial Officers Customer Service or Business Executives, the national financial system. As applicability of the project was a proposal that private banks have clear guidelines to follow to develop or refocus their strategies, with the ultimate goal of avoiding comply with financial penalties and reprimands.

Keywords: financial system, rules, strategies, compliance, transparency.

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.2. ANTECEDENTES .....	2
1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.4. OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	4
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	4
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	4
1.5. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.6. JUSTIFICACIÓN .....	5
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
2.1 DERECHOS DE LOS USUARIOS .....	6
2.1.1 MODELO DE TOMA DE DECISIONES DEL CONSUMIDOR .....	8
2.2 ENTE REGULADOR.....	9
2.3 IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS DE TRANSPARENCIA EN EL SISTEMA FINANCIERO .....	13
<b>2.3.1 IMPLEMENTACION DE NORMAS EN OTROS PAISES.....</b>	<b>13</b>
2.3.2 IMPLEMENTACION DE NORMAS DE TRANSPARENCIA EN HONDURAS.....	15
2.4 NORMAS COMPLEMENTARAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA.....	18
2.4.1 DIFUSIÓN DE COMISIONES Y TASA DE INTERES.....	20
2.4.2 CONTRATOS DE ADHESIÓN .....	26
2.4.3 COBRO DE COMISIONES .....	32
2.4.4 REQUERIMIENTOS DEL CAT .....	34
<b>CAPITULO III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>37</b>
3.1 ENFOQUE .....	37
3.2 DISEÑO.....	37
3.3 UNIVERSO Y MUESTRA.....	38
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	39
3.4.1 PRIMARIA .....	39

3.4.2 SECUNDARIA .....	39
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS .....</b>	<b>40</b>
4.1 DETERMINACION DE LA BRECHA .....	40
4.2 DIFICULTAD DE ENTENDIMIENTO EN LOS ARTÍCULOS DE LAS NORMAS COMPLEMENTARIAS .....	47
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>52</b>
5.1 CONCLUSIONES.....	52
5.2 RECOMENDACIONES .....	52
<b>CAPITULO VI. APLICABILIDAD.....</b>	<b>54</b>
6.1 INTRODUCCIÓN .....	54
6.2 ESTRATEGIAS PARA IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS COMPLEMENTARIAS EN LA BANCA PRIVADA .....	54
6.3 PRESUPUESTO .....	65
6.4 EJECUCIÓN DE ESTRATETIGAS .....	65
<b>ANEXOS.....</b>	<b>72</b>
ANEXO 1 .....	72
ANEXO 2 .....	73
ANEXO 3 .....	74



# **CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1.1. INTRODUCCIÓN**

La Banca del Sistema Financiero Nacional, son las instituciones responsables de ofrecer y brindar servicios de productos financieros a los diferentes clientes en Honduras , por lo que resulta necesario implementar metodologías de Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia y Atención al Usuario Financiero para promover una mayor transparencia de información en el sistema financiero, este es un mecanismo que permite a los usuarios y clientes de las empresas supervisadas acceder a mejor información sobre tasas de interés, comisiones, gastos y demás condiciones de contratación de servicios financieros que conlleve, a su vez, a una mejor toma de decisiones sobre una base más informada.

El estudio se expone en seis capítulos: El Capítulo I, hace un planteamiento del problema e incluye los antecedentes, definición del problema; así mismo se definen los objetivos, las preguntas a investigar y la justificación que acredita la necesidad de realizar este trabajo.

El Capítulo II, hace referencia al marco teórico, el cual expone los derechos de los usuarios, modelo de toma de decisiones del consumidor, así como el ente que regula al Sistema Financiero; el papel que juega en el tema de bancarización el sistema bancario hondureño, implementación de prácticas de transparencia en otros países y en honduras y lo que requiere mayor énfasis lo comprendido en las Normas Complementarias para fortalecer la transparencia.

En el Capítulo III se detalla la metodología utilizada para la obtención de la información de la investigación; la aplicación de los instrumentos (entrevistas y evaluaciones a requerimientos de normativa) para los oficiales de atención al usuario financiero, Ejecutivos de Negocios y Oficiales de Servicio al Cliente de las Instituciones Bancarias que brindan servicios o productos financieros a los usuarios.

En el Capítulo IV se exponen los resultados obtenidos del estudio realizado; los cuáles dan respuesta a las preguntas de investigación planteadas, obteniendo así las conclusiones y las recomendaciones generadas del presente estudio.

En el Capítulo VI se presenta la aplicabilidad de la investigación, la cual consiste en una propuesta de implementación de estrategias a seguir para dar el debido cumplimiento a la normativa y así evitar caer en multas o llamados de atención que impone el ente regulador la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

## 1.2. ANTECEDENTES

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 (Congreso Nacional, 2008).

El Artículo 2 párrafo 2 de la Ley de Protección al Consumidor, dispone que: “Los servicios públicos y las actividades privadas de interés público nacional, así declaradas expresamente en virtud de ley y que cuenten con su propio ente regulador, se registrarán por su legislación específica. Lo no previsto en dichas disposiciones legales se registrará por lo dispuesto en la presente Ley” (Congreso Nacional, 2008).

Mediante Resolución No.1392/08-08-2011 se aprobó las “Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero” dicho Reglamento es promover una mayor transparencia de información en el sistema financiero, a la vez contar con un mecanismo que permita a los usuarios y clientes de las empresas supervisadas acceder a mejor información sobre tasas de interés, comisiones, gastos y demás condiciones de contratación de servicios financieros que conlleve, a su vez, a una mejor toma de decisiones sobre una base más informada (La Gaceta, 2011).

La Banca Privada deberá cumplir lo que indica las Normas complementarias y uno de los objetivos es que el sistema financiero, debe tener a disposición del público en

general toda la información sobre tasas de interés, comisiones y gastos que cobran, la misma que para su difusión y su aplicación deberá reunir determinados criterios comprendidos en la Ley.

En la actualidad la Banca privada del sistema financiero deberá enmarcarse a lo que establece la normativa, y es de suma importancia su implementación, considerado que se evitará cobros a multas o sanciones impuestas por el ente regulador la CNBS, también lograr mayor satisfacción para los clientes ya que podrán obtener con facilidad y claridad información sobre las condiciones generales y específicas al adquirir un producto o servicio. Por otro lado, al ejecutar este proyecto se pretende identificar cuáles son las causas que les dificulta al Sistema Financiero Nacional, y por ende un plan de implementación de Normas Complementarias facilitará a las instituciones financieras a identificar cuáles son las actividades que deben desarrollar para gestionar el debido cumplimiento.

### 1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente existe una normativa que entrará en vigencia en Enero del 2013 y se requiere diagnosticar y validar el cumplimiento de la misma por parte de la Banca privada; por lo que es necesario contar con las herramientas para detectar cuales son los requerimientos necesarios para su implementación.

La normativa consiste en relación a la transparencia de la información, difusión de información, comisiones, tasas de interés y contratos de adhesión de los productos o servicios que ofrece el sistema financiero. En la instituciones Bancarias ya está cumpliendo con ciertos puntos que establece la normativa pero estas instituciones no cuentan con un plan de trabajo detallado con las actividades y procedimientos necesarios para desarrollar aquellos artículos que generan confusión a su aplicación o ejecución lo cual contrae riesgo de no lograr el éxito en la implementación de lo solicitado por la normativa de Complementarias emitidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros. (CNBS)

Proporcionando este documento a las Instituciones del Sistema Financiero se pretende que implemente lineamientos claros en todos aquellos artículos identificados con mayor dificultad. Asimismo es muy importante cumplir en tiempo y forma ya que al no hacerlo influye negativamente en multas a las instituciones, la cual las impone la CNBS.

#### 1.4. OBJETIVOS DEL PROYECTO

##### 1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Formular un plan de trabajo para la implementación de Normas Complementarias en la Banca Privada.

##### 1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar las brechas que tiene el sistema financiero para la implementación de las Normas Complementarias.
2. Identificar los artículos que provocan mayor dificultad para la implementación de las Normas Complementarias.
3. Establecer las herramientas necesarias para la implementación de las Normas Complementarias en el Sistema Financiero.

#### 1.5. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Cuál es la brecha que separa al Sistema Financiero para cumplir con los requerimientos establecidos en las Normas Complementarias?
2. ¿Cuáles son los artículos de las Normas Complementarias que les dificulta al Sistema Financiero para su implementación?
3. ¿Qué herramientas se utilizarán para la implementación de las Normas Complementarias?

## 1.6. JUSTIFICACIÓN

Es importante enfatizar de que existe una normativa en proceso de aplicación y que son requerimientos obligatorios para Banca privada, ya que al no cumplir incurren en multas o cierre de la instituciones financieras y para un adecuado cumplimiento de las normas que comprende el reglamento, se requiere a las empresas del sistema financiero que garantice el cumplimiento de las Normas en materia de transparencia de información y protección al consumidor.

Este sistema de difusión al usuario debe comprender un conjunto de elementos propios de la cultura organizacional de la empresa que permitirá desarrollar políticas y procedimientos de atención y servicio al usuario, así como manuales o guías que enmarque el cumplimiento establecido en las leyes que regula la CNBS y Códigos de buenas prácticas para brindar un servicio de calidad al usuario del sistema financiero.

Las instituciones financieras ya cuentan con muchas disposiciones establecidas en dicha normativa, pero es de suma importancia validar e implementar un plan para velar por el cumplimiento al cien por ciento y determinar los procedimientos necesarios para su desarrollo y ejecución.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 DERECHOS DE LOS USUARIOS

La reparación de los daños que haya sufrido como consecuencia de la adquisición de bienes o la prestación de servicios es uno de los derechos más importantes con los que cuentan los usuarios y muchas veces se ve que por falta de conocimientos estos últimos no están al tanto de dichos derechos que le ley les proporciona.

El derecho de proteger la economía del consumidor, se trata de garantizar que toda la información documental o electrónica no contenga engaños, y que se pretenda adquirir información íntegra, confiable y veraz buscando que el consumidor elija la mejor opción (Congreso Nacional, 2008).

Hoy en día la publicidad tiene un gran impacto, las empresas muestran creatividad para llamar la atención de los clientes y la ley vela porque la oferta, promoción y publicidad falsa o engañosa de los productos o servicios que los comercios o instituciones financieras brindan sea acorde a lo que establece la Ley (Congreso Nacional, 2008).

Recibir un trato adecuado y respetuoso, es muy importante ya que genera satisfacción a los usuarios, y por ende repercute un incremento en la contratación con las entidades y en el bienestar general; muchas empresas contratan empresas para que les realicen cliente oculto para medir la atención que se les brindan a los clientes y de esos estudios que realizan generan acciones correctivas.

Según CNBS (2011a), los usuarios Financieros en el ejercicio de sus derechos y cumplimientos de sus deberes constituyen buenas prácticas las siguientes:

1. La libertad de poder elegir los productos y servicios financieros que mejor le convenga de acuerdo a sus necesidades y al momento de decidir tomar en cuenta las recomendaciones que brindan las instituciones bancarias o la CNBS.

2. La importancia de Informarse sobre los procedimientos para poder interponer un reclamo, cuando no esté satisfecho con un producto o servicio adquirido en la empresa ya que muchas veces los usuarios se acostumbran a quedarse callados y a no reclamar, todo esto se debe a la cultura de cada país o quizás porque no se conoce sobre los derechos que se posee.
3. Tomar en cuenta y analizar la situación financiera que presente al momento de adquirir un compromiso de crédito, y se debe evitar sobre endeudarse.

La CNBS al igual que los Bancos deben realizar capacitaciones o publicaciones en medios masivos de temas para educación a los clientes como:

- Educación Financiera: Buscando que los clientes mantenga información clara sobre los productos o servicios , tomar la mejor elección y evitar endeudarse
- Conceptos financieros Básicos.
- Conceptos Básicos de Seguros.
- Contratos.
- Ahorro.
- Crédito.
- Tarjeta de Crédito.
- Central de Información Crediticia.

En el siguiente cuadro se puede apreciar la protección que se brinda al consumidor, en diferentes países haciendo velar los derechos antes mencionados.

**Tabla 1. Protección para los Usuarios Financieros en el Sistema Financiero de países de Latinoamérica 2007-2008**

Países de Latinoamérica	Protección al consumidor.	Incluye Entidades Financieras	Organización pública.	Acción de quejas contra los bancos.	Organización que canaliza peticiones quejas y reclamos.	Peticiones de quejas pasaron por los bancos.
1. Brasil	1	1	1	1	1	1
2. Colombia	1	1	1	1	1	1
3. Venezuela	1	1	1	1	1	1
4. Ecuador	1	1		1	1	1
5. Rep. Dominicana	1	1		1	1	1
6. Panamá	1	1	1	1	1	
7. Perú	1	1	1	1	1	0
8. Chile	1	1		1	1	
9. Honduras	1	1	1	1	1	
10. El Salvador	1	1	1		1	
11. Uruguay	1	1	1	1		
12. México	1	0	1		1	
13. Argentina	1	0	1		1	1
14. Bolivia	0	0	1	0	1	0
15. Costa Rica	1	0	1		0	0
16. Guatemala	1	0	1	0	0	0
17. Nicaragua	1	0	1		0	0
18. Paraguay	1	1			0	0
Total	17	11	14	10	13	6

Fuente: Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN)

### 2.1.1 MODELO DE TOMA DE DECISIONES DEL CONSUMIDOR

De acuerdo a Schiffman (2005), el proceso de toma de decisiones del consumidor se visualiza tres fases distintas:

- **La Fase de entrada:** Es para que el cliente reconozca que tiene una necesidad de un producto servicio o producto; y es el momento en el que la empresa que vende el producto tiene que brindar al consumidor precio y todos los detalles que contiene.
- **La Fase de Proceso:** Etapa en la cual el consumidor toma la mejor dedición.



- **La Fase de Salida:** Aquí es donde el cliente toma decisiones de acuerdo a lo que se les ofreció y tuvo gran influencia la decisión de acuerdo a la información que la institución financiera le brindo.

## 2.2 ENTE REGULADOR

El ente regulador del sistema financiero debe asegurarse que la Banca privada cumpla con las Leyes del sistema financiero y demás leyes relacionados , y por lo tanto la CNBS basada en Normas y prácticas internacionales, ejercerá por medio de la Superintendencia la supervisión, vigilancia y control de las instituciones bancarias , aseguradoras, reaseguradoras, sociedades financieras, asociaciones de ahorro y préstamo, almacenes generales de depósito, bolsas de valores, puestos o casas de bolsa, casas de cambio, fondos de pensiones e institutos de previsión, administradoras públicas y privadas de pensiones y jubilaciones (Congreso Nacional, 2004).

### 2.2.1 SISTEMA FINANCIERO NACIONAL

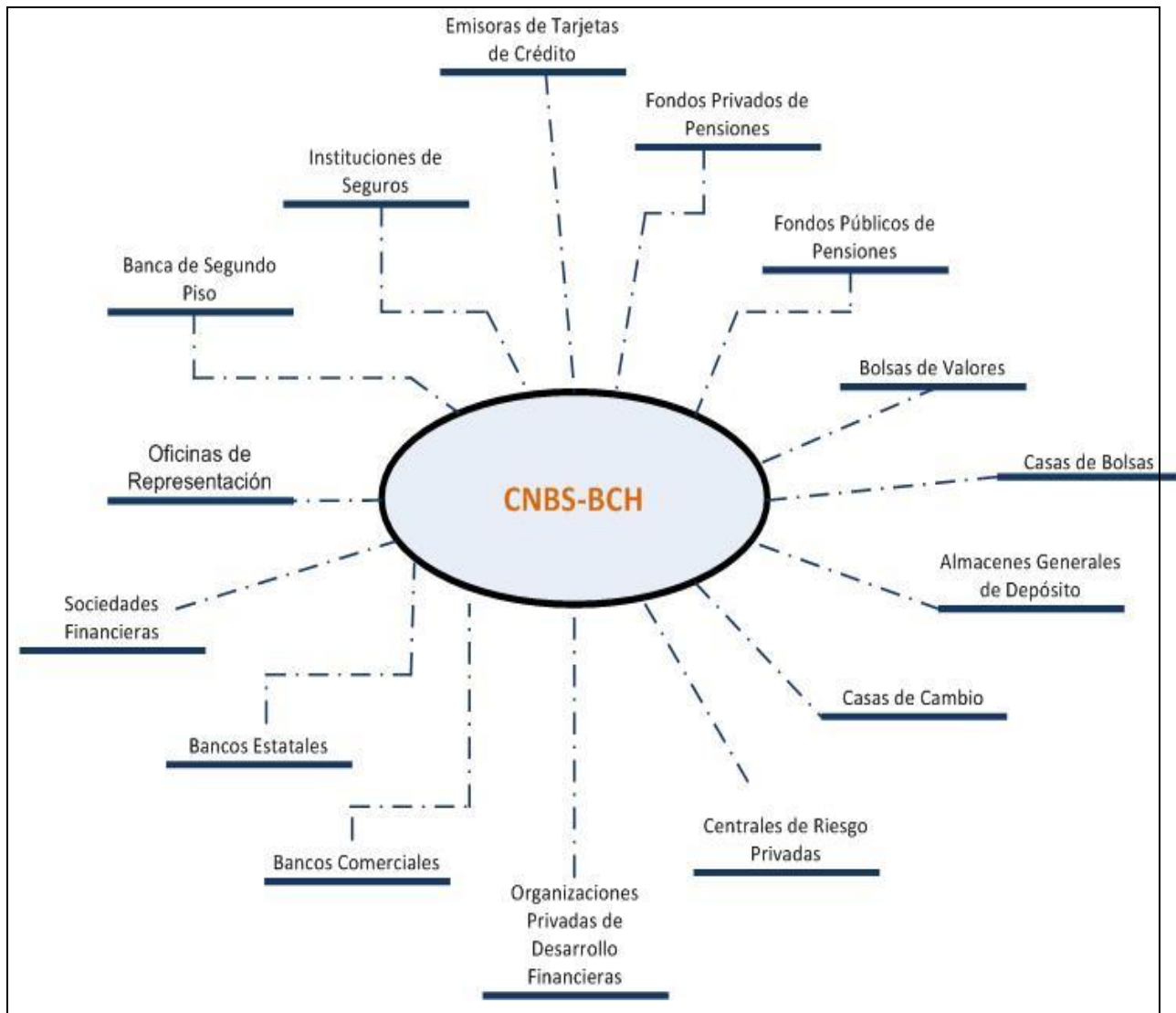
De acuerdo la CNBS (2011 b), el sistema financiero de Honduras está constituido por:

- 17 bancos comerciales.
- 2 banco estatal.
- 11 Sociedades Financieras.
- 2 oficinas de representación.
- 2 bancos de segundo piso.
- 12 compañías de seguros.
- 1 emisoras de tarjeta de crédito.
- 4 Procesadoras de Tarjetas de Crédito.
- 1 administradora de fondos de pensión privada.
- 5 Fondos públicos de pensiones.
- 9 casas de bolsa.
- 5 almacenes de depósito.
- 6 casas de cambios.
- 5 Organizaciones privadas de desarrollo financiero.

- 2 Sociedades clasificadoras de riesgo.
- 7 Sociedades remesadoras de dinero.

### **Bancos Comerciales**

1. Banco de Honduras, S.A.
2. Banco Atlántida, S.A.
3. Banco de Occidente, S.A.
4. Banco de los Trabajadores, S.A.
5. Banco Continental, S.A.
6. Banco Financiera Centroamericana, S.A.
7. Banco Hondureño del Café, S.A.
8. Banco del País, S.A.
9. Banco Financiera Comercial Hondureña, S.A. Ficohsa
10. Banco Lafise,
11. Banco HSBC Honduras, S.A.
12. Banco Promérica, S.A.
13. Banco Citibank de Honduras, S.A.
14. Banco Procredit Honduras, S.A.
15. Banco Azteca de Honduras, S.A.
16. Banco Popular, S.A.
17. Banco de América Central Honduras, S. A.



**Figura 1. Sistema Financiero de Honduras 2011**

Fuente: Comisión Nacional de Bancos y Seguros

### 2.2.2 BANCARIZACIÓN DEL SISTEMA BANCARIO HONDUREÑO

Según AHIBA (2009), la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN), realizó un estudio para determinar los índices a medir con el fin de evaluar el sistema bancario de Latinoamérica y en función de ellos concluir cuáles son los países con mayor profesionalismo financiero y en consecuencia con mejores “Índices de Bancarización”. HONDURAS obtiene el tercer lugar en el índice preponderante que mide la relación de

“Crédito versus Producto Interno Bruto”, superándonos únicamente Panamá y Chile. Los depósitos de los Bancos hondureños con relación al Producto Interno Bruto representan un 46.99%, índice que es superado únicamente por Panamá, Chile y Uruguay.

En el caso de Panamá y Uruguay, ocupan el tercer lugar en la relación de “Crédito versus Producto Interno Bruto”, demuestra el compromiso de los Bancos para financiar el desarrollo de Honduras. Indica que los Bancos en Honduras participan más activamente en el financiamiento de la economía de lo que participan los Bancos en otros países como Costa Rica, Brasil y El Salvador, países que nos preceden en el indicador.

Lo antes mencionado, ha sido posible por varias razones que debemos y que a continuación se detalla:

**1.-** La Banca hondureña siempre ha sido una banca comercial privada y múltiple, que presta a todos los sectores del país.

**2.-** La Banca hondureña ha favorecido el crecimiento del ahorro nacional, pagando tasas de interés positivas que han motivado a crecer en ahorro más de lo que ha crecido la economía; en consecuencia ha sido siempre una Banca con recursos suficientes para financiar los nuevos proyectos que apoyan el desarrollo del país.

**3.-** El capital de la Banca hondureña ha crecido más de lo que ha crecido la economía. Esto significa que los accionistas de los Bancos siempre han estado dispuestos a aportar los recursos necesarios para apoyar una estrategia de crecimiento constante.

**4.-** La Banca hondureña cuenta con un marco jurídico moderno que exige transparencia, competencia justa e implementación de buenas prácticas administrativas. Los Banqueros y los Ejecutivos de los Bancos han apoyado las reformas legales y normativas que promueven estos principios. Lo cual es muy importante resaltar que es lo que la Banca privada se responsabiliza con las Normas de Transparencia.

## 2.3 IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS DE TRANSPARENCIA EN EL SISTEMA FINANCIERO

### 2.3.1 IMPLEMENTACION DE NORMAS EN OTROS PAISES

En la actualidad existen países en las cuales se han implementado temas de transparencia y Atención al Usuario Financiero (Zapata, 2012).

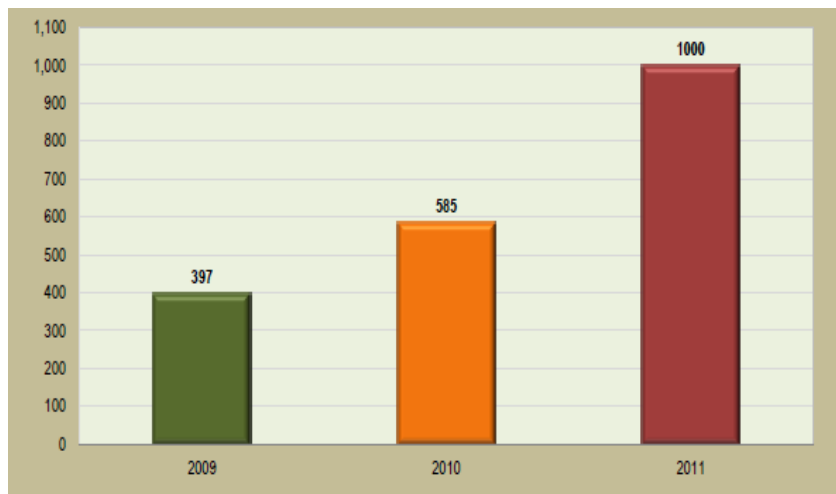
En América Latina son: Perú, Bolivia, Venezuela, Chile, Ecuador y Argentina.

En América del Norte: Estados Unidos de América y México.

En Centroamérica: Guatemala y el Salvador

Funcionamiento del sistema de transparencia y Atención al Usuario Financiero de Guatemala, durante el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011, por lo que la Superintendencia de Bancos atendió 1,000 quejas de diferentes usuarios de servicios financieros, relacionados con algunas entidades del sistema financiero supervisado de Guatemala (Superintendencia de Bancos de Guatemala, 2011).

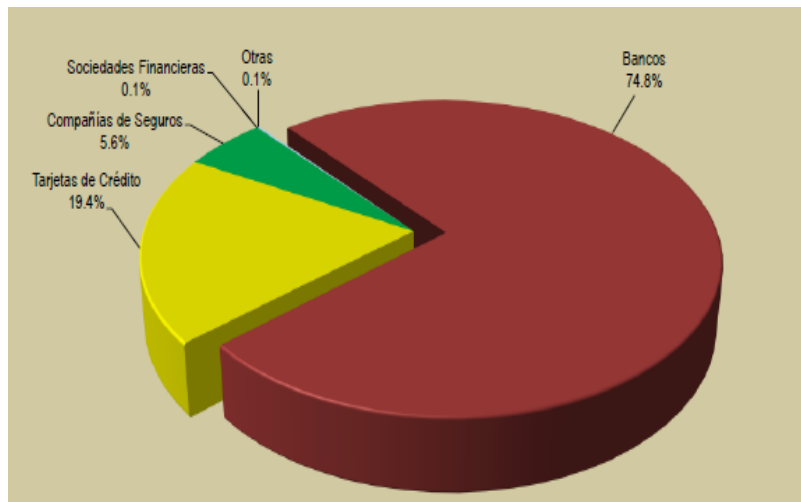
En el siguiente cuadro se puede observar que el comportamiento de las quejas atendidas durante el periodo señalado muestra un incremento del 71% respecto al año 2010, por lo que muestra cómo va evolucionando el sistema esto demuestra clientes más informados sobre los derechos que tienen (Superintendencia de Bancos de Guatemala, 2011).



**Figura 2. Quejas atendidas por la Superintendencia de Bancos de Guatemala, durante los años 2009 al 2012**

Fuente: Superintendencia de Bancos de Guatemala

Al analizar las quejas que presenta los usuarios del sistema financiero de Guatemala, se puede observar que los bancos y las empresas de tarjetas de crédito son las entidades sobre las cuales los usuarios han presentado el mayor número de quejas e inconformidades, representando el 74.8% y 19.4%, respectivamente, del total de casos atendidos por el órgano supervisor en el período de referencia. En el caso de las compañías de seguros y el resto de entidades, éstas representan el 5.6% y 0.2% del total de casos, respectivamente; las que en conjunto presentan una participación del 5,8% (Superintendencia de Bancos de Guatemala, 2011).



**Figura 3. Quejas por entidad durante el periodo 1 de enero al 31 de diciembre de 2011**

Fuente: Superintendencia de Bancos de Guatemala

Al analizar las quejas por tipología se puede observar que las más frecuentes corresponden a inconformidad de los usuarios por: a) saldos reportados de manera incorrecta en préstamos o cuentas de depósitos; b) pagos requeridos, cuando los requieren pagos relacionados con un préstamo o tarjeta de crédito los cuales no fueron aplicados; c) cargos efectuados por diferentes conceptos como seguros y servicios que el usuario indica no haber contratado; y, d) retiros en cuentas de depósitos que no han sido autorizados. Esta tipología representa el 28% del total de casos atendidos, de los cuales las entidades han resuelto favorablemente el 58% de los mismos. En los casos en los cuales no se ha resuelto favorablemente (42%) la principal causa, según las

entidades, obedece a que el usuario no ha sustentado la procedencia de su reclamo (Superintendencia de Bancos de Guatemala, 2011).

**Tabla 2. Reclamos atendidos por tipología, durante el periodo Enero a Diciembre 2011**

No.	TIPO DE CASO	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO FAVORABLE DE LA GESTIÓN			
				SI	%	NO	%
1	Inconformidad con: a) saldo reportado; b) pagos requeridos; c) cargos efectuados; y, d) retiros	277	28%	162	58%	115	42%
2	Solicitud de convenio de pago	176	18%	146	83%	30	17%
3	Cargos por tiempos compartidos a través de tarjeta de crédito	103	10%	84	82%	19	18%
4	Cargos fraudulentos en tarjeta de crédito	74	7%	40	54%	34	46%
5	Cheques cobrados con firma diferente a la registrada	70	7%	14	20%	56	80%
6	Usurpación de identidad	65	7%	64	98%	1	2%
7	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	53	5%	20	38%	33	62%
8	Inconformidad con variación en las condiciones pactadas	40	4%	24	60%	16	40%
9	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	38	4%	31	82%	7	18%
10	Retención total o parcial de efectivo en cajero automático	31	3%	20	65%	11	35%
11	Inconformidad por la no entrega de finiquito	12	1%	10	83%	2	17%
12	La entidad se niega a efectuar las gestiones administrativas solicitadas por el cliente	11	1%	9	82%	2	18%
13	Inconformidad con la forma de cobro utilizada	11	1%	11	100%	0	0%
14	Cierre, cancelación o bloqueo de cuentas sin justificación aparente	10	1%	7	70%	3	30%
15	Solicitud información sobre inversión	8	1%	5	63%	3	38%
16	Solicitud información sobre operaciones administrativas de la entidad	7	1%	3	43%	4	57%
17	Otros	14	1%	5	36%	9	64%
<b>TOTAL</b>		<b>1,000</b>	<b>100%</b>	<b>655</b>	<b>65%</b>	<b>345</b>	<b>35%</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos de Guatemala

### 2.3.2 IMPLEMENTACION DE NORMAS DE TRANSPARENCIA EN HONDURAS

El surgimiento de temas de transparencia a Honduras surge de la siguiente forma:

El Congreso Nacional de la República emitió el 17 de agosto de 2004 el Decreto No.110-2004, publicado en el DOLG el 22 de septiembre de ese mes. En dicho Decreto se reforma el Art. 13 numeral 15 de la Ley de la CNBS. Atribuciones y Deberes de la CNBS.

En atención a dicho Decreto en el año de 2005 la CNBS abre una sección para atender las quejas y reclamos de los Usuarios Financieros y en diciembre de 2009 funda como “Defensoría de Protección al Usuario Financiero” (Zapata, 2012).

Las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas fueron aprobadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros mediante la Resolución No.GE 1631/12-09-2011, emitida el 12 de septiembre de 2011, publicada en el Diario Oficial La Gaceta el 8 de octubre de 2011 ; y el objetivo de la Norma es “Establecer lineamientos generales para que las instituciones supervisadas implementen en su organización políticas, procedimientos y metodologías de transparencia financiera, promoción de la cultura financiera, atención eficiente y eficaz de los reclamos, quejas o consultas que efectúen los usuarios financieros” (CNBS, 2011a).

La Banca privada en Honduras en la actualidad y en cumplimiento a las Normas de Transparencia , cuentan con un Oficial de Atención al Usuario Financiero que vela por que se cumplan los siguientes aspectos (CNBS, 2011a).

- Derechos de los Usuarios Financieros
- Obligaciones de los Usuarios Financieros
- Obligaciones de las Instituciones Supervisadas
- Transparencia de la Información
- Áreas de Atención de los Reclamos
- Oficial de Atención al Usuario Financiero
- Presentación del Informe Anual a la CNBS
- Sistema de Atención al Usuario Financiero
- Responsabilidad de la JD, CA y GG
- Hojas de reclamación
- Procedimiento de reclamos y plazos

Según Zapata (2012), en Honduras dentro del sistema financiero los reclamos más comunes presentados por los usuarios son los siguientes:



- Central de Información Crediticia
- Reclamos por Créditos
- Comisiones y Cobros
- Cuentas Corrientes
- Certificados de Depósito
- Depósitos de Ahorro
- Tarjetas de Crédito
- Seguros

En la Práctica Bac Credomatic Network aplica una Política de Crédito Responsable lo cual genera responsabilidad al cumplimiento de Normas (BAC Credomatic, 2009):

- Presentar la información de promoción y venta, mediante el diseño más amigable de los materiales informativos.
- Verificación de la comprensión de los compromisos de las partes, mediante frases que resumen los puntos fundamentales del contrato suscrito, que el cliente debe leer y que ambas partes suscriben punto por punto, asegurando así que se tiene comprensión clara del compromiso que están asumiendo.
- Formando parte de la transparencia de la información explicando al cliente al cliente los estados de cuenta cómo debe leerse y entenderse cada uno de los ítems incluidos en el estado de cuenta.

De acuerdo a estadísticos de quejas que presentan los usuarios financieros por comisiones y cobros que se realizan en los productos financieros se aprueba las Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, y Atención al Usuario Financiero; la cual viene a complementar las Normas de Transparencia.

## 2.4 NORMAS COMPLEMENTARIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA

Las instituciones financieras deberán adecuarse a las Normas Complementarias en un plazo máximo de 15 meses contados a partir de la entrada en vigencia (08-01-2013); lo que significa que entrará en vigencia a partir de enero del 2013.

Dentro de la Norma se desprenden 45 artículos los cuales son elementos regulatorios necesarios a cumplir y a continuación se detallan los artículos más representativos (La Gaceta ,2011).

### Artículo 1.- Objeto

Las Normas complementarias se establecen con el objetivo de difundir las comisiones, tasas de interés y contratos de adhesión y es por ello que las instituciones financieras se tienen que comprometer con la transparencia, el resarcimiento de sus clientes, y la educación financiera logra fomentar la inclusión financiera y expandir el mercado. El potencial que existe en la inclusión financiera reconoce que, a largo plazo, el fomento de prácticas comerciales justas y equitativas como parte de la buena administración y la promoción del buen nombre de la empresa redundará en su propio beneficio, lo que generará ganancias tanto para la institución como para los consumidores.

### Artículo 2.- Alcance

El artículo nos habla de que las Instituciones del sistema financiero, las Sociedades Emisoras de Tarjeta de Crédito y las Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras, estarán sujetas a las Normas, y también aquellas instituciones que por la naturaleza de sus operaciones sean calificadas por la Comisión como prestadoras de servicios financieros.

### Artículo 3.- Definiciones

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

**Comisión ó CNBS:** Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

**Comisiones:** Montos que cobran las instituciones financieras a sus usuarios por la provisión efectiva de servicios previamente acordados.

**Contrato:** Documento que contiene los derechos y obligaciones que corresponden a los usuarios financieros e instituciones financieras relacionados con la contratación de un producto o servicio.

**Contrato de adhesión:** Contrato cuyas condiciones o estipulaciones son establecidas unilateralmente por la institución financiera, sin que el usuario financiero pueda discutir o modificar las cláusulas o condiciones esenciales en el momento de su suscripción.

**Costo Anual Total (CAT):** Concepto expresado en términos porcentuales anuales, que incluye la totalidad de los costos y gastos inherentes a los créditos o préstamos brindados por las instituciones financieras.

**Producto o servicio financiero:** Operación activa, pasiva o de servicio que es contratado por un usuario financiero con una institución financiera.

**Producto o servicio financiero de uso masivo:** Aquellos relacionados con cuentas de ahorro, certificados de depósitos a plazos, cuentas de cheques, tarjetas de crédito y créditos personales, de vivienda, microcrédito y pequeños deudores comerciales.

**Tasa de interés:** Precio que se paga, expresado en porcentaje, por prestar una suma de dinero por un determinado lapso de tiempo.

**Tasa de interés activa:** Es el rendimiento que reciben las instituciones financieras en concepto de interés en contraprestación por el otorgamiento de préstamos por un determinado período de tiempo.

**Tasa de interés nominal:** Tasa de interés que no contempla la capitalización de intereses.

**Tasa de interés efectiva:** Tasa de interés que contempla la capitalización de intereses y surge de considerar los pagos de capital e interés que se realizan durante el período de tiempo distinto a un año en el que se presta el dinero. Si no hay pagos de capital o intereses intermedios, la tasa de interés efectiva es igual a la tasa de interés nominal.

**Tasa de interés moratoria:** Tasa de interés que se aplica sobre los importes no abonados por el deudor en el tiempo y forma convenidos contractualmente.

**Tasa de interés pasiva:** Tasa que pagan las instituciones financieras en concepto de interés en contraprestación por la recepción de depósitos y otras obligaciones por un determinado período de tiempo.

**Usuario financiero:** Persona natural o jurídica que adquiere o utiliza un producto o servicio financiero provisto por una institución financiera.

#### 2.4.1 DIFUSIÓN DE COMISIONES Y TASA DE INTERES

##### Artículo 4.- De la información a difundir

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

##### Artículo 5.- De la publicidad

La información que difunde en la publicidad de las Instituciones Bancarias, la deben realizar en base a lineamientos establecidos a Ley y se debe ajustar a la realidad jurídica y económica del producto o servicio promocionado de manera que no induzca al público engaño, error o confusión sobre el producto o servicio promocionado (Congreso Nacional, 2008).

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

El artículo contempla con relación a las tasas de interés en operaciones activas, por lo que la Banca privada deberá:

- a. Informar el Costo Anual Total (CAT) en toda la publicidad de sus operaciones activas, cualquiera sea el medio que se utilice para ello; en el caso de la publicidad impresa, el CAT deberá exponerse con caracteres destacados (negritas), para ser fácilmente distinguido y diferenciado respecto de las restantes variables tales como tasas de interés, comisiones, bonificaciones, entre otros.
- b. Calcular el CAT.
- c. Comunicar la tasa de interés variable, especificándose el factor variable, forma de determinación, periodicidad de cambio y la tasa equivalente, en caso que la originalmente establecida dejase de publicarse.
- d. Información de la tasa de interés moratoria para el caso de incumplimiento y especificar a partir de cuándo la misma es aplicable, aclarando que dicha tasa operará sobre saldo vencido.

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

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

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

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

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

#### Artículo 8.- Difusión de comisiones

El artículo nos habla, con relación a las comisiones significa que a la hora de formalizar un contrato o servicio con las instituciones financieras los usuarios deben solicitar la siguiente información:

- a. Detalle de las comisiones que pagarán por un producto o servicio.
- b. Solicitar el concepto de lo que se está pagando de acuerdo a las comisiones.
- c. Conocer cuál es el costo por cobro extra-judicial al incumplir un plan de pago.

Cuando la Banca proporciona información, el cliente la debe captar e implementar por que es necesario tomar en cuenta las recomendaciones por ejemplo; antes de elaborar un cheque tiene que validar si la cuenta tiene fondos suficientes, para evitar pagar comisión por cheque rebotado, en Honduras se paga Lps 250.00, a su vez es de suma importancia informarse cuáles son las tarifas que se aplican en la cuenta que se contrató y el saldo que se debe mantener para evitar pagar por manejo de cuenta. También deben revisar el número de operaciones libres que se tiene al mes por uso del cajero automático del propio banco (Pineda, 2006).

En el siguiente cuadro podemos visualizar como difunde la información con respecto a comisiones el sistema financiero de el Salvador (Superintendencia del Sistema Financiero el Salvador, 2012).

**Tabla 3. Difusión de Comisiones del producto de Tarjetas de débitos del Sistema Financiero de el Salvador**

Vigente del 1 al 31 de Mayo de 2012				
Comisiones	Banco Agrícola, S.A.	Banco Citibank El Salvador, S.A.	Banco HSBC Salvadoreño, S.A.	Banco Hipotecario de El Salvador, S.A.
Transacciones en cajero automático	Más de 6 operaciones cajeros 7/24:\$0.60 cada una.	\$0.50 por transacción, Gratis primeras 4 transacciones	En cajeros automáticos ubicados en sucursales incluyendo cajeros automáticos de autobanco: gratis las primeras 5 transacciones. \$0.62 por cada operación adicional, cajeros automáticos ubicados fuera de las sucursales: \$0.62 por cada operación.	A partir de la 7a. transacción \$0.50
Retiro de efectivo en otras redes de cajeros automáticos en El Salvador	\$1.00	\$1.00 por transacción	Hasta \$4.00 por operación	Hasta\$1.25
Transacciones en cajero automático fuera de El Salvador	\$ 3.00	\$3.50 máximo por transacción	\$0.00	\$2.95
Reposición de PIN	\$0.00	\$1.00	\$0.00	\$ 0.00
Reposición de tarjeta por pérdida, robo y extravío	Hasta \$4.00	Hasta \$15.00	\$ 3.00	\$ 4.00
Plan de protección: robo, fraude o extravío	Hasta \$3.00 mensual	Hasta \$3.00 mensual	\$0.00	\$ 0.00
Membresía mensual por servicio	Hasta \$1.50 a partir del 4° mes.	Hasta \$25.00 semestrales	Hasta \$1.77 mensual.(Gratis primeros 3 meses)	Tarjeta titular \$1.00 y tarjeta adicional \$0.50
* Banco de Fomento Agropecuario y Citibank, N.A. Sucursal El Salvador no reportan.				
** Banco Azteca El Salvador S.A. reporta sólo el cobro por Reposición de tarjeta por robo, extravío y deterioro: \$5.00				

Fuente: Superintendencia del Sistema Financiero de el Salvador

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

El correspondiente artículo nos habla que la CNBS podrá, por iniciativa propia o a petición de parte interesada, previa notificación a la institución financiera correspondiente, ordenar la suspensión, modificación o cancelación de la publicidad cuando considere que ésta no se sujeta al marco legal y regulatorio vigente, especialmente, a lo establecido en el Artículo 5 de la normativa.

#### Artículo 10.- Información en las pizarras

El artículo nos habla, que las instituciones del sistema financiero y las sociedades emisoras de tarjeta de crédito deberán colocar pizarras electrónicas o cualquier otro dispositivo o mecanismo electrónico en un lugar visible, donde se detallen las tasas de interés y comisiones de los productos más representativos que comercializa la institución financiera. La letra de la información contenida en la pizarra electrónica deberá ser legible.

#### Artículo 11.- Información en folletos

El artículo nos indica, que cuando la Institución Financiera utilice folletos informativos para la difusión de productos y servicios financieros, los mismos deberán contener información actualizada de las características del producto o servicio financiero ofrecido, así como las tasas de interés y comisiones, en caso que corresponda.

Así mismo, el tamaño de la letra contenida en la folletería no podrá ser inferior a doce (12) puntos.

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

El siguiente artículo contempla que las instituciones bancarias como mínimo deberán informar al usuario financiero por medio de sus páginas Web, la siguiente información:

- a.** Las tarifas correspondientes a las tasas de interés y comisiones de la totalidad de los productos y servicios financieros que ofrezcan.
- b.** Los contratos de adhesión para los productos y servicios financieros de uso masivo.



c. El vínculo con la sección de la página Web de la Comisión, donde se encuentran de manera comparativa los productos o conceptos correspondientes a tasas de interés para operaciones de préstamos y depósitos.

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

El artículo nos habla, de Las instituciones financieras deberán enviar a la Comisión dentro de los primeros diez (10) días hábiles posteriores al cierre de cada mes, información sobre tasas de interés y comisiones aplicadas a sus operaciones activas y pasivas del mes anterior. Dicha información que las instituciones envíen será publicada de manera comparativa por tipo de institución financiera, en la página Web de la Comisión.

Artículo 14.- Estado de cuenta

Las instituciones financieras tienen la obligación de brindar a sus clientes un estado de cuenta con información periódica respecto de las operaciones que sobre tarjetas de crédito y cuentas corrientes éstos realizan.

Artículo 15.- Contenido del estado de cuenta

El estado de cuenta deberá contener:

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

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

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

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

#### Artículo 16.- Estado de cuenta de tarjeta de crédito

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

#### 2.4.2 CONTRATOS DE ADHESIÓN

#### Artículo 17.- Obligación de Informar

La cláusula contempla que las instituciones financieras deberán brindar a los clientes en forma previa a la celebración de cualquier contrato toda la información que ellos soliciten, de igual forma deben brindar un adecuado asesoramiento que promueva la toma de decisiones de manera responsable por parte del mismo. Una vez suscrito el contrato, deberá entregarse copia íntegra a cada una de las partes que lo hubieren suscrito.

La Banca privada para el cumplimiento a este artículo debe solicitar la aprobación al Consejo de Administración o Junta Directiva de la institución financiera, la totalidad de los modelos de contratos de adhesión para los diferentes productos y servicios financieros.

#### Artículo 18.- Formalidades para la redacción de condiciones contractuales

La cláusula nos habla, sobre los contratos de adhesión en base a lo que deben contener estos formularios:

- a. Escritos en idioma español con tamaño de letra y caracteres legibles a simple vista.
- b. El carácter de la misma no podrá ser inferior a doce (12) puntos.

Asimismo, deberán ser redactados en un lenguaje sencillo y claro que permita una adecuada comprensión de las obligaciones y derechos de las partes.

#### Artículo 19.- Resolución de contratos por parte de los usuarios financieros

La cláusula nos indica, que las instituciones financieras no deberán establecer limitaciones al derecho del usuario financiero de rescindir un contrato, así como a los mecanismos que pueda emplear para tal efecto.

#### Artículo 20.- Contenido mínimo de los contratos de adhesión

Los contratos de adhesión, que las instituciones financieras celebren con los usuarios financieros, deberán contener como mínimo:

1. La descripción del producto o servicio financiero contratado: Las instituciones financieras podrán documentar, en un mismo contrato, productos financieros que involucren la prestación de dos o más operaciones o servicios.
2. Los sujetos: Identificación y domicilios de las partes.
3. La vigencia, condiciones y procedimientos para realizar modificaciones en los términos y condiciones pactados, incluyendo la cancelación anticipada del contrato.
4. Comisiones y tasas de interés:

- a. Las comisiones indicando el concepto, la base y metodología de cálculo, y la periodicidad de las mismas.
  - b. Para las operaciones activas, el CAT y la tasa de interés moratoria para el caso de incumplimiento, especificando a partir de cuándo la misma es aplicable, la cual operará sobre saldo de capital vencido.
  - c. Para las operaciones pasivas, la tasa de interés nominal anual y tasa de interés efectiva anual.
5. En el caso de que la institución aplique una tasa de interés variable, deberá especificarse el factor variable, la forma de determinación, la periodicidad de cambio y la tasa equivalente a aplicarse, en caso de que la tasa de referencia establecida dejase de publicarse.
  6. Mecanismos de cobro o pago admitidos.
  7. Plazo de prescripción para que el usuario financiero interponga un reclamo frente a la institución financiera, de acuerdo a la legislación vigente.
  8. Para las operaciones activas:
    - a. Incorporar una carátula que contenga de manera clara y sencilla un resumen de las principales características y condiciones del contrato. La misma no reemplaza el contrato si no que lo complementa.  
La carátula deberá indicar monto del crédito, CAT, cantidad de cuotas, monto de las cuotas, plazo, la tasa de interés moratoria para el caso de incumplimiento.
    - b. El saldo total de la deuda asumida y el esquema de amortización.
    - c. Mecanismos de cobro extrajudicial.
    - d. Acciones jurídicas que podrá interponer la institución financiera en contra del usuario financiero o del aval.
  9. Adicionalmente, para las operaciones pasivas, se deberá indicar las condiciones y alcance del seguro de depósitos.

#### Artículo 21.- Modificaciones en las condiciones contractuales

La cláusula nos habla, de que las instituciones financieras deberán informar a los usuarios financieros en forma previa a su aplicación cualquier modificación en las

condiciones contractuales pactada. La comunicación deberá ser realizada con una anticipación no menor a treinta (30) días calendario, previos a que dicha modificación entre en vigencia, y en la forma prevista en los contratos, pudiendo consistir en avisos escritos al domicilio de los clientes, o comunicados en televisión, radio y periódicos, mensajes por medios electrónicos o avisos en sus locales y páginas Web. En aquellos casos que las modificaciones contractuales estén relacionadas con tasa de interés, comisiones y precios, el plazo antes mencionado se reducirá a quince (15) días calendario. Asimismo, deberá indicarse de manera expresa que el usuario financiero puede dar por concluida la relación contractual con la consiguiente aplicación de los intereses que correspondan, sin que proceda en este caso aplicar ninguna comisión o penalidad.

#### Artículo 22.- Prácticas abusivas

Esta cláusula indica que 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. En aquellos casos que, debidamente justificados, determine la CNBS.

Haciendo referencia al párrafo anterior consideramos que la actualidad en la mayoría de los casos se percibe que los contratos de compra de bienes de consumo o de utilización de servicios están ya casi totalmente redactados por la empresa suministradora, dejando en blanco unas cuantas cláusulas, de modo que usted se adhiere al contrato aceptando las condiciones impuestas por el vendedor. Esto puede dar lugar a abusos ya que se pueden consignar cláusulas que perjudiquen al consumidor y que le dejen prácticamente indefenso. Es por ello por lo que la ley establece que estas cláusulas deben cumplir una serie de requisitos, entre los que señalamos los siguientes:

1. Deben de ser claras, concretas, sencillas y fácilmente comprensibles
2. Cuando hay duda en la interpretación de alguna cláusula se resolverá en contra del suministrador.
3. No deberán contener ninguna clase de limitación absoluta de responsabilidad frente al consumidor o usuario (Congreso Nacional, 2008).
4. Recomendaciones que se deben tomar en cuenta a la firma un contrato o formalizar una relación financiera.
5. Leer cuidadosamente el contrato, ya que recuerde que es la formalización de lo pactado entre usted y la institución financiera.
6. Solicitar a la institución copia de cada uno de los documentos que haya firmado.
7. Verifique que el contrato coincida con lo ofrecido por el representante de la institución financiera.
8. Tenga cuidado con los contratos donde vinculen más de un producto o servicio, ya que pueden resultar confusos.
9. Si tiene dudas solicite al el ejecutivo de cuentas que le explique.
10. Verificar dentro del contrato a que seguros se tiene derecho y si tienen algún costo.

11. Comparar entre las diversas alternativas que existen en los productos y servicios bancarios, eligiendo el que más se adecue a sus necesidades., elija aquel que mejor satisface sus necesidades.
12. Lea cuidadosamente los anexos que vengán relacionados con el contrato, verifique que vengán completos y fírmelos junto con el representante de la institución.
13. Lea cuidadosamente la letra chiquita
14. Ponga especial cuidado en las cláusulas relativas a las comisiones, intereses, información que haya que proporcionar a la institución.

#### Artículo 23.- Cláusulas abusivas

Para efectos de las presentes Normas, se tendrán por no convenidas las cláusulas abusivas que:

1. Restrinjan los derechos del usuario financiero o amplíen los derechos de la institución financiera;
2. Desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños;
3. Contengan cualquier disposición que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del usuario financiero;
4. Confieran a la institución financiera el derecho exclusivo de interpretar el significado, alcance y cumplimiento de las cláusulas contractuales y de las prestaciones respectivas;
5. Otorguen a la institución financiera la facultad de modificar unilateralmente el contrato durante el lapso de su vigencia, cuando ello no esté previsto contractualmente, o cuando estándolo, la misma implique una modificación sustancial en las condiciones contractuales;
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.

## Artículo 24.- Cobranza extrajudicial

La cláusula nos indica que las instituciones financieras no deberán aplicar medios de cobro extrajudicial que den la apariencia de reclamo judicial, atenten contra el honor e imagen de los usuarios financieros o resulten intimidatorios o difamatorios. Por lo tanto los acuerdos extrajudiciales deberán formalizarse entregándose copia del respectivo documento al usuario financiero o a su apoderado y al aval. Asimismo, no podrán realizar gestiones de cobro dirigidas a terceras personas.

## Artículo 25.- Contratos de Adhesión de Tarjetas de Crédito

La cláusula nos habla, de los contratos de adhesión de tarjetas de crédito se regirán por lo establecido en la Ley de Tarjetas de Crédito y el Reglamento de dicha Ley; y, por las demás disposiciones contenidas en las presentes Normas relacionado a tarjeta de crédito.

### 2.4.3 COBRO DE COMISIONES

## Artículo 26.- Alcance

Las comisiones que se cobren con motivo de la prestación de servicios financieros son determinadas libremente de conformidad con lo establecido en el Artículo 56 de la Ley del sistema financiero.

Todas las disposiciones sobre comisiones son extensivas al concepto “tarifas y comisiones”; a efectos de las presentes Normas, no se efectúa distinción entre comisiones por servicios y gastos por costos de servicios provistos a través de terceros. Las instituciones financieras deberán informar al público las comisiones que apliquen a sus productos, al igual que los cobros por servicios que realicen.

## Artículo 27.- Criterios para la aplicación de comisiones

Con relación al cobro de comisiones, las instituciones financieras deberán cumplir lo siguiente:

- a. Cobrar comisiones por servicios solicitados, pactados o autorizados previamente por los usuarios financieros; y que correspondan a la prestación efectiva de un servicio o por una operación realizada por él.



- b.** No podrá cobrarse más de una comisión por un mismo acto, hecho o evento, ni trasladarle al usuario financiero el pago por un monto mayor a su costo real bajo el concepto de comisiones u otros, para el caso de gastos sobre servicios asociados que la institución financiera ha contratado en nombre del usuario (por ejemplo, primas por seguros asociados a operaciones activas).

#### Artículo 29.- De la transparencia de las tasas de interés

La cláusula nos habla, de aplicación de tasas de interés por lo tanto la Banca privada nacional deberá exponer de manera clara y transparente a los usuarios financieros. Por ejemplo al momento de solicitar información para un crédito o apertura de un depósito de ahorro se le debe transmitir del detalle del interés a pagar o recibir por dichos productos.

Las tasas de interés aplicadas por los emisores deberán ser establecidas y reguladas por el BCH, cuando no existan garantías de libre competencia, según informe de la Comisión para la Defensa de la Promoción y la Competencia. La CNBS verificará la aplicación correcta de la tasa de interés por parte de los emisores de tarjetas de crédito y las sancionará, aplicando la Ley del sistema financiero. Sin perjuicio de ordenar la devolución de valores cobrados en exceso (Congreso Nacional, 2006).

#### Artículo 30.- Tasas de interés aplicable a operaciones activas

La cláusula contempla, la implementación a sus operaciones activas, las instituciones financieras deberán exponer el CAT en los distintos documentos de su relación con los usuarios financieros o medios en donde se brinde información a éstos.

#### Artículo 31. Tasas de interés variable

Con respecto a la tasa variable la institución en caso de que aplique una tasa de interés variable, deberá especificar de manera precisa e inequívoca la forma de su determinación, la periodicidad de cambio y la tasa de referencia aplicada.

## Artículo 32.- Tasas de interés moratoria

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

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

## Artículo 33.- Tasas de interés aplicables a operaciones pasivas

La Banca privada en sus operaciones pasivas, deberán exponer la tasa de interés efectiva anual en los distintos documentos de su relación con los usuarios financieros o medios en donde se ofrezca información a éstos.

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

### 2.4.4 REQUERIMIENTOS DEL CAT

## Artículo 34.- De las operaciones con tarjeta de crédito

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

- a. CAT por operar con retiro en efectivo.
- b. CAT por financiación en cuotas.
- c. CAT por financiar el saldo al vencimiento.
- d. Tasa de interés efectiva.

#### Artículo 35.- Costo Anual Total

El CAT deberá ser determinado como la tasa que iguale el valor de los pagos efectuados por el usuario financiero con los fondos recibidos, es decir como aquella tasa que iguale los pagos netos del crédito a cero.

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

#### Artículo 36.- Pasos para el Cálculo de Costo Anual Total

El cálculo del CAT se descompone en los siguientes pasos:

- a. Cálculo del costo total de los fondos recibidos.
- b. Transformación de dicha tasa en una tasa efectiva anual.

#### Artículo 37.- Fórmula de cálculo de Costo Anual Total

El cálculo del costo total de los montos recibidos se realizará mediante el despeje de la tasa que iguale los pagos netos del crédito a cero, en función de la ecuación 1. (Ver anexo1).

#### Artículo 38.- Transformación del costo total en tasa efectiva anual

El costo total del crédito deberá transformarse en una tasa efectiva anual de acuerdo a la ecuación 2. (Ver anexo2).

#### Artículo 39.- Supuestos para al cálculo del Costo Anual Total

Para el cálculo del CAT se deberán tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- a. Cuando se haya pactado una tasa de interés variable, los valores aplicados serán los correspondientes a la fecha de cálculo, suponiendo que dicho valor no varía durante la vigencia del contrato.
- b. Este procedimiento se realizará bajo el supuesto de que se cumplen todas las condiciones pactadas, es decir, a título de ejemplo no se incluirán pagos anticipados o vencidos o cargos por incumplimientos y sí se incluirán aquellas bonificaciones por buen cumplimiento que estén contractualmente acordadas.

- c. En el caso del CAT aplicable al financiamiento con tarjetas de crédito el cálculo considerará el supuesto de que el usuario financiero realiza el pago mínimo por un plazo de 12 meses y no efectúa consumos adicionales. El CAT incluirá la tasa aplicable a las financiaciones más las comisiones que establezca la institución.

#### Artículo 40.- Conceptos incluidos en el Costo Anual Total

Para el cálculo del CAT, las instituciones financieras deberán incluir los siguientes conceptos:

- a. El cobro y pago del principal.
- b. Los intereses ordinarios.
- c. Las comisiones por todos los conceptos relacionados con el otorgamiento y administración del crédito que se le cobren al usuario financiero por sobre la tasa ordinaria.
- d. Descuentos y bonificaciones en caso de cumplir con las condiciones del contrato.

#### Artículo 41.- Conceptos excluidos en el Costo Anual Total

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

- 1. Impuestos aplicables a la transacción.
- 2. Gastos originados en la valoración de bienes exigida por la institución financiera.
- 3. Gastos notariales por el registro y traslado de dominio.

## CAPITULO III. METODOLOGÍA

### 3.1 ENFOQUE

Se realizarán dos tipos de investigación:

1. Investigación de tipo exploratorio para cumplir los objetivos 1, 2 y 3 mencionados anteriormente, el objetivo de la investigación exploratoria es examinar un problema o situación para proporcionar conocimiento y entendimiento del mismo (Malhotra, 2004).
2. Investigación de tipo comparativa ya que se compararan datos con 5 bancos de la Banca privada para conocer como están en la actualidad y así definir las estrategias a utilizar.

### 3.2 DISEÑO

La estrategia que se desarrolló para obtener la información requerida es no experimental de tipo transeccional puesto que se recolectan datos en un solo momento y en un tiempo único (Sampieri, 2006).

La investigación se desarrolló en cuatro etapas detalladas a continuación:

Primera etapa: Se procedió a visitar de cinco bancos del sistema financiero nacional como ser: Bac Honduras, Banco Atlántida, Banco Promerica, Banco Ficohsa y Banco de Occidente; en la visita realizada se muestreó productos de préstamos, tarjetas de créditos y certificados de depósitos para determinar la difusión de información sobre tasas de interés y comisiones que los bancos brindan a los clientes.

Segunda etapa: Se realizó revisión en la página web de las instituciones financieras antes mencionadas, para validar sobre la publicidad de información de productos y servicios de las instituciones financieras.

Tercera etapa: se diseñaron los instrumentos de recolección de datos que incluye los enfoques cualitativos y cuantitativos, con el objetivo de obtener la opinión de los Oficiales de Atención al Usuario Financiero, Oficiales de Atención al Cliente y Oficiales de Negocios de los cinco bancos antes mencionados.

Cuarta etapa: se analizaron los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas a los Oficiales en los diferentes bancos del sistema financiero nacional para determinar las brechas y herramientas necesarias para la ejecución de las Normas Complementarias.

### 3.3 UNIVERSO Y MUESTRA

La investigación se dirigió a bancos del sistema financiero nacional. Uno de los criterios empleados para la selección de las empresas para la muestra, fue de acuerdo al tamaño de los bancos grandes, medianos y ranking del sistema financiero nacional. Así mismo, se trató de obtener una muestra equilibrada en cuanto al número de bancos, se aplicaron entrevistas a expertos que ejecutan día a día el cumplimiento de Normas reguladas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

En el presente estudio cualitativo se seleccionó la técnica de muestreo no probabilística por conveniencia, obteniendo casos que ofrecieron una gran riqueza para la recolección y análisis de datos. Para Sampieri (2006), la muestra en el proceso cualitativo, es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc. sobre la cual habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia.

Muestra realizada en 5 bancos de 17 ubicados en la ciudad de Tegucigalpa:

- Bac Honduras, Banco Ficohsa, Banco Atlántida, Banco de Occidente y Banco Promerica.

Se logró realizar la entrevista a los cinco Oficiales de Atención al Usuario Financieros, 2 Oficiales de Negocios y 3 Oficiales de Servicio al Cliente. Esta selección se realizó con

el objetivo de que obtuviera información sobre el estatus de la ejecución de las Normas Complementarias.

### 3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

La recolección de datos se realizó haciendo uso de fuentes primarias y secundarias.

#### 3.4.1 PRIMARIA

Los datos primarios de esta investigación fueron recolectados de la fuente: expertos en las áreas de atención al cliente con muestreo de productos que las Instituciones Bancarias brindan a los clientes del sistema bancario nacional y a la vez utilizando la técnica de entrevista a expertos. (Ver anexo 3).

Sampieri (2006), la información se obtuvo de fuentes primarias mediante entrevistas semi estructuradas fundamentada en una guía de asuntos o preguntas, por el entrevistador introducía preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados.

En la entrevista a través de las preguntas y respuestas, se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto al tema. Por lo tanto un buen observador cualitativo necesita, para serlo, saber escuchar y utilizar todos los sentidos, poner atención a los detalles proporcionado por el entrevistado.

#### 3.4.2 SECUNDARIA

Los datos secundarios se obtuvieron de datos internos de las empresas como ser páginas web, fuentes bibliográficas.

El diseño del instrumento para la entrevista a profundidad constaba en su mayoría de preguntas abiertas, este instrumento será utilizado como base para poder profundizar en cada una de las preguntas y obtener información muy rica.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Este estudio se propuso ofrecer evidencia empírica sobre el objetivo central que se planteó para contribuir con la Banca privada, para la implementación de las Normas Complementarias. En la primera parte, se expone la determinación de brechas. En la segunda parte se establece la dificultad de entendimientos a aquellos artículos que generaran confusión y herramientas necesarias.

### 4.1 DETERMINACION DE LA BRECHA

La Tabla 4, expone los requisitos establecidos en los artículos 5 al 12 con relación a la difusión de información que las instituciones financieras tienen que difundir a sus clientes, por lo que se visualiza la información recolectada mediante una visita realizada a las agencias de los diferentes Bancos y se muestreó el producto de Préstamo Hipotecario y Certificados de Depósitos que a continuación se detalla:

**Tabla 4. Determinación de la brecha de difusión de la información establecida en los artículos 5 al 12 de la Norma**

Capítulo II artículo 5 al 12		Requerimiento	Bancos del Sistema Financiero Nacional.										
			si	no	si	no	si	no	si	no	si	no	
1	Artículo 5	Publicad , información detallada , clara , veraz y precisa	x		x		x		x		x		
2	Artículo 6	Difusión de las tasas de interés en operaciones activas.	x		x		x		x		x		
3	Artículo 7	Información sobre la tasa de interés en operaciones pasiva.		x		x		x		x		x	
4	Artículo 8	Difusión de comisiones de forma detallada de los cobros que realizan al cliente.		x		x		x		x		x	
5	Artículo 10	Información en Pizarras sobre tasas de interés y comisiones de los productos más representativos de la Institución.		x		x		x		x		x	
6	Artículo 11	Información en Folletos actualizada con las características del producto.		x		x		x		x		x	
7	Artículo 12	Información en la página web de cada institución financiera tarifas correspondientes a las tasas de interés y comisiones		x		x		x		x		x	
Total			2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	
Total del Porcentaje en Cumplimiento			29%		29%		29%		29%		29%		
Total del Porcentaje por cumplir			71%		71%		71%		71%		71%		



En la Tabla 4, se pudo apreciar que las Instituciones Bancarias si cumplen con los artículos 5 y 6; ya que en el momento de solicitar información relacionada a Préstamos Hipotecarios y Certificados de Depósitos los Bancos si cumplen ya que se proporciona la información establecida en los artículos antes mencionados. En Certificados de Depósitos de acuerdo a lo requerido en la Tabla 4, artículo 7 y 8 si se difunde de manera clara y precisa la tasa de interés y tasa de castigo aplicable por la cancelación anticipada del depósito a plazo fijo, y explicación la base de cálculo y criterio para su aplicación. Se pudo apreciar que no existe una cultura de la banca en donde se difunda todo lo relacionado al producto que se está solicitando, ya que esta información se proporciona siempre y cuando el cliente lo solicita.

Las instituciones como cumplimiento al artículo 10, Tabla 4, deberán colocar pizarras electrónicas o cualquier otro dispositivo o mecanismo electrónico dentro de las sucursales que muestren las tasas de interés y comisiones de los productos más representativos que comercializa la institución financiera y en este punto se pudo determinar lo siguiente:

- Banco Ficohsa y Banco Atlántida, en su medio electrónico utilizan televisores que pasan información relacionados a los productos generales que la institución financiera ofrece.
- Banco Promerica no tiene medios electrónicos por lo tanto tienen en plan la implementación de plasmas según como lo indico el Oficial de Atención al Usuario Financiero.
- Banco de Occidente y Bac Honduras en su medio electrónico transmite programas televisivos, lo cual es considerado como que están desaprovechando esta herramienta para promocionar los productos y servicios del Banco.

De acuerdo a lo requerido en el artículo 11, en la Tabla 4, la información que difunden las instituciones financieras en sus folletos relacionados al producto muestreado en los cinco bancos, préstamos hipotecarios carece de las características del producto o servicio financiero ofrecido, así como las tasas de interés y comisiones.

La información que las instituciones financieras deberán difundir en la página web al usuario financiero según Tabla 4, artículo 12 debe ser: Las tarifas correspondientes a las tasas de interés y comisiones de la totalidad de los productos y servicios financieros que ofrecen y se pudo apreciar que los Bancos cumplen parcialmente; ya que en su página web mantienen información sobre los productos de las tarjetas de créditos relacionada a tasa de interés y comisiones; por lo tanto esta no se marca que cumple, ya que deben adjuntar información al igual con los productos de cuentas bancarias , Certificados de Productos y demás servicios que presta la Institución. De igual forma deberán establecer un vínculo con la sección de la página web de la Comisión, donde se pueda mostrar información de manera comparativa de los productos o conceptos correspondientes a tasas de interés para operaciones de préstamos y depósitos, y se observó que no existe el vínculo requerido.

Una vez realizado el diagnóstico actual de los bancos entrevistados en comparación a los requisitos expuestos en los artículos 5 -12, se pudo observar que solo cumplen con el 29 %, aclarando que el tema de difusión de información entrara en vigencia en enero del 2013 y por lo tanto deben trabajar en actividades necesarias para cumplir con los requerimientos indicados en la Tabla 4.

La Tabla 5, expone los requisitos establecidos en el artículo 15, en cuanto al contenido mínimo de Estados de cuenta que los bancos deben brindar en el detalle de sus estados de cuentas a los clientes.

**Tabla 5. Requerimientos en el contenido mínimo a los Estados de Cuenta**

Requerimiento Normativa		Bancos del Sistema Financiero Nacional.									
Requerimientos del Contenido mínimo de los Estados de Cuenta.		Bac Honduras		Banco Promerica		Banco Atlántida		Banco Ficohsa		Banco Lafise	
Capitulo 15	Estado de Cuenta	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1	Articulo 15	Nombre del Usuario Financiero		x		x		x		x	
2	Articulo 15	Número de cuenta o contrato, de conformidad a las medidas de seguridad (encriptación) establecidas por cada institución financiera;		x		x		x		x	
3	Articulo 15	El periodo a que corresponde		x		x		x		x	
4	Articulo 15	Los movimientos efectuados en el periodo (fecha, concepto, monto, etc.)		x		x		x		x	
5	Articulo 15	El monto de las Comisiones Cobradas, los conceptos que les generaron, su fecha y moneda		x		x		x		x	
6	Articulo 15	Los impuestos retenidos		x		x		x		x	
7	Articulo 15	Fecha del próximo vencimiento		x		x		x		x	
8	Articulo 15	Tasas de interés nominal y moratoria		x		x		x		x	
9	Articulo 15	Los pagos recibidos en el período y los cargos efectuados el propio periodo		x		x		x		x	
10	Articulo 15	Monto del crédito pendiente de pago		x		x		x		x	
11		El Costo Anual Total (CAT).			x		x		x		x
Total		10	1	10	1	10	1	10	1	10	1
Total del Porcentaje de Cumplimiento		91%		91%		91%		91%		91%	
Total del Porcentaje de Incumplimiento		9%		9%		9%		9%		9%	

Una vez realizado el diagnostico en comparación a los 5 Bancos detallados en la Tabla 5, con respecto al contenido mínimo de estados de cuentas de tarjetas se determinó que se está cumpliendo con el 91% y se pudo determinar que lo que falta es la información relacionada al CAT.

La Tabla 6, expone los requisitos establecidos en los artículos 17 al 25, en cuanto al Contrato de Adhesión que se requiere que los cinco bancos implementen.

**Tabla 6. Determinación de brecha en los artículos 17-25 Contratos de Adhesión**

Requerimiento		Bancos del Sistema Financiero Nacional si cumple SI O NO									
		Bac Honduras		Banco Promerica		Banco Atlántida		Banco de Occidente		Banco Ficohsa	
Requerimientos de Normas en los Contratos de Adhesión		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Capítulo III artículos 17-25	Contratos de Adhesión										
1	Artículo 17		x		x		X		x		x
2	Artículo 18		x		x		X		x		x
3	Artículo 19	X		X		x		x		x	
4	Artículo 20		X		X		X		X		X
5	Artículo 21		X		X		X		X		X
6	Artículo 22		X		X		X		X		X
7	Artículo 23		X		X		X		X		X
8	Artículo 24		X		X		X		X		X
9	Artículo 25		X		x		X		X		X
Total		1	8	1	8	1	8	1	8	1	8
Total del Porcentaje de Cumplimiento		11%		11%		11%		11%		11%	
Total del Porcentaje por cumplir		89%		89%		89%		89%		89%	

En cuanto a la obligación de Informar establecido en el artículo 17, comprende que a los usuarios financieros se les debe entregar copia íntegra de los contratos al cliente, y que estos deberán ser aprobados por el Consejo de Administración; por lo tanto la Banca privada nacional deberá desarrollar estrategias para revisar minuciosamente las actividades que se deben implementar para lograr el éxito y cumplimiento a la misma en tiempo y forma. Actualmente lo requerido en el artículo 18 está en proceso ya que se debe cumplir lo que estipula en el artículo 17.

Lo comprendido en el artículo 20 de la Tabla 6, contenido mínimo de los contratos de Adhesión; esto es nuevo en el sistema financiero, y de acuerdo a la entrevista realizada mencionan que están trabajando en la caratula requerida. A su vez Indican se debe revisar cuidadosamente el contenido mínimo que deben llevar los contratos de Adhesión para asegurarse que se cumpla el debido proceso y así evitar multas o llamados de atención.

Una vez realizado el diagnóstico en comparación a los cinco Bancos detallados en la Tabla 6, relacionada a contratos de Adhesión se determino que se está cumpliendo con el 11% por lo que se requiere realizar un plan de adecuación con un 89%.

La Tabla 7 expone lo requerido en los artículos 27-32 sobre los requisitos de aplicación y transparencia en las comisiones y tasa de interés la cual es una decisión de las más importantes para que el cliente tome en cuenta al momento de contratar un producto o servicio.

**Tabla 7. Determinación de brecha en los artículos 27 -32 Comisiones y Tasa de Interés**

Requerimiento solicitado			Bancos del Sistema Financiero Nacional									
Requerimientos de Normas Complementarias			Bac		Promerica		Atlántida		Occidente		Ficohsa	
Capítulo IV artículo 27-32	Comisiones y Tasas de Interés		si	no	si	no	si	no	si	no	si	no
1	Artículo 27	Criterio para la aplicación de comisiones donde solo se puede cobrar siempre y cuando se haya pactado con el cliente	x		x		x		x		x	
2	Artículo 29	La transparencia de las tasas de interés Las tasas de interés que apliquen las instituciones financieras a sus productos y/o servicios deberán exponerse de manera clara y transparente a los usuarios financieros.	x		x		x		x		x	
3	Artículo 31	Tasas de interés variable que aplique, la periodicidad de cambio y la tasa de referencia aplicada.	x		x		x		x		x	
4	Artículo 32	Tasas de interés moratoria.	x		x		x		x		x	
Total			4		4		4		4		4	
Total del Porcentaje de Cumplimiento			100%		100%		100%		100%		100%	
Total del Porcentaje por cumplir			0%		0%		0%		0%		0%	

Para determinar la brecha de la Tabla 7, se muestreo el producto de tarjeta de crédito y se puede observar que cumplen el 100%, con relación al cobro de las comisiones el cliente autoriza mediante contrato los comisiones y el cliente determina si acepta o no acepta; el formato es estándar para todos los bancos. Y en cuanto a la tasa de interés siempre se expone de manera transparente al momento de formalizar el producto, mediante estado de cuenta, medios de comunicación y pagina web de la Institución.

La Tabla 8, en los artículos 34-41 expone los requisitos en cuanto al cálculo del CAT, mismos que son comparados contra 5 Bancos del sistema financiero Nacional, para validar el avance del debido cumplimiento se detalle la siguiente información recolectada.

**Tabla 8. Determinación de brecha establecida en los artículos 34-41 Cálculo del CAT**

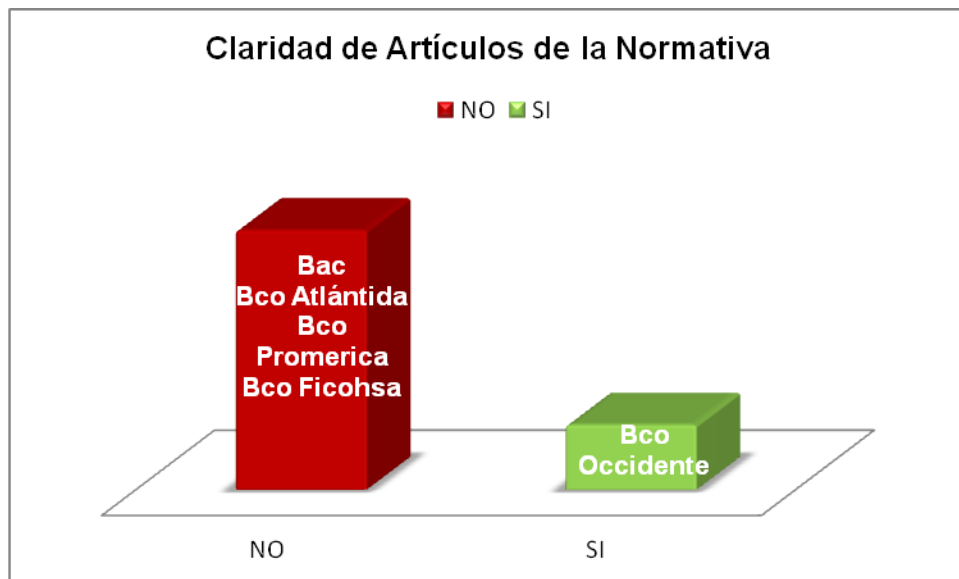
Requerimiento solicitado			Bancos del Sistema Financiero Nacional									
Requerimientos de Normas Complementarias			Bac		Promerica		Atlántida		Occidente		Ficohsa	
Capítulo IV artículo 34-41		Calculo del CAT	si	no	si	no	si	no	si	no	si	no
1	Artículo 34	CAT en tarjetas de crédito		x		x		x		x		x
2	Artículo 35	Costo Anual Total		x		x		x		x		x
3	Artículo 36	Pasos para el Cálculo de CAT		x		x		x		x		x
4	Artículo 37	Fórmula de cálculo de Costo Anual Total.		x		x		x		x		x
5	Artículo 38	Transformación del costo total en tasa efectiva anual		x		x		x		x		x
6	Artículo 39	Supuestos para el cálculo del CAT		x		x		x		x		x
7	Artículo 40	Conceptos incluidos en el CAT		x		x		x		x		x
8	Artículo 41	Conceptos excluidos en el CAT		x		x		x		x		x
Total				8		8		8		8		8
Total del Porcentaje de Cumplimiento				0%		0%		0%		0%		0%
Total del Porcentaje de Incumplimiento				100%		100%		100%		100%		100%

Según lo requerido en la Tabla 8, artículos 34 al 41, se investigó que en cuanto al cálculo del CAT se tiene debilidad en cómo se va aplicar el CAT en los diferentes productos y servicios ya que indican los Oficiales de Atención al Usuario Financieros; que la Norma no expone ejemplos claros para poder desarrollarlo y necesitan estar totalmente claros para aplicarlos, actualmente no hay avance en temas del CAT y existe un porcentaje del 100% por cumplir.

#### 4.2 DIFICULTAD DE ENTENDIMIENTO EN LOS ARTÍCULOS DE LAS NORMAS COMPLEMENTARIAS

Para determinar cuáles son los artículos que se les dificulta para la implementación se realizó la siguiente entrevista a los Oficiales de Atención al Usuario Financiero:

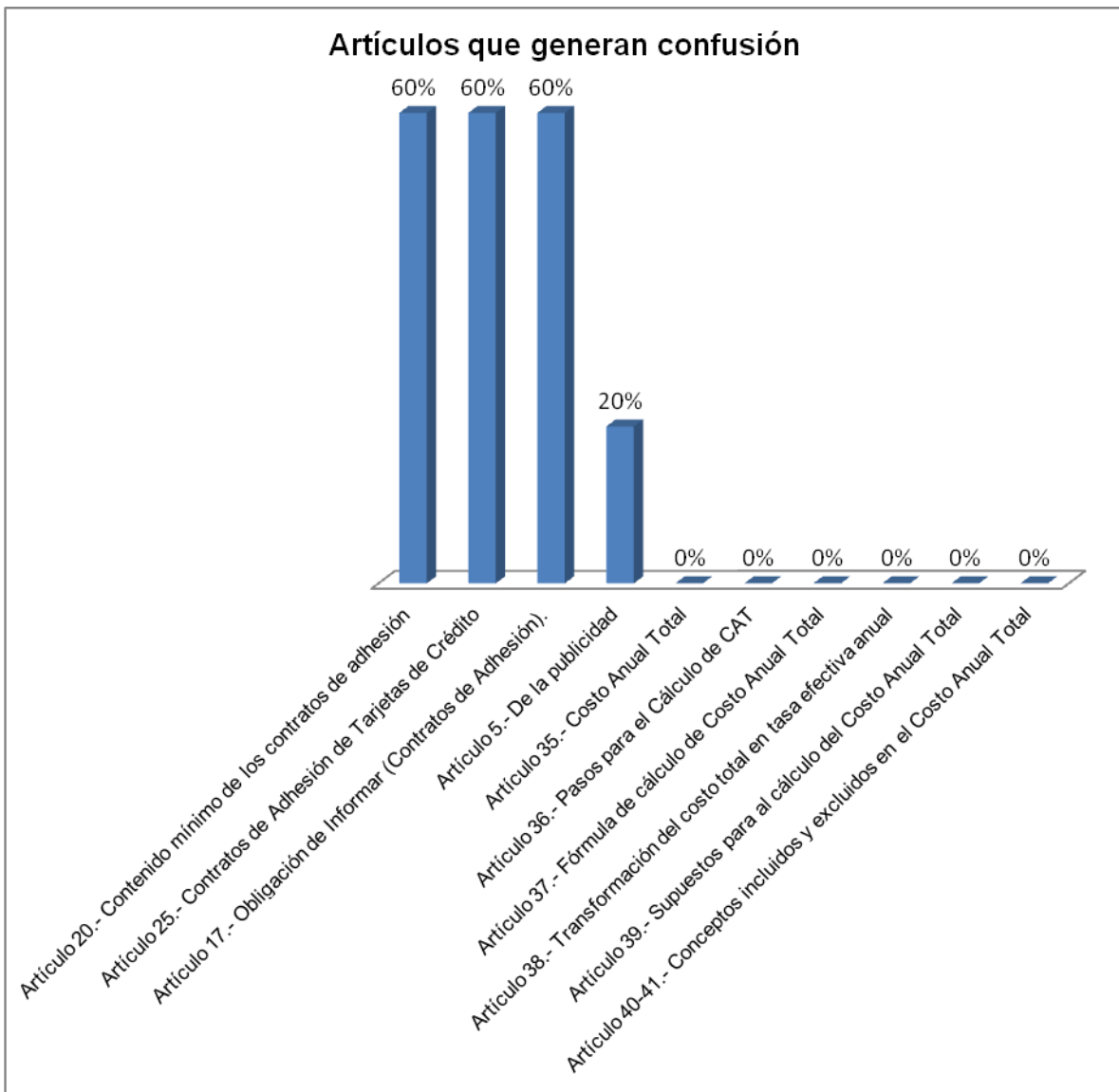
Figura 4, nos indica el entendimiento de los artículos que la Banca privada posee en su momento, por lo que se les realizó a los Oficiales de los cinco bancos la siguiente pregunta: ¿Entiende claramente todos los artículos establecidos en las normativas complementarias?



**Figura 4 . Entendimiento de los artículos de Normas Complementarias**

Se puede determinar en la Figura 4, que 1 de 5 entienden claramente los artículos comprendida en la normativa y significa que el 80% de los bancos no tienen claridad los artículos establecidos.

En la Figura 5, muestra los artículos que generan confusión al sistema bancario, Por lo que el 60% del sistema bancario no están claros con los artículos 20, 25,17 y el 20% con el artículo 5. A su vez ninguno de los 5 bancos comprende claramente lo que se requiere en los artículos 35, 36,37, 38, 39, 40,41.

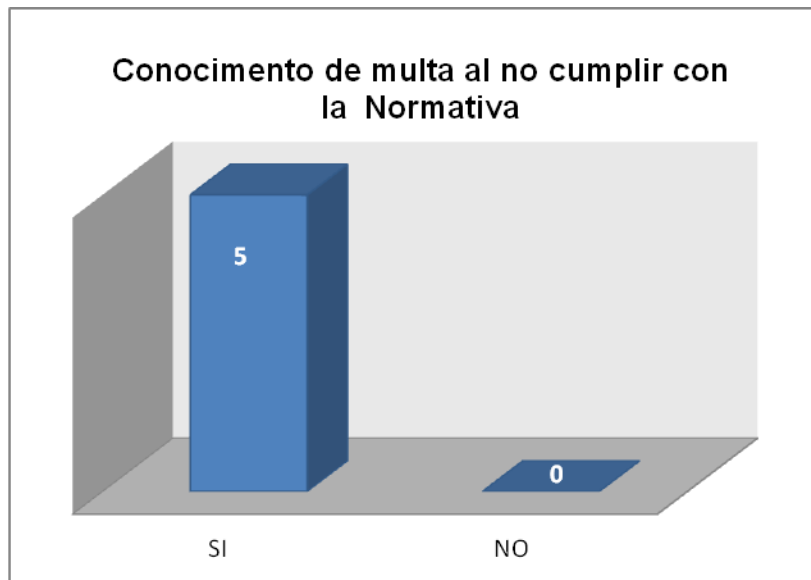


**Figura 5. Artículos que generan confusión.**



En la Figura 5, se puede observar que lo que está generando confusión es todo aquel artículo que está relacionada con el tema del CAT, ya que ellos no están totalmente claros que practica se debe implementar para cumplir con lo establecido en los artículos.

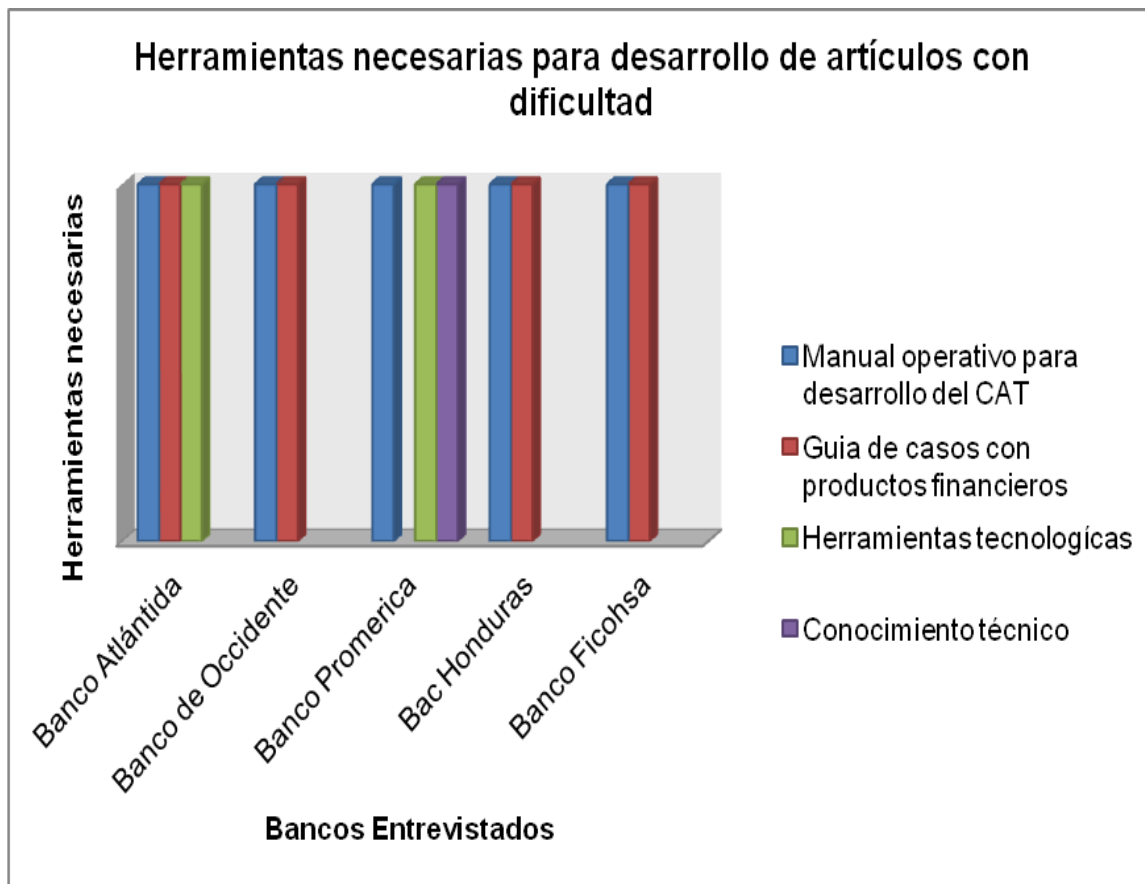
La Figura 6, Nos indica cual es el conocimiento que tiene los Oficiales de Atención al Usuario Financiero de los Bancos como ser: Banco Atlántida, Bac Honduras, Occidente, Ficohsa y Promerica con respecto al tema de multa, y cuál es el impacto; se les consulto lo siguiente ¿Es de su conocimiento de que al no cumplir con la normativa la institución financiera puede ser sujeta a multa? ¿Conoce el monto de las multas que le pueden imponer?



**Figura 6. Conocimiento de multa al no cumplir con la normativa**

En la Figura 6, nos muestra que los oficiales tienen conocimiento que al no cumplir pueden ser multados; pero a la vez se identifica una oportunidad de mejora de identificar una matriz de multas con montos, ya que en la entrevista efectuada indican que normalmente lo revisa Riesgo Operativo. Consideramos que es muy importante que las áreas involucradas en ejecutar la normativa tengan información de dichos montos para brindar mayor preocupación a las sanciones que se puede someter si las instituciones financieras no cumplen.

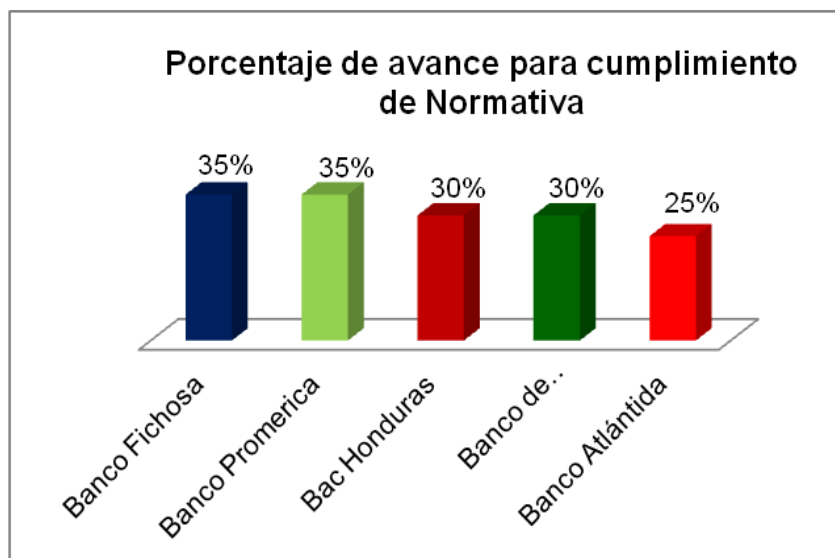
La Figura 7, nos indica cuales son las herramientas que consideran necesarias para desarrollar los artículos que generan confusión a la Banca privada, por lo que se les consulto lo siguiente ¿Qué herramienta considera necesaria para desarrollar e implementar la normativa y lograr mayor entendimiento con aquellos artículos que generan dificultad de entendimiento?.



**Figura 7. Herramientas necesarias para desarrollo los artículos con dificultad**

Los resultados que nos muestra la Figura 7, concluye que las herramientas necesarias son las siguientes: manual operativo para desarrollo del CAT y una guía de casos con productos financieros.

La Figura 8, se visualiza el porcentaje de cumplimiento que consideran los Oficiales de los cinco Bancos entrevistados que ha desarrollado para la implementación de la normativa.



**Figura 8. Porcentaje de avance que considera en cumplimiento**

La Figura 8, nos indica que la Banca privada , considera que el porcentaje de cumplimiento a la normativa esta entre el 25 a 35%.

Tabla 9, nos muestra algunas recomendaciones que consideran los Oficiales que la Comisión Nacional debería de tomar en cuenta.

**Tabla 9. Recomendaciones que consideran necesarias para implementar con éxito las normativas**

Recomendaciones brindadas por los Oficiales del Sistema Bancario	
<b>Banco de Occidente</b>	Que exista un proceso claro para la implementación de CAT la cual deben brindar ejemplos a los casos que se presentan en el banco. La CNBS se debe programar y no emitir varias normativas al mismo tiempo en vista de que generan un descontrol en el tiempo.
<b>Banco Promerica</b>	Claridad para todos los Bancos, ya que no todos los interpretan igual y se debe brindar una pauta
<b>Banco Atlántida</b>	Que existan etapas para desarrollar todo el proyecto, el tiempo y la forma no es la adecuada en vista de que sacan constantes normativas y no miden tiempo y Costo.
<b>Banco Fichosa</b>	La CNBS debe mejorar el tiempo de Respuesta hacia las peticiones de la AHIBA. Que se proporcione una guía modelo para seguir instrucciones claras.
<b>Bac Honduras</b>	Que la CNBS brinde mayor apoyo a la Banca privada para el desarrollo de normativas, ya que no se trata solo de auditar deben ver las necesidades de la Banca.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 CONCLUSIONES**

Se determinó que la brecha existente de acuerdo a los requerimientos establecidos en los artículos 4 al 12 comprendido en difusión de tasa de intereses y comisiones en página web, folletería y pizarras electrónicas lo que actualmente se debe trabajar para el cumplimiento a la normativa es el 71%.

Los contratos de Adhesión es una brecha de sumo cuidado, que aunque no resulte complicada requiere tiempo y dedicación; en vista de serán aprobados por la Junta Directiva y su actual cumplimiento es del 11%.

El tema del cálculo y difusión del CAT , comprendido en los artículos 34 al 41 es una de las brechas que más les preocupa al sistema financiero en vista de que están claros el porcentaje de cumplimiento es del 0%.

El 80% de las instituciones financieras, no están claros en los artículos que contempla la Normativa.

### **5.2 RECOMENDACIONES**

Es importante que las Instituciones del Sistema Financiero Nacional, revisen la estrategia que están utilizando en el tema de difusión de tasas y comisiones tanto en sus puntos de servicio como en página web, ya que esta debe de estar alineada con los requerimientos establecidos en la Normas Complementarias para el fortalecimiento de la transparencia, esta estrategia debe de ser compartida a todos los empleados de la empresa, para lograr que la misma sea exitosa.

La implementación de un sistema de información para sistematizar y propagar iniciativas de educación financiera en la Banca privada nacional, desarrolladas por institucio-

nes financieras privadas, organismos de supervisión para que los clientes estén mejor informados y puedan tomar las mejores decisiones en cuanto sus productos o servicios.

Realizar un estudio de Benchmarking, en países que se ha implementado las Normas de Transparencia para tratar de ejecutar buenas prácticas que esto bancos han implementado.

Es muy importante que la Banca privada nacional, cuente con políticas y procedimientos para que se ejecuten instrucciones adecuadas de cómo se debe practicar la aplicación del CAT y elaboración de contratos de adhesión, buscando que sus clientes queden totalmente claros al momento formalizar un producto o servicio; buscando una transparencia y predilección de sus usuarios.

Implementar un plan de capacitación para los colaboradores de las Instituciones Bancarias.

Algo que no deben de dejar de hacer las instituciones bancarias es interactuar con los clientes e integrar el plan de comunicaciones dirigidas al consumidor individual para establecer un diálogo efectivo sobre información relacionada a productos y servicios de acuerdo a los requerimientos de las Normas.

## CAPITULO VI. APLICABILIDAD

Plan de Trabajo para la Implementación de Normas Complementarias en la Banca Privada.

### 6.1 INTRODUCCIÓN

La siguiente propuesta tiene como objetivo único generar un aporte aplicable que sea utilizado por la Banca privada como insumo en la revisión e implementación de las normativas para cumplir con leyes reguladas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

La información obtenida para plantear dicho plan se obtuvo por medio de entrevistas que se realizaron a los Oficiales de Atención al Usuario Financieros, entrevistas a Oficiales de Negocios y visitas en página web de las Instituciones del Sistema Financiero.

### 6.2 ESTRATEGIAS PARA IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS COMPLEMENTARIAS EN LA BANCA PRIVADA

Según los resultados obtenidos en la investigación desarrollada, se observó que el Sistema Financiero Nacional requiere realizar un plan de acción enfocado en poder cumplir con todos los requerimientos expuestos en los artículos establecidos en la norma y de esta forma a la vez evitaría multas financieras.

Es aquí donde se presenta el mayor reto a la Banca Nacional ya que para poder tener éxito en la aplicación a la normativa se necesita establecer estrategias que nos permitan desarrollar cada actividad establecida en el plan de trabajo. A continuación se presenta un plan de acción para trabajar en su implementación y el debido cumplimiento:

#### **1. Estudio de la normativa**

Como primer paso los Oficiales de atención al Usuario Financiero, representante Legal y Comité gerencial del Sistema Financiero Nacional deben de realizar un estudio de lo

que contiene la “**Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero**” ya que es importante que conozca cuales son los requerimientos establecidos en la norma y de esta forma poder establecer o identificar los artículos en los cuales que requieran explicación o exclusión.

## **2. Solicitud de aclaración o modificación de artículos que no están claras a la CNBS por medio de la AHIBA**

Una vez estudiado y analizado lo establecido en las Normas Complementarias se debe solicitar a la AHIBA aclaración o exclusión de aquellos artículos que requieran explicación al contenido del mismo aplicado de acuerdo al país.

## **3. Análisis de las respuestas recibidas por la CNBS**

Oficial de Atención al Usuario Financiero debe realizar el estudio de las respuestas recibidas por la Comisión Nacional, para presentar al presidente Ejecutivo de la Institución Financiera.

## **4. Difundir la que está en proceso de Ejecución a comité Gerencial**

Por medio de las reuniones Gerenciales deberán difundir la normativa publicada para que procedan a generar acciones para su debido cumplimiento.

## **5. Identificación de líderes de gerencias para implementación de normativas**

Una vez difundido la normativa al comité gerencial, los gerentes o directores de cada área deben designar un líder para que analice a detalle lo requerido en la normativa y de gestión a lo que establece en cada artículo.

## **6. Establecer lineamientos adecuados para implementación de normativas**

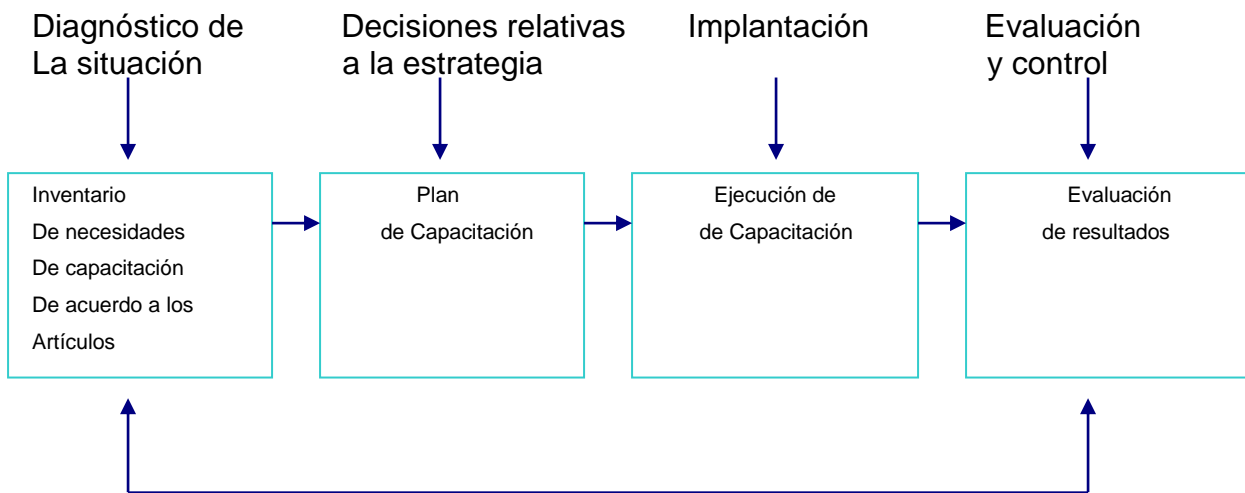
Establecer un lineamiento de responsabilidades para desarrollar y aplicar lo que establece en las normativas complementarias.

## 7. Capacitación

Desarrollar la capacitación a para que procedan a realizar las actividades o acciones necesarias para ejecutar el debido cumplimiento a las normativas.

Beneficios de la Capacitación: La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización (Helberth, 2006).

En la capacitación se hace necesario planear, decidir con anticipación ya que los planes de capacitación obedecen a las necesidades.



**Figura 9. Proceso de Capacitación**

## 8. Plan de acción de brechas

Una vez capacitados deben realizar un diagnostico de las brechas existentes para cumplir lo que establecen en los artículos de la normativa.

A continuación se detalla en el siguiente cuadro las brechas identificadas en el estudio realizado y estrategias recomendadas para su ejecución a los líderes de la institución Bancaria.

Tabla 10-11, comprende las acciones que se deben implementar los responsables de cada área para cumplir con lo requerido en los artículos 5 al 12, esta nos habla de cómo las instituciones financieras deben difundir las tasas de interés, comisiones y contratos de adhesión, para esto se elaboran lineamiento, herramientas como ser



intranet, formularios y matriz de productos y servicios que mantiene la institución financiera.

Tabla 10-11-14, comprende las acciones que se deben implementar los responsables para la elaboración y aplicación de los contratos de adhesión mismos que están comprendidos en los artículos 17 al 25, las estrategias que implementaran son designación de líderes, reuniones con el área legal, formatos de hojas de revisión y aplicación a la vez capacitación a los formalizadores para el aseguramiento de aplicación.

Tabla 15 , compren de acuerdo a la transparencia de tasas la cual impacta de cómo el oficial o ejecutivo de negocio transmite al cliente durante , antes o después la información de tasas de los diferentes productos y servicios; para poder cumplir se implementará estratégica como ser : Lineamientos, formularios y capacitaciones.

**Tabla 10. Plan de acción para el cumplimiento de la cláusulas 5 al 8**

Cláusula	Requisito de la normativa	Cumple	Actividades de Implementación	Responsable	Estrategia	Documentación
Artículo 5	Publicad , información detallada , clara , veraz y precisa	SI	NA	Gerencia de Mercadeo	Realizar un Formato de validación para cumplimiento de Norma.	Registro de Autorización del área legal.
Artículo 6	Difusión de las tasas de interés en operaciones activas.	SI	NA	Gerencia de Créditos	Realizar Lineamiento para inclusión del CAT en la publicidad. Asignar responsable para publicación de tasas cuando se efectúen cambios.	Mantener el Registro de los envíos mensualmente a la CNBS Y de la publicación en los medios por 5 años.
Artículo 7	Información sobre la tasa de interés en operaciones pasiva.	NO	Publicar tasa de interés en tarifario de productos. Inclusión de tasa de castigo en contrato. Definir líder para publicación de tasa mes a mes.	Gerencia de Mercadeo/Gerencia de Banca Privada/Oficial de Atención al Usuario Financiero	Realizar un Formato electrónico para publicación de tasa, para que pueda ser bajado por Asesor o Oficial de Servicio al momento que el cliente lo requiera.	Llevar un registro electrónico de publicación de Tasa.
Artículo 8	Difusión de comisiones de forma detallada de los cobros que realizan al cliente.	NO	Se deben registrar todos los elementos de requeridos en difusión de comisiones. Solicitar al cliente la autorización de comisiones a cobrar.	Líder del Producto/Oficial SAC o Ejecutivo /Personal de Archivo	Realizar formatos de validación con cumplimientos regulatorios en Base de Datos. Realizar Matriz de productos para identificación de cobro de comisiones. Implementar formato de autorización de cobro de comisiones.	Registro de de publicación de tasas. Registro de autorización de comisiones en expediente de cliente.

**Tabla 11. Plan de acción para el cumplimiento de los artículos 10 al 12**

Cláusula	Requisito de la normativa	Cumple	Actividades de Implementación	Responsable	Estrategia	Documentación
Artículo 10	Información en Pizarras sobre tasas de interés y comisiones de los productos más representativos de la Institución.	NO	Publicación de tasas de interés y comisiones mes a mes de los productos y Servicios y actualizarlas.	Gerencia de Mercadeo/Comité de FEES/ Gerencia de Canales.	Definir la Herramienta para publicación de tasa y comisiones en Agencias Principales. Realizar una matriz de los productos más representativos para publicación en pizarras	Mantener un Registro electrónico para que la Gerencia de Canales pueda subir la información a la herramienta seleccionada.
Artículo 11	Información en Folletos actualizada con las características del producto o servicio financiero ofrecido, así como las tasas de interés y comisiones en tamaño mínimo de 12 puntos.	NO	Validación de publicación de información en folletos y que contenga el numero de letra apropiado	Gerencia de Mercadeo/Oficial de Atención al Usuario Financiero.	Diseñar un formato el tamaño de letra sugierda el cual debe ser aprobado por el Oficial de Atención al Usuario Financiero.	Mantener un formulario en archivo. Auditoría de formularios en Agencias.
Artículo 12	Información en la página web de cada institución financiera tarifas correspondientes a las tasas de interés y comisiones de la totalidad de los productos y servicios financieros que ofrezcan.	NO	Definir Formato para publicación de información en página web y diseñar proceso y plasmar los productos identificados en la matriz.	Gerencia de Mercadeo/Líder de Producto/Oficial de Atención al Usuario Financiero	Desarrollar un matriz con todos los Productos y Servicio que ofrezcan. Designar responsable para registro de información en Página Web, Auditoría mensual para validación de publicación de información.	Registro en página Web.

**Tabla 12. Plan de acción para el cumplimiento de los artículos 17 al 19**

Cláusula	Requisito de la normativa	Cumple	Actividades de Implementación	Responsable	Estrategia	Documentación
Artículo 17	Obligación de informar, a los Usuarios financieros debiendo entregar copia íntegra al cliente, y deberán ser aprobados por el Consejo de Administración.	SI	Determinar qué es lo requerido en la Normas de Transparencia. Reunión informativa con los responsables de áreas para girar instrucciones de revisión de contratos.	Gerencias de Negocios/Legal/Oficial de Atención al Usuario Financiero	Todas las acciones para cumplir este ítem se detallan abajo.	Registro de reunión Informativa.
Artículo 18	Formalidades para la redacción de Condiciones contractuales los contratos de adhesión deberán constar en formularios escritos en idioma español con tamaño de letra y caracteres legibles a simple vista. El carácter de la misma no podrá ser inferior a doce (12) puntos	NO	Inventario de contratos para la elaboración de contratos de Adhesión. Establecer una política para elaboración de contratos en cumplimiento a lo requerido a la normativa.	Gerencias de Negocios/Legal/Oficial de Atención al Usuario Financiero	Elaboración de Lineamiento de contratos de adhesión. Elaboración de catálogo de todos los Contratos Identificados y brindar acceso a las áreas involucradas al proyecto. Determinación del Formato de Contratos de Adhesión.	Documentación de Lineamiento en Herramientas de Documentación.
Artículo 19	Resolución de Contratos por parte de los usuarios Financieros ,Las instituciones financieras no deberán establecer limitaciones al derecho del usuario financiero de rescindir un contrato, así como a los mecanismos que pueda emplear para tal efecto	SI	Aprobación de contratos por el área legal y presidencia ejecutiva. Capacitación sobre formalización de contrato y explicación de condiciones al cliente.	Gerencias de Negocios/Legal/Oficial de Atención al Usuario Financiero	Solicitud de aprobación al área Legal. Solicitud de aprobación a presidencia Ejecutiva. Capacitación a los formalizadores del producto o Servicio	Contrato, Registro de Capacitación

**Tabla 13. Plan de acción para el cumplimiento de los artículos 20 al 21**

Cláusula	Requisito de la normativa	Cumple	Actividades de Implementación	Responsable	Estrategia	Documentación
Artículo 20	Contenido mínimo de los contratos de Adhesión.	NO	Elaboración de una hoja de revisión para determinar el contenido mínimo de Contratos de Adhesión. Enviar la hoja de revisión a las Gerencias de Negocio para la elaboración del contrato de Adhesión de todos los contratos de acuerdo al inventario realizado.	Gerencia de Legal	Elaboración de hoja de revisión para determinar el contenido mínimo en los contratos de Adhesión. Elaboración del contrato de adhesión.	Registro del formato de hoja de revisión.
Artículo 21	Modificaciones en las Condiciones Contractuales	NO	Designar el responsable para publicar las modificaciones en las condiciones contractuales. Determinar los medios que se utilizaran para la publicación de cambios.	Gerencia de Negocio/Mercadeo.	Determinar los medios de publicación que se utilizaran para publicación de modificaciones en las condiciones contractuales esto se debe documentar en los lineamientos de publicación para velar por el debido cumplimiento.	Documentación

**Tabla 14. Plan de acción para implementación de los artículos 22 al 25**

Cláusula	Requisito de la normativa	Cumple	Actividades de Implementación	Responsable	Estrategia	Documentación
Artículo 22 -23	Prácticas abusivas/Cláusulas abusivas.	NO	De acuerdo al inventario de Contratos la gerencia debe realizar revisión del contrato y validar mediante reunión con el área Legal si el contrato contiene cláusulas y prácticas abusivas.	Gerencia de Negocios/Legal	Las Gerencias de Negocios realizaran audiencia con el área Legal validar el contenido de contratos. Contar con el visto bueno Legal de que el Contrato no contiene prácticas y cláusulas abusivas.	Registro de reunión Informativa. Registro de contrato autorizado por el área Legal.
Artículo 24	Cobranza Extrajudicial.	NO	Determinar con el área de Cobros y recuperaciones cuales son los cobros que se deben efectuar al cliente por casos que pasen a Abogados.	Gerencias de Negocios/Gerencias de Cobros	Desarrollar una reunión de trabajo para determinar y documentar cuales son los cobros y condiciones que se determinaran en Cobranza extrajudicial.	Reunión Informativa Documento de Condiciones cobro.
Artículo 25	Contratos de Adhesión de Tarjetas de Crédito.	NO	Revisión del Contenido en la Ley de tarjetas de crédito, la cual debe determinar el contrato de adhesión mediante reglamento y normativa.	Gerencia de Créditos/Legal.	Desarrollar revisión en el Reglamento de la Ley de tarjetas de crédito y normativa para documentar el formulario de contratos de Adhesión.	Formularios de Contrato de adhesión.

**Tabla 15. Plan de acción para determinación de los artículos 27al 32**

Cláusula	Requisito de la normativa	Cumple	Actividades de Implementación	Responsable	Estrategia	Documentación
Artículo 27	Criterio para la aplicación de comisiones donde solo se puede cobrar siempre y cuando se haya pactado con el cliente	SI	Realizar un formato de autorización de comisiones para que el cliente lo firme.	Gerencias de Negocios/Oficial de Atención al Usuario Financiero.	Elaborar un formato de autorización de comisiones. Capacitar a las áreas que formalizan el producto o servicio para aplicación del formato.	Registro en el expediente del cliente.
Artículo 29	La transparencia de las tasas de interés que apliquen las instituciones financieras a sus productos y/o servicios.	SI	Definir Lineamiento de publicación de tasas en página Web, Servicio al Cliente CNBS y pizarras electrónicas.	Gerencias de Negocios /Oficial de Atención al Usuario Financiero/Gerencia de Mercadeo	Establecer la política de publicación de Tasas.	Documentación de lineamientos.
Artículo 31	Tasas de interés variable, En el caso de que la institución aplique una tasa de interés variable, deberá especificar de manera precisa e inequívoca la forma de su determinación, la periodicidad de cambio y la tasa de referencia aplicada.	NO	Determinar por medio de la Gerencia de Finanzas cual es la tasa variable y definir el medio para obtener la información.	Gerencia de Negocios/Gerencia de Finanzas	Publicación de tasas variables de productos en medios de comunicación interno.	Publicación de tasa.
Artículo 32	Tasas de interés moratoria.	SI	NA	Gerencias de Negocios	Exponer tasa moratoria en contrato del producto o Servicio	Expediente del cliente.

## **9. Solicitud de capacitación a los actuarios de la CNBS**

El oficial de atención al Usuario Financiero debe solicitar a la dirección de protección al usuario financiero, que se diseñe una capacitación específicamente en el cálculo del CAT con ejemplos de los productos de cada institución financiera.

## **10. Capacitación a los líderes de áreas por medio de los actuarios de la CNBS**

Una vez confirmada la capacitación solicitada al área de actuaría de la CNBS, se convocara a los líderes de las gerencias para que expongas los productos de cada área y se realice el cálculo del mismo.

## **11. Establecer manual Operativo para determinación el cálculo del CAT**

La estrategia de elaboración del manual operativo es con el objetivo de que los líderes y personal de servicio y administrativo sigan instrucciones claras para aplicar lo requerido en la normativa comprendido en los artículos 34 al 41, Tabla 8.

## **12. Desarrollar un escenario de ejemplos con los productos**

La estrategia de diseñar ejemplos de escenarios con productos a los líderes de cada área para es para desarrolle que se desarrolló la aplicación que se utilizara al momento que se tenga que explicar a los usuarios.

## **13. Identificación de herramienta para el cálculo del CAT**

Una vez analizado y estudiado el manual operativo y escenarios de ejemplos se debe determinar las herramientas que les facilitaran a las áreas para el cálculo del CAT y de esta forma poder transmitir a los clientes lo información comprendida en el artículo 34 al 41, Tabla 8.

## **14. Seguimiento a las actividades por implementar.**

El Oficial de Atención al usuario financiero debe velar por el cumplimiento y implementación de las actividades establecidas por lo que debe designar un responsable para el seguimiento al plan de acción.



### 6.3 PRESUPUESTO

Dentro de las actividades a realizar se identificó que se requiere presupuesto es en la etapa de capacitación para 3 días, folletos informativos y Contratos de Adhesión a continuación se detalla el costo:

Costo por Capacitación y material	
Característica	Costo
Consultor externo 3 días	\$1,500.00
Material de Capacitación	\$189.00
Alimentación	\$1,064.00
Folletos informativos	\$2,500.00
Contratos de adhesión	\$3,000.00
Total	\$8,253.00

### 6.4 EJECUCIÓN DE ESTRATEGIAS

Toda estrategia para que pueda ser ejecutada correctamente debe de tener una planificación en la que se detallan cuando se realizará cada uno de los pasos y quien será la persona encargada o responsable.

Según Thompson (2008), dentro de las estrategias identificadas se debe establecer lineamientos y procedimientos para facilitar la buena ejecución de estrategias; las cuales nos sirve para:

- Alinear las acciones y las conductas de los empleados de la compañía con los requisitos de ejecuciones de una buena estrategia.
- Pone límites a las acciones independientes y ayuda a superar resistencia al cambio.
- Canaliza los esfuerzos de individuos y grupos en la vía del apoyo a la estrategia.
- Promueve la creación de un ambiente de trabajo que facilita la buena ejecución de la estrategia.

A continuación se detalla el cronograma de ejecución de cada una de las etapas:

**Tabla 16. Tiempo de ejecución de socialización de normativa**

Etapas	Estrategia	Responsable	3				4				5				6			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Socialización de Normas Complementarias	Estudio de la normativa	Oficial de Atención al Usuario Financiero	■	■											■	■		
	Solicitud de aclaración o modificación de artículos que no están claros a la CNBS por medio de la AHIBA.	Oficial de Atención al Usuario Financiero			■	■											■	
	Análisis de las respuestas recibidas por la CNBS.	Oficial de Atención al Usuario Financiero					■											■
	Difundir la normativa que está en proceso de Ejecución a comité Gerencial.	Oficial de Atención al Usuario Financiero						■										
	Identificación de Líderes de Gerencias para implementación de normativas.	Oficial de Atención al Usuario Financiero								■								
	Establecer Lineamientos adecuados para implementación de normativas.	Oficial de Atención al Usuario Financiero/Jefe de Atención al Usuario Financiero										■						
	Capacitación.	Asesor Externo/Oficial de Atención al Usuario Financiero													■			

1 2 3 4 Representan semanas del mes

**Tabla 17. Tiempo de Ejecución de Difusión de tasas de interés, comisiones y CAT de acuerdo a la Tabla 10 -11-15**

Etapas	Estrategia	Responsable	6		7				8				9				10				11				12				
			3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Difusión de Comisiones y tasas de interés	Definir Lineamiento para difundir tasas, comisiones y CAT		█	█																									
	Realizar Matriz de productos para identificación de cobro de comisiones y tasas.	Líder del Producto			█																								
	Realizar un Formato electrónico con la letra sugerida para publicación de tasa, para que pueda ser bajado por Asesor u Oficial de Servicio al momento que el cliente lo requiera.	Gerencia de Mercado/Gerencia de Banca Privada/Oficial de Atención al Usuario Financiero				█																							
	Definir la Herramienta para publicación de tasa y comisiones en Agencias Principales.	Gerencia de Mercado/Comité de FEES/Gerencia de Canales.					█																						
	Designar responsable para registro de información en Página Web	Gerencia de Mercado/Líder de Producto/Oficial de Atención al Usuario Financiero					█																						
	Publicación de tasas variables de productos en medios de comunicación interno.	Gerencia de Negocios/Gerencia de Finanzas					█																						
	Implementar formato de autorización de cobro de comisiones.	Líder del Producto/Oficial SAC o Ejecutivo /Personal de Archivo							█																				
	Auditoría mensual para validación de publicación de información.	Gerencia de Mercado/Líder de Producto/Oficial de Atención al Usuario Financiero									█			█				█						█				█	

**Tabla 18. Tiempo de ejecución de**

1 2 3 4 Representan semanas del mes

**Contratos de Adhesión de acuerdo a**

la Tabla 12-13-14

Etapas	Estrategia	Responsable	6		7				8				9				10				11				12				
			3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Contratos de Adhesión	Elaboración de Lineamiento y formatos de Contratos de Adhesión.	Gerencias de Negocios/Legal/Oficial de Atención al Usuario Financiero	■	■	■																								
	Elaboración de hoja de revisión para determinar el contenido mínimo en los contratos de Adhesión.	Gerencia de Legal				■																							
	Las Gerencias de Negocios realizaran audiencia con el área Legal validar el contenido de contratos. Contar con el visto bueno Legal de que el Contrato no contiene prácticas y cláusulas abusivas.	Gerencia de Negocios/Legal					■																						
	Desarrollar una reunión de trabajo para determinar y documentar cuales son los cobros y condiciones que se determinaran en Cobranza extrajudicial.	Gerencias de Negocios/Gerencias de Cobros					■																						
	Desarrollar revisión en el Reglamento de la Ley de tarjetas de crédito y normativa para documentar el formulario de contratos de Adhesión.	Gerencia de Créditos/Legal.					■																						
	Elaboración del Contrato de Adhesión	Gerencia de Negocios/Legal						■	■	■	■	■																	
	Solicitud de aprobación al área Legal.	Gerencia de Negocios										■	■	■	■														
	Solicitud de aprobación a presidencia Ejecutiva.	Gerencia de Legal																			■								
	Elaboración de catálogo de todos los Contratos Identificados y brindar acceso a las áreas involucradas al proyecto.	Gerencias de Negocios/Legal/Oficial de Atención al Usuario Financiero																				■							
	Capacitación a los formalizadores del producto o Servicio	Gerencias de Negocios/Legal/Oficial de Atención al Usuario Financiero																									■		
	Publicación de tasas variables de productos en medios de comunicación interno.	Gerencia de Negocios/Gerencia de Finanzas																										■	

1 2 3 4 Representan semanas del mes

**Tabla 19. Tiempo de Ejecución de actividades del CAT**

Etapas	Estrategia	Responsable	6				7				8				9				10				11				12			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Requerimientos del CAT	Solicitud de capacitación a los actuarios de la CNBS para el CAT.	Oficial de Atención al Usuario Financiero.																												
	Capacitación a los líderes de áreas por medio de los actuarios de la CNBS.	Oficial de Atención al Usuario Financiero/ Actuarios de la CNBS.																												
	Establecer manual Operativo para determinación el cálculo del CAT.	Oficial de Atención al Usuario Financiero/ Líderes de área.																												
	Desarrollar un escenario de ejemplos con los productos.	Oficial de Atención al Usuario Financiero/ Líderes de área.																												
	Identificación de herramienta para el cálculo del CAT.	Oficial de Atención al Usuario Financiero/ Líderes de área.																												
	Seguimiento a las actividades por implementar	Oficial de Atención al Usuario Financiero.																												

1 2 3 4 Representan semanas del mes

## BIBLIOGRAFÍA

1. AHIBA. (Diciembre de 2009). La Banca Hondureña ocupa el tercer lugar en Bancarización. Tegucigalpa, Honduras.
2. CNBS. (8 de Octubre de 2011 a). Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas. Tegucigalpa, Honduras: Diario Oficial la Gaceta.
3. CNBS. (31 de Diciembre de 2011 b). Sistema Financiero. Recuperado el 11 de Mayo de 2012, de Comisión Nacional de Bancos y Seguros: <http://ftp.cnbs.gov.hn/boletines/listainst.pdf>.
4. Congreso Nacional. (24 de Septiembre de 2004). Ley del Sistema Financiero. Decreto Número 129-2004. Tegucigalpa, Honduras: OIM.
5. Congreso Nacional. (23 de Octubre de 2006). Ley de Tarjetas de Crédito. Decreto No.106-2006 publicada en el Diario Oficial la Gaceta No.31,135 . Tegucigalpa, Honduras: Oim.
6. Congreso Nacional de la República. (30 de Abril de 2008). Ley de Protección al Consumidor. Decreto número 24. Tegucigalpa, Honduras: Guaymuras.
7. FELABAN. 2007. “Consulta del Brasil, sobre actuación de los órganos de defensa del consumidor”. Disponible en Internet: [http://www.felaban.com/pdf/cuadro\\_defensa\\_consumidor.pdf](http://www.felaban.com/pdf/cuadro_defensa_consumidor.pdf).
8. La Gaceta. (8 de Octubre de 2011). Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, y Atención al Usuario Financiero. Tegucigalpa.
9. Malhotra,K (2004). —Investigación de MercadosII, 4ta Edición, Editorial Pearson.

10. Mendoza (12 de Febrero de 2010).  
[http://www.nd.edu/~cmendoz1/documento\\_CABI.pdf](http://www.nd.edu/~cmendoz1/documento_CABI.pdf).
11. Pineda, R. R. (2006). Noticias Financieras. Business And Economics.
12. Sampieri, R. H. (2006). Metodología de la Investigación. México, México: MC Granw Hill.
13. Schiffman, L. G. (2005). *Comportamiento del Consumidor*. México: Pearson Educación.
14. Sostenibilidad, R. d. (2009). Responsabilidad Social Corporativa de Bac Credomatic. Obtenido de [www.credomatic.hn](http://www.credomatic.hn)
15. Superintendencia de Bancos de Guatemala. (Diciembre de 2011). Superintendencia de Bancos de Guatemala. Recuperado el 21 de Mayo de 2012, de <http://www.sib.gob.gt/web/sib/au/quejas>
16. Superintendencia del Sistema Financiero el Salvador. (01 de Mayo de 2012). Superintendencia del Sistema Financiero el Salvador. Recuperado el 15 de Mayo de 2012, de [http://www.ssf.gob.sv/index.php?option=com\\_wrapper&view=wrapper&itemid=25](http://www.ssf.gob.sv/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&itemid=25)
17. Thompson Jr., A. A. (2008). Administración Estratégica. México: Mc Graw-Hill Interamericana.
18. Wikilearning, de helberth. (25 de 11 de 2006). Capacitación y desarrollo de Personal. Recuperado el 09 de junio 2012, de [http://www.wikilearning.com/apuntes/capacitacion\\_y\\_desarrollo\\_del\\_personal-concepto\\_de\\_capacitacion/19921-2](http://www.wikilearning.com/apuntes/capacitacion_y_desarrollo_del_personal-concepto_de_capacitacion/19921-2).
19. Zapata, F. (16-17 de Febrero de 2012). Seminario Gestión de Consultas del Usuario Financiero y su Debido Cumplimiento. Tegucigalpa: Presentación Seminario.

## ANEXOS

### ANEXO 1

Ecuación No. 1. Cálculo del costo total:

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

Donde,

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

$N$  = número de pagos.

$i$  =costo total, en términos nominales.

$t$  = número de pago del crédito.

$\sum$  = símbolo de sumatoria de datos.

Los pagos,  $P_t$ , incluyen el principal, los intereses, comisiones de acuerdo con las consideraciones que se realizan más adelante en este capítulo. Los desembolsos incluyen la recepción de fondos por parte del usuario financiero neto de los gastos iniciales cobrados a los mismos, tales como los gastos de otorgamiento u otros. En tal sentido, si al monto inicial se le efectuara algún descuento por el que el usuario financiero percibiera una suma menor al monto del crédito, la fórmula deberá contemplarlo.

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

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

La ecuación No. 1 supone una frecuencia de pagos constante. Si los pagos programados se realizaran en frecuencia no periódicas corresponderá realizar el cálculo de la Tasa Interna de Retorno (TIR) no periódica.



## ANEXO 2

Ecuación No. 2. Transformación en Tasa Efectiva:

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

Donde,

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

$k$  = Número de pagos en un año

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

## **ANEXO 3**

### **ENTREVISTA PARA LA DETECCIÓN DE NECESIDADES DE IMPLEMENTACION DE NORMAS COMPLEMENTARIAS EN EL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL.**

1. ¿Entiende claramente todos los artículos establecidos en las normativas complementarias?
2. ¿Actualmente cuales son los artículos que le están generando confusión para la implementación del plan?
  - ( ) Artículo 4.- De la información a difundir
  - (x) Artículo 5.- De la publicidad
  - ( ) Artículo 6.- Difusión de las tasas de interés en operaciones activas
  - ( ) Artículo 7.- Información sobre las tasas de interés en operaciones pasivas
  - ( ) Artículo 8.- Difusión de comisiones
  - ( ) Artículo 9.- Intervención de la CNBS en la publicidad de las instituciones financieras
  - ( ) Artículo 10.- Información en las pizarras
  - ( ) Artículo 11.- Información en folletos
  - ( ) Artículo 12.- Información en la página Web de las instituciones financieras
  - ( ) Artículo 13.- Remisión de información a la CNBS para su difusión a los usuarios financieros
  - ( ) Artículo 14.- Estado de cuenta
  - ( ) Artículo 15.- Contenido del estado de cuenta
  - ( ) Artículo 16.- Estado de cuenta de tarjeta de crédito
  - ( ) Artículo 17.- Obligación de Informar (Contratos de Adhesión)
  - ( ) Artículo 18.- Formalidades para la redacción de condiciones contractuales
  - ( ) Artículo 19.- Resolución de contratos por parte de los usuarios financieros
  - ( ) Artículo 20.- Contenido mínimo de los contratos de adhesión
  - ( ) Artículo 21.- Modificaciones en las condiciones contractuales
  - ( ) Artículo 22.- Prácticas abusivas.
  - ( ) Artículo 23.- Cláusulas abusivas.
  - ( ) Artículo 24.- Cobranza extrajudicial

- ( ) Artículo 25.- Contratos de Adhesión de Tarjetas de Crédito
- ( ) Artículo 27.- Criterios para la aplicación de comisiones de Adhesión de Tarjetas de Crédito.
- ( ) Artículo 29.- De la transparencia de las tasas de interés
- ( ) Artículo 30.- Tasas de interés aplicable a operaciones activas
- ( ) Artículo 31.- Tasas de interés variable
- ( ) Artículo 32.- Tasas de interés moratoria
- ( ) Artículo 33.- Tasas de interés aplicables a operaciones pasivas
- ( ) Artículo 34.- De las operaciones con tarjeta de crédito
- ( ) Artículo 35.- Costo Anual Total
- ( ) Artículo 36.- Pasos para el Cálculo de Costo Anual Total
- ( ) Artículo 37.- Fórmula de cálculo de Costo Anual Total
- ( ) Artículo 38.- Transformación del costo total en tasa efectiva anual
- ( ) Artículo 39.- Supuestos para el cálculo del Costo Anual Total
- Las negociaciones en mora de deuda.
- ( ) Artículo 40.- Conceptos incluidos en el Costo Anual Total
- ( ) Artículo 41.- Conceptos excluidos en el Costo Anual Total (la implementación existen dudas)

3. ¿Es de su conocimiento de que al no cumplir con la normativa la institución financiera puede ser sujeta a multa? ¿conoce el monto de las multas que le pueden imponer?
4. ¿Actualmente cuales son los artículos que le están generando confusión para la implementación de la normativa?
5. ¿Qué porcentaje de cumplimiento considera que ha desarrollado para implementación de la normativa?
6. ¿Qué recomendaciones consideran que sean necesarias para desarrollar con éxito la implementación de las Normas complementarias?

Oficial de Atención al Usuario Financiero entrevistado de Banco X



## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.2. ANTECEDENTES .....	2
1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.4. OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	4
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	4
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	4
1.5. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.6. JUSTIFICACIÓN .....	5
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
2.1 DERECHOS DE LOS USUARIOS .....	6
2.1.1 MODELO DE TOMA DE DECISIONES DEL CONSUMIDOR .....	8
2.2 ENTE REGULADOR.....	9
2.3 IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS DE TRANSPARENCIA EN EL SISTEMA FINANCIERO .....	13
<b>2.3.1 IMPLEMENTACION DE NORMAS EN OTROS PAISES.....</b>	<b>13</b>
2.3.2 IMPLEMENTACION DE NORMAS DE TRANSPARENCIA EN HONDURAS.....	15
2.4 NORMAS COMPLEMENTARAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA.....	18
2.4.1 DIFUSIÓN DE COMISIONES Y TASA DE INTERES.....	20
2.4.2 CONTRATOS DE ADHESIÓN .....	26
2.4.3 COBRO DE COMISIONES .....	32
2.4.4 REQUERIMIENTOS DEL CAT .....	34
<b>CAPITULO III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>37</b>
3.1 ENFOQUE .....	37
3.2 DISEÑO.....	37
3.3 UNIVERSO Y MUESTRA.....	38
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	39
3.4.1 PRIMARIA .....	39

3.4.2 SECUNDARIA .....	39
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS .....</b>	<b>40</b>
4.1 DETERMINACION DE LA BRECHA .....	40
4.2 DIFICULTAD DE ENTENDIMIENTO EN LOS ARTÍCULOS DE LAS NORMAS COMPLEMENTARIAS .....	47
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>52</b>
5.1 CONCLUSIONES.....	52
5.2 RECOMENDACIONES .....	52
<b>CAPITULO VI. APLICABILIDAD.....</b>	<b>54</b>
6.1 INTRODUCCIÓN .....	54
6.2 ESTRATEGIAS PARA IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS COMPLEMENTARIAS EN LA BANCA PRIVADA .....	54
6.3 PRESUPUESTO .....	65
6.4 EJECUCIÓN DE ESTRATETIGAS .....	65
<b>ANEXOS.....</b>	<b>72</b>
ANEXO 1 .....	72
ANEXO 2 .....	73
ANEXO 3 .....	74

# CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

## 14.1. INTRODUCCIÓN

La Banca del Sistema Financiero Nacional, son las instituciones responsables de ofrecer y brindar servicios de productos financieros a los diferentes clientes en Honduras , por lo que resulta necesario implementar metodologías de Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia y Atención al Usuario Financiero para promover una mayor transparencia de información en el sistema financiero, este es un mecanismo que permite a los usuarios y clientes de las empresas supervisadas acceder a mejor información sobre tasas de interés, comisiones, gastos y demás condiciones de contratación de servicios financieros que conlleve, a su vez, a una mejor toma de decisiones sobre una base más informada.

El estudio se expone en seis capítulos: El Capítulo I, hace un planteamiento del problema e incluye los antecedentes, definición del problema; así mismo se definen los objetivos, las preguntas a investigar y la justificación que acredita la necesidad de realizar este trabajo.

El Capítulo II, hace referencia al marco teórico, el cual expone los derechos de los usuarios, modelo de toma de decisiones del consumidor, así como el ente que regula al Sistema Financiero; el papel que juega en el tema de bancarización el sistema bancario hondureño, implementación de prácticas de transparencia en otros países y en honduras y lo que requiere mayor énfasis lo comprendido en las Normas Complementarias para fortalecer la transparencia.

En el Capítulo III se detalla la metodología utilizada para la obtención de la información de la investigación; la aplicación de los instrumentos (entrevistas y evaluaciones a requerimientos de normativa) para los oficiales de atención al usuario financiero, Ejecutivos de Negocios y Oficiales de Servicio al Cliente de las Instituciones Bancarias que brindan servicios o productos financieros a los usuarios.

En el Capítulo IV se exponen los resultados obtenidos del estudio realizado; los cuáles dan respuesta a las preguntas de investigación planteadas, obteniendo así las conclusiones y las recomendaciones generadas del presente estudio.

En el Capítulo VI se presenta la aplicabilidad de la investigación, la cual consiste en una propuesta de implementación de estrategias a seguir para dar el debido cumplimiento a la normativa y así evitar caer en multas o llamados de atención que impone el ente regulador la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

#### 14.2. ANTECEDENTES

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 (Congreso Nacional, 2008).

El Artículo 2 párrafo 2 de la Ley de Protección al Consumidor, dispone que: “Los servicios públicos y las actividades privadas de interés público nacional, así declaradas expresamente en virtud de ley y que cuenten con su propio ente regulador, se registrarán por su legislación específica. Lo no previsto en dichas disposiciones legales se registrará por lo dispuesto en la presente Ley” (Congreso Nacional, 2008).

Mediante Resolución No.1392/08-08-2011 se aprobó las “Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero” dicho Reglamento es promover una mayor transparencia de información en el sistema financiero, a la vez contar con un mecanismo que permita a los usuarios y clientes de las empresas supervisadas acceder a mejor información sobre tasas de interés, comisiones, gastos y demás condiciones de contratación de servicios financieros que conlleve, a su vez, a una mejor toma de decisiones sobre una base más informada (La Gaceta, 2011).

La Banca Privada deberá cumplir lo que indica las Normas complementarias y uno de los objetivos es que el sistema financiero, debe tener a disposición del público en



general toda la información sobre tasas de interés, comisiones y gastos que cobran, la misma que para su difusión y su aplicación deberá reunir determinados criterios comprendidos en la Ley.

En la actualidad la Banca privada del sistema financiero deberá enmarcarse a lo que establece la normativa, y es de suma importancia su implementación, considerado que se evitará cobros a multas o sanciones impuestas por el ente regulador la CNBS, también lograr mayor satisfacción para los clientes ya que podrán obtener con facilidad y claridad información sobre las condiciones generales y específicas al adquirir un producto o servicio. Por otro lado, al ejecutar este proyecto se pretende identificar cuáles son las causas que les dificulta al Sistema Financiero Nacional, y por ende un plan de implementación de Normas Complementarias facilitará a las instituciones financieras a identificar cuáles son las actividades que deben desarrollar para gestionar el debido cumplimiento.

#### 14.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente existe una normativa que entrará en vigencia en Enero del 2013 y se requiere diagnosticar y validar el cumplimiento de la misma por parte de la Banca privada; por lo que es necesario contar con las herramientas para detectar cuales son los requerimientos necesarios para su implementación.

La normativa consiste en relación a la transparencia de la información, difusión de información, comisiones, tasas de interés y contratos de adhesión de los productos o servicios que ofrece el sistema financiero. En la instituciones Bancarias ya está cumpliendo con ciertos puntos que establece la normativa pero estas instituciones no cuentan con un plan de trabajo detallado con las actividades y procedimientos necesarios para desarrollar aquellos artículos que generan confusión a su aplicación o ejecución lo cual contrae riesgo de no lograr el éxito en la implementación de lo solicitado por la normativa de Complementarias emitidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros. (CNBS)

Proporcionando este documento a las Instituciones del Sistema Financiero se pretende que implemente lineamientos claros en todos aquellos artículos identificados con mayor dificultad. Asimismo es muy importante cumplir en tiempo y forma ya que al no hacerlo influye negativamente en multas a las instituciones, la cual las impone la CNBS.

#### 14.4. OBJETIVOS DEL PROYECTO

##### 1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Formular un plan de trabajo para la implementación de Normas Complementarias en la Banca Privada.

##### 1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

4. Determinar las brechas que tiene el sistema financiero para la implementación de las Normas Complementarias.
5. Identificar los artículos que provocan mayor dificultad para la implementación de las Normas Complementarias.
6. Establecer las herramientas necesarias para la implementación de las Normas Complementarias en el Sistema Financiero.

#### 14.5. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

4. ¿Cuál es la brecha que separa al Sistema Financiero para cumplir con los requerimientos establecidos en las Normas Complementarias?
5. ¿Cuáles son los artículos de las Normas Complementarias que les dificulta al Sistema Financiero para su implementación?
6. ¿Qué herramientas se utilizarán para la implementación de las Normas Complementarias?

## 14.6. JUSTIFICACIÓN

Es importante enfatizar de que existe una normativa en proceso de aplicación y que son requerimientos obligatorios para Banca privada, ya que al no cumplir incurren en multas o cierre de la instituciones financieras y para un adecuado cumplimiento de las normas que comprende el reglamento, se requiere a las empresas del sistema financiero que garantice el cumplimiento de las Normas en materia de transparencia de información y protección al consumidor.

Este sistema de difusión al usuario debe comprender un conjunto de elementos propios de la cultura organizacional de la empresa que permitirá desarrollar políticas y procedimientos de atención y servicio al usuario, así como manuales o guías que enmarque el cumplimiento establecido en las leyes que regula la CNBS y Códigos de buenas prácticas para brindar un servicio de calidad al usuario del sistema financiero.

Las instituciones financieras ya cuentan con muchas disposiciones establecidas en dicha normativa, pero es de suma importancia validar e implementar un plan para velar por el cumplimiento al cien por ciento y determinar los procedimientos necesarios para su desarrollo y ejecución.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 DERECHOS DE LOS USUARIOS

La reparación de los daños que haya sufrido como consecuencia de la adquisición de bienes o la prestación de servicios es uno de los derechos más importantes con los que cuentan los usuarios y muchas veces se ve que por falta de conocimientos estos últimos no están al tanto de dichos derechos que le ley les proporciona.

El derecho de proteger la economía del consumidor, se trata de garantizar que toda la información documental o electrónica no contenga engaños, y que se pretenda adquirir información íntegra, confiable y veraz buscando que el consumidor elija la mejor opción (Congreso Nacional, 2008).

Hoy en día la publicidad tiene un gran impacto, las empresas muestran creatividad para llamar la atención de los clientes y la ley vela porque la oferta, promoción y publicidad falsa o engañosa de los productos o servicios que los comercios o instituciones financieras brindan sea acorde a lo que establece la Ley (Congreso Nacional, 2008).

Recibir un trato adecuado y respetuoso, es muy importante ya que genera satisfacción a los usuarios, y por ende repercute un incremento en la contratación con las entidades y en el bienestar general; muchas empresas contratan empresas para que les realicen cliente oculto para medir la atención que se les brindan a los clientes y de esos estudios que realizan generan acciones correctivas.

Según CNBS (2011a), los usuarios Financieros en el ejercicio de sus derechos y cumplimientos de sus deberes constituyen buenas prácticas las siguientes:

4. La libertad de poder elegir los productos y servicios financieros que mejor le convenga de acuerdo a sus necesidades y al momento de decidir tomar en cuenta las recomendaciones que brindan las instituciones bancarias o la CNBS.

5. La importancia de Informarse sobre los procedimientos para poder interponer un reclamo, cuando no esté satisfecho con un producto o servicio adquirido en la empresa ya que muchas veces los usuarios se acostumbran a quedarse callados y a no reclamar, todo esto se debe a la cultura de cada país o quizás porque no se conoce sobre los derechos que se posee.
6. Tomar en cuenta y analizar la situación financiera que presente al momento de adquirir un compromiso de crédito, y se debe evitar sobre endeudarse.

La CNBS al igual que los Bancos deben realizar capacitaciones o publicaciones en medios masivos de temas para educación a los clientes como:

- Educación Financiera: Buscando que los clientes mantenga información clara sobre los productos o servicios , tomar la mejor elección y evitar endeudarse
- Conceptos financieros Básicos.
- Conceptos Básicos de Seguros.
- Contratos.
- Ahorro.
- Crédito.
- Tarjeta de Crédito.
- Central de Información Crediticia.

En el siguiente cuadro se puede apreciar la protección que se brinda al consumidor, en diferentes países haciendo velar los derechos antes mencionados.

**Tabla 1. Protección para los Usuarios Financieros en el Sistema Financiero de países de Latinoamérica 2007-2008**

Países de Latinoamérica	Protección al consumidor.	Incluye Entidades Financieras	Organización pública.	Acción de quejas contra los bancos.	Organización que canaliza peticiones quejas y reclamos.	Peticiones de quejas pasaron por los bancos.
1. Brasil	1	1	1	1	1	1
2. Colombia	1	1	1	1	1	1
3. Venezuela	1	1	1	1	1	1
4. Ecuador	1	1		1	1	1
5. Rep. Dominicana	1	1		1	1	1
6. Panamá	1	1	1	1	1	
7. Perú	1	1	1	1	1	0
8. Chile	1	1		1	1	
9. Honduras	1	1	1	1	1	
10. El Salvador	1	1	1		1	
11. Uruguay	1	1	1	1		
12. México	1	0	1		1	
13. Argentina	1	0	1		1	1
14. Bolivia	0	0	1	0	1	0
15. Costa Rica	1	0	1		0	0
16. Guatemala	1	0	1	0	0	0
17. Nicaragua	1	0	1		0	0
18. Paraguay	1	1			0	0
Total	17	11	14	10	13	6

Fuente: Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN)

### 2.1.1 MODELO DE TOMA DE DECISIONES DEL CONSUMIDOR

De acuerdo a Schiffman (2005), el proceso de toma de decisiones del consumidor se visualiza tres fases distintas:

- **La Fase de entrada:** Es para que el cliente reconozca que tiene una necesidad de un producto servicio o producto; y es el momento en el que la empresa que vende el producto tiene que brindar al consumidor precio y todos los detalles que contiene.
- **La Fase de Proceso:** Etapa en la cual el consumidor toma la mejor dedición.

- **La Fase de Salida:** Aquí es donde el cliente toma decisiones de acuerdo a lo que se les ofreció y tuvo gran influencia la decisión de acuerdo a la información que la institución financiera le brindo.

## 2.2 ENTE REGULADOR

El ente regulador del sistema financiero debe asegurarse que la Banca privada cumpla con las Leyes del sistema financiero y demás leyes relacionados , y por lo tanto la CNBS basada en Normas y prácticas internacionales, ejercerá por medio de la Superintendencia la supervisión, vigilancia y control de las instituciones bancarias , aseguradoras, reaseguradoras, sociedades financieras, asociaciones de ahorro y préstamo, almacenes generales de depósito, bolsas de valores, puestos o casas de bolsa, casas de cambio, fondos de pensiones e institutos de previsión, administradoras públicas y privadas de pensiones y jubilaciones (Congreso Nacional, 2004).

### 2.2.1 SISTEMA FINANCIERO NACIONAL

De acuerdo la CNBS (2011 b), el sistema financiero de Honduras está constituido por:

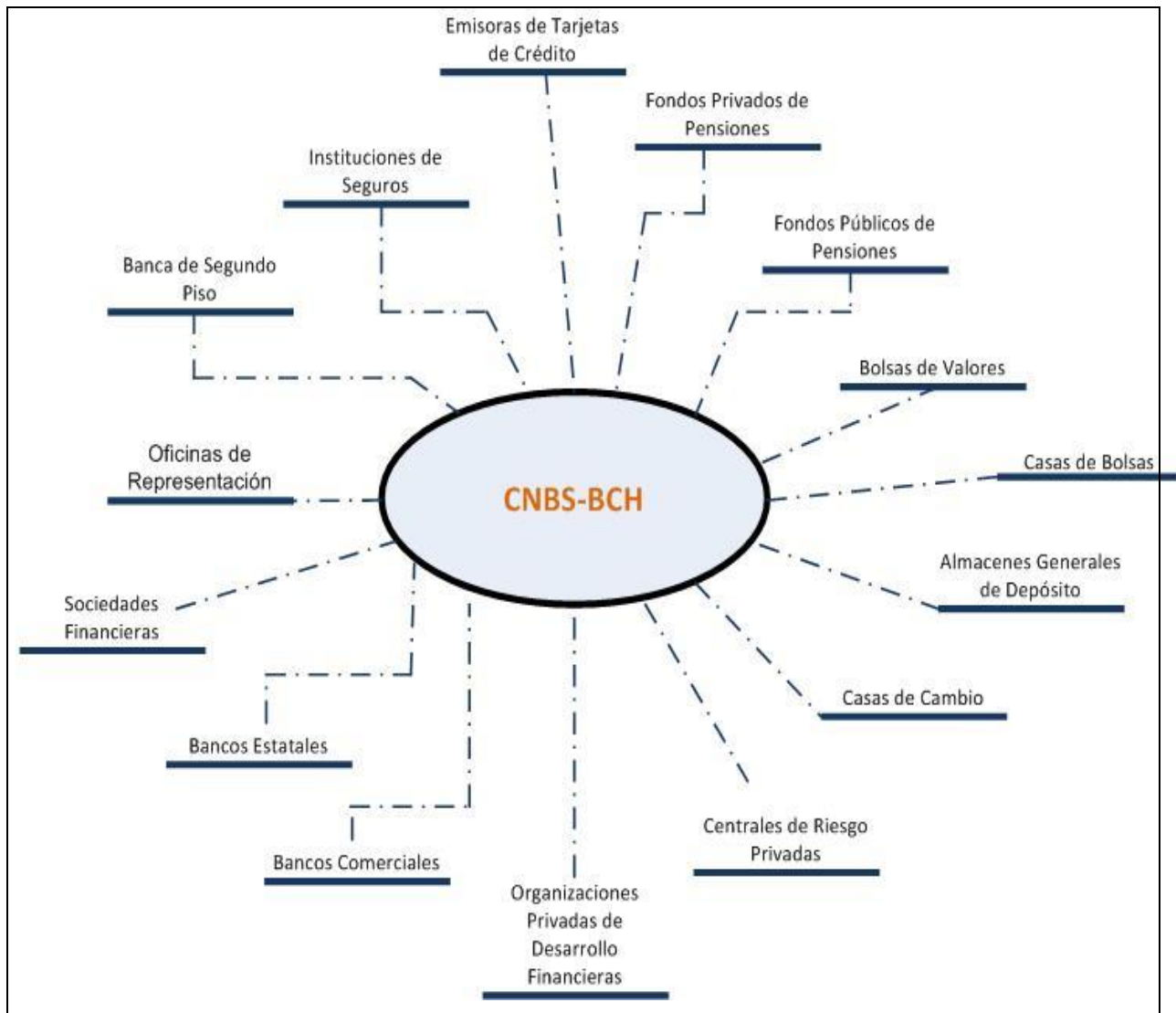
- 17 bancos comerciales.
- 2 banco estatal.
- 11 Sociedades Financieras.
- 2 oficinas de representación.
- 2 bancos de segundo piso.
- 12 compañías de seguros.
- 1 emisoras de tarjeta de crédito.
- 4 Procesadoras de Tarjetas de Crédito.
- 1 administradora de fondos de pensión privada.
- 5 Fondos públicos de pensiones.
- 9 casas de bolsa.
- 5 almacenes de depósito.
- 6 casas de cambios.
- 5 Organizaciones privadas de desarrollo financiero.

- 2 Sociedades clasificadoras de riesgo.
- 7 Sociedades remesadoras de dinero.

### **Bancos Comerciales**

18. Banco de Honduras, S.A.
19. Banco Atlántida, S.A.
20. Banco de Occidente, S.A.
21. Banco de los Trabajadores, S.A.
22. Banco Continental, S.A.
23. Banco Financiera Centroamericana, S.A.
24. Banco Hondureño del Café, S.A.
25. Banco del País, S.A.
26. Banco Financiera Comercial Hondureña, S.A. Ficohsa
27. Banco Lafise,
28. Banco HSBC Honduras, S.A.
29. Banco Promérica, S.A.
30. Banco Citibank de Honduras, S.A.
31. Banco Procredit Honduras, S.A.
32. Banco Azteca de Honduras, S.A.
33. Banco Popular, S.A.
34. Banco de América Central Honduras, S. A.





**Figura 1. Sistema Financiero de Honduras 2011**

Fuente: Comisión Nacional de Bancos y Seguros

### 2.2.2 BANCARIZACIÓN DEL SISTEMA BANCARIO HONDUREÑO

Según AHIBA (2009), la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN), realizó un estudio para determinar los índices a medir con el fin de evaluar el sistema bancario de Latinoamérica y en función de ellos concluir cuáles son los países con mayor profesionalismo financiero y en consecuencia con mejores “Índices de Bancarización”. HONDURAS obtiene el tercer lugar en el índice preponderante que mide la relación de

“Crédito versus Producto Interno Bruto”, superándonos únicamente Panamá y Chile. Los depósitos de los Bancos hondureños con relación al Producto Interno Bruto representan un 46.99%, índice que es superado únicamente por Panamá, Chile y Uruguay.

En el caso de Panamá y Uruguay, ocupan el tercer lugar en la relación de “Crédito versus Producto Interno Bruto”, demuestra el compromiso de los Bancos para financiar el desarrollo de Honduras. Indica que los Bancos en Honduras participan más activamente en el financiamiento de la economía de lo que participan los Bancos en otros países como Costa Rica, Brasil y El Salvador, países que nos preceden en el indicador.

Lo antes mencionado, ha sido posible por varias razones que debemos y que a continuación se detalla:

**1.-** La Banca hondureña siempre ha sido una banca comercial privada y múltiple, que presta a todos los sectores del país.

**2.-** La Banca hondureña ha favorecido el crecimiento del ahorro nacional, pagando tasas de interés positivas que han motivado a crecer en ahorro más de lo que ha crecido la economía; en consecuencia ha sido siempre una Banca con recursos suficientes para financiar los nuevos proyectos que apoyan el desarrollo del país.

**3.-** El capital de la Banca hondureña ha crecido más de lo que ha crecido la economía. Esto significa que los accionistas de los Bancos siempre han estado dispuestos a aportar los recursos necesarios para apoyar una estrategia de crecimiento constante.

**4.-** La Banca hondureña cuenta con un marco jurídico moderno que exige transparencia, competencia justa e implementación de buenas prácticas administrativas. Los Banqueros y los Ejecutivos de los Bancos han apoyado las reformas legales y normativas que promueven estos principios. Lo cual es muy importante resaltar que es lo que la Banca privada se responsabiliza con las Normas de Transparencia.

## 2.3 IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS DE TRANSPARENCIA EN EL SISTEMA FINANCIERO

### 2.3.1 IMPLEMENTACION DE NORMAS EN OTROS PAISES

En la actualidad existen países en las cuales se han implementado temas de transparencia y Atención al Usuario Financiero (Zapata, 2012).

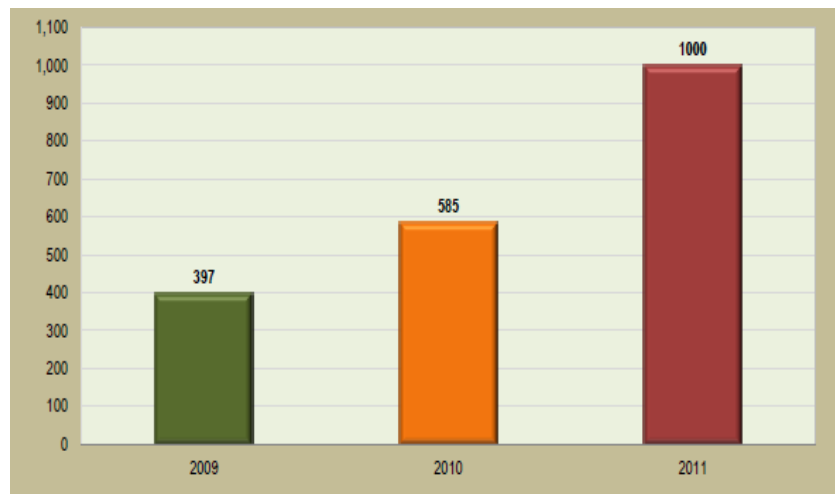
En América Latina son: Perú, Bolivia, Venezuela, Chile, Ecuador y Argentina.

En América del Norte: Estados Unidos de América y México.

En Centroamérica: Guatemala y el Salvador

Funcionamiento del sistema de transparencia y Atención al Usuario Financiero de Guatemala, durante el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011, por lo que la Superintendencia de Bancos atendió 1,000 quejas de diferentes usuarios de servicios financieros , relacionados con algunas entidades del sistema financiero supervisado de Guatemala (Superintendencia de Bancos de Guatemala, 2011).

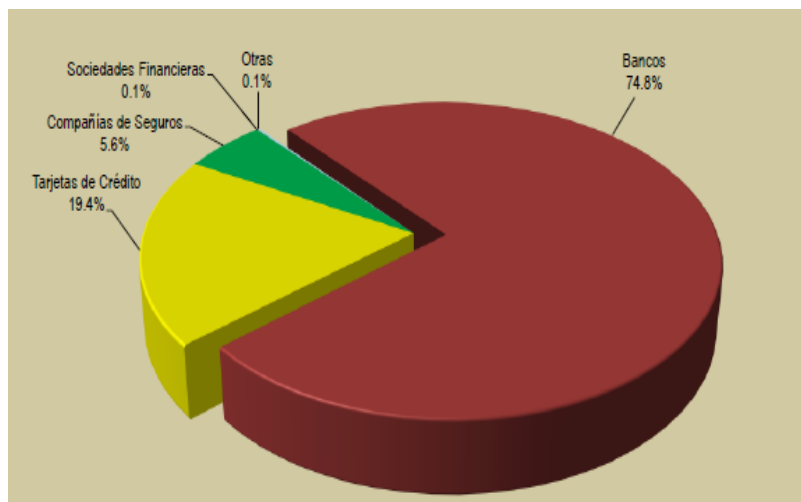
En el siguiente cuadro se puede observar que el comportamiento de las quejas atendidas durante el periodo señalado muestra un incremento del 71% respecto al año 2010, por lo que muestra cómo va evolucionando el sistema esto demuestra clientes más informados sobre los derechos que tienen (Superintendencia de Bancos de Guatemala, 2011).



**Figura 2. Quejas atendidas por la Superintendencia de Bancos de Guatemala, durante los años 2009 al 2012**

Fuente: Superintendencia de Bancos de Guatemala

Al analizar las quejas que presenta los usuarios del sistema financiero de Guatemala, se puede observar que los bancos y las empresas de tarjetas de crédito son las entidades sobre las cuales los usuarios han presentado el mayor número de quejas e inconformidades, representando el 74.8% y 19.4%, respectivamente, del total de casos atendidos por el órgano supervisor en el período de referencia. En el caso de las compañías de seguros y el resto de entidades, éstas representan el 5.6% y 0.2% del total de casos, respectivamente; las que en conjunto presentan una participación del 5,8% (Superintendencia de Bancos de Guatemala, 2011).



**Figura 3. Quejas por entidad durante el periodo 1 de enero al 31 de diciembre de 2011**

Fuente: Superintendencia de Bancos de Guatemala

Al analizar las quejas por tipología se puede observar que las más frecuentes corresponden a inconformidad de los usuarios por: a) saldos reportados de manera incorrecta en préstamos o cuentas de depósitos; b) pagos requeridos, cuando los requieren pagos relacionados con un préstamo o tarjeta de crédito los cuales no fueron aplicados; c) cargos efectuados por diferentes conceptos como seguros y servicios que el usuario indica no haber contratado; y, d) retiros en cuentas de depósitos que no han sido autorizados. Esta tipología representa el 28% del total de casos atendidos, de los cuales las entidades han resuelto favorablemente el 58% de los mismos. En los casos en los cuales no se ha resuelto favorablemente (42%) la principal causa, según las

entidades, obedece a que el usuario no ha sustentado la procedencia de su reclamo (Superintendencia de Bancos de Guatemala, 2011).

**Tabla 2. Reclamos atendidos por tipología, durante el periodo Enero a Diciembre 2011**

No.	TIPO DE CASO	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO FAVORABLE DE LA GESTIÓN			
				SI	%	NO	%
1	Inconformidad con: a) saldo reportado; b) pagos requeridos; c) cargos efectuados; y, d) retiros	277	28%	162	58%	115	42%
2	Solicitud de convenio de pago	176	18%	146	83%	30	17%
3	Cargos por tiempos compartidos a través de tarjeta de crédito	103	10%	84	82%	19	18%
4	Cargos fraudulentos en tarjeta de crédito	74	7%	40	54%	34	46%
5	Cheques cobrados con firma diferente a la registrada	70	7%	14	20%	56	80%
6	Usurpación de identidad	65	7%	64	98%	1	2%
7	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	53	5%	20	38%	33	62%
8	Inconformidad con variación en las condiciones pactadas	40	4%	24	60%	16	40%
9	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	38	4%	31	82%	7	18%
10	Retención total o parcial de efectivo en cajero automático	31	3%	20	65%	11	35%
11	Inconformidad por la no entrega de finiquito	12	1%	10	83%	2	17%
12	La entidad se niega a efectuar las gestiones administrativas solicitadas por el cliente	11	1%	9	82%	2	18%
13	Inconformidad con la forma de cobro utilizada	11	1%	11	100%	0	0%
14	Cierre, cancelación o bloqueo de cuentas sin justificación aparente	10	1%	7	70%	3	30%
15	Solicitud información sobre inversión	8	1%	5	63%	3	38%
16	Solicitud información sobre operaciones administrativas de la entidad	7	1%	3	43%	4	57%
17	Otros	14	1%	5	36%	9	64%
<b>TOTAL</b>		<b>1,000</b>	<b>100%</b>	<b>655</b>	<b>65%</b>	<b>345</b>	<b>35%</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos de Guatemala

### 2.3.2 IMPLEMENTACION DE NORMAS DE TRANSPARENCIA EN HONDURAS

El surgimiento de temas de transparencia a Honduras surge de la siguiente forma:

El Congreso Nacional de la República emitió el 17 de agosto de 2004 el Decreto No.110-2004, publicado en el DOLG el 22 de septiembre de ese mes. En dicho Decreto se reforma el Art. 13 numeral 15 de la Ley de la CNBS. Atribuciones y Deberes de la CNBS.

En atención a dicho Decreto en el año de 2005 la CNBS abre una sección para atender las quejas y reclamos de los Usuarios Financieros y en diciembre de 2009 funda como “Defensoría de Protección al Usuario Financiero” (Zapata, 2012).

Las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas fueron aprobadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros mediante la Resolución No.GE 1631/12-09-2011, emitida el 12 de septiembre de 2011, publicada en el Diario Oficial La Gaceta el 8 de octubre de 2011 ; y el objetivo de la Norma es “Establecer lineamientos generales para que las instituciones supervisadas implementen en su organización políticas, procedimientos y metodologías de transparencia financiera, promoción de la cultura financiera, atención eficiente y eficaz de los reclamos, quejas o consultas que efectúen los usuarios financieros” (CNBS, 2011a).

La Banca privada en Honduras en la actualidad y en cumplimiento a las Normas de Transparencia , cuentan con un Oficial de Atención al Usuario Financiero que vela por que se cumplan los siguientes aspectos (CNBS, 2011a).

- Derechos de los Usuarios Financieros
- Obligaciones de los Usuarios Financieros
- Obligaciones de las Instituciones Supervisadas
- Transparencia de la Información
- Áreas de Atención de los Reclamos
- Oficial de Atención al Usuario Financiero
- Presentación del Informe Anual a la CNBS
- Sistema de Atención al Usuario Financiero
- Responsabilidad de la JD, CA y GG
- Hojas de reclamación
- Procedimiento de reclamos y plazos

Según Zapata (2012), en Honduras dentro del sistema financiero los reclamos más comunes presentados por los usuarios son los siguientes:

- Central de Información Crediticia
- Reclamos por Créditos
- Comisiones y Cobros
- Cuentas Corrientes
- Certificados de Depósito
- Depósitos de Ahorro
- Tarjetas de Crédito
- Seguros

En la Práctica Bac Credomatic Network aplica una Política de Crédito Responsable lo cual genera responsabilidad al cumplimiento de Normas (BAC Credomatic, 2009):

- Presentar la información de promoción y venta, mediante el diseño más amigable de los materiales informativos.
- Verificación de la comprensión de los compromisos de las partes, mediante frases que resumen los puntos fundamentales del contrato suscrito, que el cliente debe leer y que ambas partes suscriben punto por punto, asegurando así que se tiene comprensión clara del compromiso que están asumiendo.
- Formando parte de la transparencia de la información explicando al cliente al cliente los estados de cuenta cómo debe leerse y entenderse cada uno de los ítems incluidos en el estado de cuenta.

De acuerdo a estadísticos de quejas que presentan los usuarios financieros por comisiones y cobros que se realizan en los productos financieros se aprueba las Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, y Atención al Usuario Financiero; la cual viene a complementar las Normas de Transparencia.

## 2.4 NORMAS COMPLEMENTARAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA

Las instituciones financieras deberán adecuarse a las Normas Complementarias en un plazo máximo de 15 meses contados a partir de la entrada en vigencia (08-01-2013); lo que significa que entrará en vigencia a partir de enero del 2013.

Dentro de la Norma se desprenden 45 artículos los cuales son elementos regulatorios necesarios a cumplir y a continuación se detallan los artículos más representativos (La Gaceta ,2011).

### Artículo 1.- Objeto

Las Normas complementarias se establecen con el objetivo de difundir las comisiones, tasas de interés y contratos de adhesión y es por ello que las instituciones financieras se tienen que comprometer con la transparencia, el resarcimiento de sus clientes, y la educación financiera logra fomentar la inclusión financiera y expandir el mercado. El potencial que existe en la inclusión financiera reconoce que, a largo plazo, el fomento de prácticas comerciales justas y equitativas como parte de la buena administración y la promoción del buen nombre de la empresa redundará en su propio beneficio, lo que generará ganancias tanto para la institución como para los consumidores.

### Artículo 2.- Alcance

El artículo nos habla de que las Instituciones del sistema financiero, las Sociedades Emisoras de Tarjeta de Crédito y las Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras, estarán sujetas a las Normas, y también aquellas instituciones que por la naturaleza de sus operaciones sean calificadas por la Comisión como prestadoras de servicios financieros.

### Artículo 3.- Definiciones

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

**Comisión ó CNBS:** Comisión Nacional de Bancos y Seguros.



**Comisiones:** Montos que cobran las instituciones financieras a sus usuarios por la provisión efectiva de servicios previamente acordados.

**Contrato:** Documento que contiene los derechos y obligaciones que corresponden a los usuarios financieros e instituciones financieras relacionados con la contratación de un producto o servicio.

**Contrato de adhesión:** Contrato cuyas condiciones o estipulaciones son establecidas unilateralmente por la institución financiera, sin que el usuario financiero pueda discutir o modificar las cláusulas o condiciones esenciales en el momento de su suscripción.

**Costo Anual Total (CAT):** Concepto expresado en términos porcentuales anuales, que incluye la totalidad de los costos y gastos inherentes a los créditos o préstamos brindados por las instituciones financieras.

**Producto o servicio financiero:** Operación activa, pasiva o de servicio que es contratado por un usuario financiero con una institución financiera.

**Producto o servicio financiero de uso masivo:** Aquellos relacionados con cuentas de ahorro, certificados de depósitos a plazos, cuentas de cheques, tarjetas de crédito y créditos personales, de vivienda, microcrédito y pequeños deudores comerciales.

**Tasa de interés:** Precio que se paga, expresado en porcentaje, por prestar una suma de dinero por un determinado lapso de tiempo.

**Tasa de interés activa:** Es el rendimiento que reciben las instituciones financieras en concepto de interés en contraprestación por el otorgamiento de préstamos por un determinado período de tiempo.

**Tasa de interés nominal:** Tasa de interés que no contempla la capitalización de intereses.

**Tasa de interés efectiva:** Tasa de interés que contempla la capitalización de intereses y surge de considerar los pagos de capital e interés que se realizan durante el período de tiempo distinto a un año en el que se presta el dinero. Si no hay pagos de capital o intereses intermedios, la tasa de interés efectiva es igual a la tasa de interés nominal.

**Tasa de interés moratoria:** Tasa de interés que se aplica sobre los importes no abonados por el deudor en el tiempo y forma convenidos contractualmente.

**Tasa de interés pasiva:** Tasa que pagan las instituciones financieras en concepto de interés en contraprestación por la recepción de depósitos y otras obligaciones por un determinado período de tiempo.

**Usuario financiero:** Persona natural o jurídica que adquiere o utiliza un producto o servicio financiero provisto por una institución financiera.

#### 2.4.1 DIFUSIÓN DE COMISIONES Y TASA DE INTERES

##### Artículo 4.- De la información a difundir

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

##### Artículo 5.- De la publicidad

La información que difunde en la publicidad de las Instituciones Bancarias, la deben realizar en base a lineamientos establecidos a Ley y se debe ajustar a la realidad jurídica y económica del producto o servicio promocionado de manera que no induzca al público engaño, error o confusión sobre el producto o servicio promocionado (Congreso Nacional, 2008).

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

El artículo contempla con relación a las tasas de interés en operaciones activas, por lo que la Banca privada deberá:

- e. Informar el Costo Anual Total (CAT) en toda la publicidad de sus operaciones activas, cualquiera sea el medio que se utilice para ello; en el caso de la publicidad impresa, el CAT deberá exponerse con caracteres destacados (negritas), para ser fácilmente distinguido y diferenciado respecto de las restantes variables tales como tasas de interés, comisiones, bonificaciones, entre otros.
- f. Calcular el CAT.
- g. Comunicar la tasa de interés variable, especificándose el factor variable, forma de determinación, periodicidad de cambio y la tasa equivalente, en caso que la originalmente establecida dejase de publicarse.
- h. Información de la tasa de interés moratoria para el caso de incumplimiento y especificar a partir de cuándo la misma es aplicable, aclarando que dicha tasa operará sobre saldo vencido.

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

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

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

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

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

#### Artículo 8.- Difusión de comisiones

El artículo nos habla, con relación a las comisiones significa que a la hora de formalizar un contrato o servicio con las instituciones financieras los usuarios deben solicitar la siguiente información:

- d. Detalle de las comisiones que pagarán por un producto o servicio.
- e. Solicitar el concepto de lo que se está pagando de acuerdo a las comisiones.
- f. Conocer cuál es el costo por cobro extra-judicial al incumplir un plan de pago.

Cuando la Banca proporciona información, el cliente la debe captar e implementar por que es necesario tomar en cuenta las recomendaciones por ejemplo; antes de elaborar un cheque tiene que validar si la cuenta tiene fondos suficientes, para evitar pagar comisión por cheque rebotado, en Honduras se paga Lps 250.00, a su vez es de suma importancia informarse cuáles son las tarifas que se aplican en la cuenta que se contrató y el saldo que se debe mantener para evitar pagar por manejo de cuenta. También deben revisar el número de operaciones libres que se tiene al mes por uso del cajero automático del propio banco (Pineda, 2006).

En el siguiente cuadro podemos visualizar como difunde la información con respecto a comisiones el sistema financiero de el Salvador (Superintendencia del Sistema Financiero el Salvador, 2012).

**Tabla 3. Difusión de Comisiones del producto de Tarjetas de débitos del Sistema Financiero de el Salvador**

Vigente del 1 al 31 de Mayo de 2012				
Comisiones	Banco Agrícola, S.A.	Banco Citibank El Salvador, S.A.	Banco HSBC Salvadoreño, S.A.	Banco Hipotecario de El Salvador, S.A.
Transacciones en cajero automático	Más de 6 operaciones cajeros 7/24:\$0.60 cada una.	\$0.50 por transacción, Gratis primeras 4 transacciones	En cajeros automáticos ubicados en sucursales incluyendo cajeros automáticos de autobanco: gratis las primeras 5 transacciones. \$0.62 por cada operación adicional, cajeros automáticos ubicados fuera de las sucursales: \$0.62 por cada operación.	A partir de la 7a. transacción \$0.50
Retiro de efectivo en otras redes de cajeros automáticos en El Salvador	\$1.00	\$1.00 por transacción	Hasta \$4.00 por operación	Hasta\$1.25
Transacciones en cajero automático fuera de El Salvador	\$ 3.00	\$3.50 máximo por transacción	\$0.00	\$2.95
Reposición de PIN	\$0.00	\$1.00	\$0.00	\$ 0.00
Reposición de tarjeta por pérdida, robo y extravío	Hasta \$4.00	Hasta \$15.00	\$ 3.00	\$ 4.00
Plan de protección: robo, fraude o extravío	Hasta \$3.00 mensual	Hasta \$3.00 mensual	\$0.00	\$ 0.00
Membresía mensual por servicio	Hasta \$1.50 a partir del 4° mes.	Hasta \$25.00 semestrales	Hasta \$1.77 mensual.(Gratis primeros 3 meses)	Tarjeta titular \$1.00 y tarjeta adicional \$0.50
* Banco de Fomento Agropecuario y Citibank, N.A. Sucursal El Salvador no reportan.				
** Banco Azteca El Salvador S.A. reporta sólo el cobro por Reposición de tarjeta por robo, extravío y deterioro: \$5.00				

Fuente: Superintendencia del Sistema Financiero de el Salvador

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

El correspondiente artículo nos habla que la CNBS podrá, por iniciativa propia o a petición de parte interesada, previa notificación a la institución financiera correspondiente, ordenar la suspensión, modificación o cancelación de la publicidad cuando considere que ésta no se sujeta al marco legal y regulatorio vigente, especialmente, a lo establecido en el Artículo 5 de la normativa.

#### Artículo 10.- Información en las pizarras

El artículo nos habla, que las instituciones del sistema financiero y las sociedades emisoras de tarjeta de crédito deberán colocar pizarras electrónicas o cualquier otro dispositivo o mecanismo electrónico en un lugar visible, donde se detallen las tasas de interés y comisiones de los productos más representativos que comercializa la institución financiera. La letra de la información contenida en la pizarra electrónica deberá ser legible.

#### Artículo 11.- Información en folletos

El artículo nos indica, que cuando la Institución Financiera utilice folletos informativos para la difusión de productos y servicios financieros, los mismos deberán contener información actualizada de las características del producto o servicio financiero ofrecido, así como las tasas de interés y comisiones, en caso que corresponda.

Así mismo, el tamaño de la letra contenida en la folletería no podrá ser inferior a doce (12) puntos.

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

El siguiente artículo contempla que las instituciones bancarias como mínimo deberán informar al usuario financiero por medio de sus páginas Web, la siguiente información:

- c.** Las tarifas correspondientes a las tasas de interés y comisiones de la totalidad de los productos y servicios financieros que ofrezcan.
- d.** Los contratos de adhesión para los productos y servicios financieros de uso masivo.

c. El vínculo con la sección de la página Web de la Comisión, donde se encuentran de manera comparativa los productos o conceptos correspondientes a tasas de interés para operaciones de préstamos y depósitos.

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

El artículo nos habla, de Las instituciones financieras deberán enviar a la Comisión dentro de los primeros diez (10) días hábiles posteriores al cierre de cada mes, información sobre tasas de interés y comisiones aplicadas a sus operaciones activas y pasivas del mes anterior. Dicha información que las instituciones envíen será publicada de manera comparativa por tipo de institución financiera, en la página Web de la Comisión.

Artículo 14.- Estado de cuenta

Las instituciones financieras tienen la obligación de brindar a sus clientes un estado de cuenta con información periódica respecto de las operaciones que sobre tarjetas de crédito y cuentas corrientes éstos realizan.

Artículo 15.- Contenido del estado de cuenta

El estado de cuenta deberá contener:

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

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

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

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

#### Artículo 16.- Estado de cuenta de tarjeta de crédito

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

#### 2.4.2 CONTRATOS DE ADHESIÓN

#### Artículo 17.- Obligación de Informar

La cláusula contempla que las instituciones financieras deberán brindar a los clientes en forma previa a la celebración de cualquier contrato toda la información que ellos soliciten, de igual forma deben brindar un adecuado asesoramiento que promueva la toma de decisiones de manera responsable por parte del mismo. Una vez suscrito el contrato, deberá entregarse copia íntegra a cada una de las partes que lo hubieren suscrito.



La Banca privada para el cumplimiento a este artículo debe solicitar la aprobación al Consejo de Administración o Junta Directiva de la institución financiera, la totalidad de los modelos de contratos de adhesión para los diferentes productos y servicios financieros.

#### Artículo 18.- Formalidades para la redacción de condiciones contractuales

La cláusula nos habla, sobre los contratos de adhesión en base a lo que deben contener estos formularios:

- c. Escritos en idioma español con tamaño de letra y caracteres legibles a simple vista.
- d. El carácter de la misma no podrá ser inferior a doce (12) puntos.

Asimismo, deberán ser redactados en un lenguaje sencillo y claro que permita una adecuada comprensión de las obligaciones y derechos de las partes.

#### Artículo 19.- Resolución de contratos por parte de los usuarios financieros

La cláusula nos indica, que las instituciones financieras no deberán establecer limitaciones al derecho del usuario financiero de rescindir un contrato, así como a los mecanismos que pueda emplear para tal efecto.

#### Artículo 20.- Contenido mínimo de los contratos de adhesión

Los contratos de adhesión, que las instituciones financieras celebren con los usuarios financieros, deberán contener como mínimo:

- 10. La descripción del producto o servicio financiero contratado: Las instituciones financieras podrán documentar, en un mismo contrato, productos financieros que involucren la prestación de dos o más operaciones o servicios.
- 11. Los sujetos: Identificación y domicilios de las partes.
- 12. La vigencia, condiciones y procedimientos para realizar modificaciones en los términos y condiciones pactados, incluyendo la cancelación anticipada del contrato.
- 13. Comisiones y tasas de interés:

- a. Las comisiones indicando el concepto, la base y metodología de cálculo, y la periodicidad de las mismas.
  - b. Para las operaciones activas, el CAT y la tasa de interés moratoria para el caso de incumplimiento, especificando a partir de cuándo la misma es aplicable, la cual operará sobre saldo de capital vencido.
  - c. Para las operaciones pasivas, la tasa de interés nominal anual y tasa de interés efectiva anual.
14. En el caso de que la institución aplique una tasa de interés variable, deberá especificarse el factor variable, la forma de determinación, la periodicidad de cambio y la tasa equivalente a aplicarse, en caso de que la tasa de referencia establecida dejase de publicarse.
  15. Mecanismos de cobro o pago admitidos.
  16. Plazo de prescripción para que el usuario financiero interponga un reclamo frente a la institución financiera, de acuerdo a la legislación vigente.
  17. Para las operaciones activas:
    - a. Incorporar una carátula que contenga de manera clara y sencilla un resumen de las principales características y condiciones del contrato. La misma no reemplaza el contrato si no que lo complementa.  
La carátula deberá indicar monto del crédito, CAT, cantidad de cuotas, monto de las cuotas, plazo, la tasa de interés moratoria para el caso de incumplimiento.
    - b. El saldo total de la deuda asumida y el esquema de amortización.
    - c. Mecanismos de cobro extrajudicial.
    - d. Acciones jurídicas que podrá interponer la institución financiera en contra del usuario financiero o del aval.
  18. Adicionalmente, para las operaciones pasivas, se deberá indicar las condiciones y alcance del seguro de depósitos.

#### Artículo 21.- Modificaciones en las condiciones contractuales

La cláusula nos habla, de que las instituciones financieras deberán informar a los usuarios financieros en forma previa a su aplicación cualquier modificación en las

condiciones contractuales pactada. La comunicación deberá ser realizada con una anticipación no menor a treinta (30) días calendario, previos a que dicha modificación entre en vigencia, y en la forma prevista en los contratos, pudiendo consistir en avisos escritos al domicilio de los clientes, o comunicados en televisión, radio y periódicos, mensajes por medios electrónicos o avisos en sus locales y páginas Web. En aquellos casos que las modificaciones contractuales estén relacionadas con tasa de interés, comisiones y precios, el plazo antes mencionado se reducirá a quince (15) días calendario. Asimismo, deberá indicarse de manera expresa que el usuario financiero puede dar por concluida la relación contractual con la consiguiente aplicación de los intereses que correspondan, sin que proceda en este caso aplicar ninguna comisión o penalidad.

#### Artículo 22.- Prácticas abusivas

Esta cláusula indica que queda prohibido a las instituciones financieras, realizar las siguientes prácticas abusivas:

9. 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;
10. Divulgar información o cualquier otra acción que desprestigie al usuario financiero a causa de las acciones que realice en ejercicio de sus derechos.
11. Sumar los intereses moratorios al monto principal de la deuda con la finalidad de capitalizarlos.
12. Compensar deudas con depósitos u otros activos del usuario financiero en la institución financiera, cuando dicha operatoria no haya sido convenida contractualmente.
13. 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.
14. Utilizar las garantías proporcionadas por el usuario financiero para una cuenta o contrato diferente al pactado o convenido previamente.

15. Impedir o negar al usuario financiero la realización de pagos o abonos a la deuda u obligación que tenga con la institución financiera.
16. En aquellos casos que, debidamente justificados, determine la CNBS.

Haciendo referencia al párrafo anterior consideramos que la actualidad en la mayoría de los casos se percibe que los contratos de compra de bienes de consumo o de utilización de servicios están ya casi totalmente redactados por la empresa suministradora, dejando en blanco unas cuantas cláusulas, de modo que usted se adhiere al contrato aceptando las condiciones impuestas por el vendedor. Esto puede dar lugar a abusos ya que se pueden consignar cláusulas que perjudiquen al consumidor y que le dejen prácticamente indefenso. Es por ello por lo que la ley establece que estas cláusulas deben cumplir una serie de requisitos, entre los que señalamos los siguientes:

15. Deben de ser claras, concretas, sencillas y fácilmente comprensibles
16. Cuando hay duda en la interpretación de alguna cláusula se resolverá en contra del suministrador.
17. No deberán contener ninguna clase de limitación absoluta de responsabilidad frente al consumidor o usuario (Congreso Nacional, 2008).
18. Recomendaciones que se deben tomar en cuenta a la firma un contrato o formalizar una relación financiera.
19. Leer cuidadosamente el contrato, ya que recuerde que es la formalización de lo pactado entre usted y la institución financiera.
20. Solicitar a la institución copia de cada uno de los documentos que haya firmado.
21. Verifique que el contrato coincida con lo ofrecido por el representante de la institución financiera.
22. Tenga cuidado con los contratos donde vinculen más de un producto o servicio, ya que pueden resultar confusos.
23. Si tiene dudas solicite al ejecutivo de cuentas que le explique.
24. Verificar dentro del contrato a que seguros se tiene derecho y si tienen algún costo.

25. Comparar entre las diversas alternativas que existen en los productos y servicios bancarios, eligiendo el que más se adecue a sus necesidades., elija aquel que mejor satisface sus necesidades.
26. Lea cuidadosamente los anexos que vengán relacionados con el contrato, verifique que vengán completos y fírmelos junto con el representante de la institución.
27. Lea cuidadosamente la letra chiquita
28. Ponga especial cuidado en las cláusulas relativas a las comisiones, intereses, información que haya que proporcionar a la institución.

#### Artículo 23.- Cláusulas abusivas

Para efectos de las presentes Normas, se tendrán por no convenidas las cláusulas abusivas que:

8. Restrinjan los derechos del usuario financiero o amplíen los derechos de la institución financiera;
9. Desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños;
10. Contengan cualquier disposición que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del usuario financiero;
11. Confieran a la institución financiera el derecho exclusivo de interpretar el significado, alcance y cumplimiento de las cláusulas contractuales y de las prestaciones respectivas;
12. 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;
13. 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;
14. 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.

## Artículo 24.- Cobranza extrajudicial

La cláusula nos indica que las instituciones financieras no deberán aplicar medios de cobro extrajudicial que den la apariencia de reclamo judicial, atenten contra el honor e imagen de los usuarios financieros o resulten intimidatorios o difamatorios. Por lo tanto los acuerdos extrajudiciales deberán formalizarse entregándose copia del respectivo documento al usuario financiero o a su apoderado y al aval. Asimismo, no podrán realizar gestiones de cobro dirigidas a terceras personas.

## Artículo 25.- Contratos de Adhesión de Tarjetas de Crédito

La cláusula nos habla, de los contratos de adhesión de tarjetas de crédito se regirán por lo establecido en la Ley de Tarjetas de Crédito y el Reglamento de dicha Ley; y, por las demás disposiciones contenidas en las presentes Normas relacionado a tarjeta de crédito.

### 2.4.3 COBRO DE COMISIONES

## Artículo 26.- Alcance

Las comisiones que se cobren con motivo de la prestación de servicios financieros son determinadas libremente de conformidad con lo establecido en el Artículo 56 de la Ley del sistema financiero.

Todas las disposiciones sobre comisiones son extensivas al concepto “tarifas y comisiones”; a efectos de las presentes Normas, no se efectúa distinción entre comisiones por servicios y gastos por costos de servicios provistos a través de terceros. Las instituciones financieras deberán informar al público las comisiones que apliquen a sus productos, al igual que los cobros por servicios que realicen.

## Artículo 27.- Criterios para la aplicación de comisiones

Con relación al cobro de comisiones, las instituciones financieras deberán cumplir lo siguiente:

- c.** Cobrar comisiones por servicios solicitados, pactados o autorizados previamente por los usuarios financieros; y que correspondan a la prestación efectiva de un servicio o por una operación realizada por él.

- d. No podrá cobrarse más de una comisión por un mismo acto, hecho o evento, ni trasladarle al usuario financiero el pago por un monto mayor a su costo real bajo el concepto de comisiones u otros, para el caso de gastos sobre servicios asociados que la institución financiera ha contratado en nombre del usuario (por ejemplo, primas por seguros asociados a operaciones activas).

#### Artículo 29.- De la transparencia de las tasas de interés

La cláusula nos habla, de aplicación de tasas de interés por lo tanto la Banca privada nacional deberá exponer de manera clara y transparente a los usuarios financieros. Por ejemplo al momento de solicitar información para un crédito o apertura de un depósito de ahorro se le debe transmitir del detalle del interés a pagar o recibir por dichos productos.

Las tasas de interés aplicadas por los emisores deberán ser establecidas y reguladas por el BCH, cuando no existan garantías de libre competencia, según informe de la Comisión para la Defensa de la Promoción y la Competencia. La CNBS verificará la aplicación correcta de la tasa de interés por parte de los emisores de tarjetas de crédito y las sancionará, aplicando la Ley del sistema financiero. Sin perjuicio de ordenar la devolución de valores cobrados en exceso (Congreso Nacional, 2006).

#### Artículo 30.- Tasas de interés aplicable a operaciones activas

La cláusula contempla, la implementación a sus operaciones activas, las instituciones financieras deberán exponer el CAT en los distintos documentos de su relación con los usuarios financieros o medios en donde se brinde información a éstos.

#### Artículo 31. Tasas de interés variable

Con respecto a la tasa variable la institución en caso de que aplique una tasa de interés variable, deberá especificar de manera precisa e inequívoca la forma de su determinación, la periodicidad de cambio y la tasa de referencia aplicada.

## Artículo 32.- Tasas de interés moratoria

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

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

## Artículo 33.- Tasas de interés aplicables a operaciones pasivas

La Banca privada en sus operaciones pasivas, deberán exponer la tasa de interés efectiva anual en los distintos documentos de su relación con los usuarios financieros o medios en donde se ofrezca información a éstos.

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

### 2.4.4 REQUERIMIENTOS DEL CAT

## Artículo 34.- De las operaciones con tarjeta de crédito

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

- e. CAT por operar con retiro en efectivo.
- f. CAT por financiación en cuotas.
- g. CAT por financiar el saldo al vencimiento.
- h. Tasa de interés efectiva.



#### Artículo 35.- Costo Anual Total

El CAT deberá ser determinado como la tasa que iguale el valor de los pagos efectuados por el usuario financiero con los fondos recibidos, es decir como aquella tasa que iguala los pagos netos del crédito a cero.

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

#### Artículo 36.- Pasos para el Cálculo de Costo Anual Total

El cálculo del CAT se descompone en los siguientes pasos:

- c. Cálculo del costo total de los fondos recibidos.
- d. Transformación de dicha tasa en una tasa efectiva anual.

#### Artículo 37.- Fórmula de cálculo de Costo Anual Total

El cálculo del costo total de los montos recibidos se realizará mediante el despeje de la tasa que iguala los pagos netos del crédito a cero, en función de la ecuación 1. (Ver anexo1).

#### Artículo 38.- Transformación del costo total en tasa efectiva anual

El costo total del crédito deberá transformarse en una tasa efectiva anual de acuerdo a la ecuación 2. (Ver anexo2).

#### Artículo 39.- Supuestos para al cálculo del Costo Anual Total

Para el cálculo del CAT se deberán tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- d. Cuando se haya pactado una tasa de interés variable, los valores aplicados serán los correspondientes a la fecha de cálculo, suponiendo que dicho valor no varía durante la vigencia del contrato.
- e. Este procedimiento se realizará bajo el supuesto de que se cumplen todas las condiciones pactadas, es decir, a título de ejemplo no se incluirán pagos anticipados o vencidos o cargos por incumplimientos y sí se incluirán aquellas bonificaciones por buen cumplimiento que estén contractualmente acordadas.

- f. En el caso del CAT aplicable al financiamiento con tarjetas de crédito el cálculo considerará el supuesto de que el usuario financiero realiza el pago mínimo por un plazo de 12 meses y no efectúa consumos adicionales. El CAT incluirá la tasa aplicable a las financiaciones más las comisiones que establezca la institución.

#### Artículo 40.- Conceptos incluidos en el Costo Anual Total

Para el cálculo del CAT, las instituciones financieras deberán incluir los siguientes conceptos:

- e. El cobro y pago del principal.
- f. Los intereses ordinarios.
- g. Las comisiones por todos los conceptos relacionados con el otorgamiento y administración del crédito que se le cobren al usuario financiero por sobre la tasa ordinaria.
- h. Descuentos y bonificaciones en caso de cumplir con las condiciones del contrato.

#### Artículo 41.- Conceptos excluidos en el Costo Anual Total

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

- 4. Impuestos aplicables a la transacción.
- 5. Gastos originados en la valoración de bienes exigida por la institución financiera.
- 6. Gastos notariales por el registro y traslado de dominio.

## CAPITULO III. METODOLOGÍA

### 3.1 ENFOQUE

Se realizarán dos tipos de investigación:

1. Investigación de tipo exploratorio para cumplir los objetivos 1, 2 y 3 mencionados anteriormente, el objetivo de la investigación exploratoria es examinar un problema o situación para proporcionar conocimiento y entendimiento del mismo (Malhotra, 2004).
2. Investigación de tipo comparativa ya que se compararan datos con 5 bancos de la Banca privada para conocer como están en la actualidad y así definir las estrategias a utilizar.

### 3.2 DISEÑO

La estrategia que se desarrolló para obtener la información requerida es no experimental de tipo transeccional puesto que se recolectan datos en un solo momento y en un tiempo único (Sampieri, 2006).

La investigación se desarrolló en cuatro etapas detalladas a continuación:

Primera etapa: Se procedió a visitar de cinco bancos del sistema financiero nacional como ser: Bac Honduras, Banco Atlántida, Banco Promerica, Banco Ficohsa y Banco de Occidente; en la visita realizada se muestreó productos de préstamos, tarjetas de créditos y certificados de depósitos para determinar la difusión de información sobre tasas de interés y comisiones que los bancos brindan a los clientes.

Segunda etapa: Se realizó revisión en la página web de las instituciones financieras antes mencionadas, para validar sobre la publicidad de información de productos y servicios de las instituciones financieras.

Tercera etapa: se diseñaron los instrumentos de recolección de datos que incluye los enfoques cualitativos y cuantitativos, con el objetivo de obtener la opinión de los Oficiales de Atención al Usuario Financiero, Oficiales de Atención al Cliente y Oficiales de Negocios de los cinco bancos antes mencionados.

Cuarta etapa: se analizaron los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas a los Oficiales en los diferentes bancos del sistema financiero nacional para determinar las brechas y herramientas necesarias para la ejecución de las Normas Complementarias.

### 3.3 UNIVERSO Y MUESTRA

La investigación se dirigió a bancos del sistema financiero nacional. Uno de los criterios empleados para la selección de las empresas para la muestra, fue de acuerdo al tamaño de los bancos grandes, medianos y ranking del sistema financiero nacional. Así mismo, se trató de obtener una muestra equilibrada en cuanto al número de bancos, se aplicaron entrevistas a expertos que ejecutan día a día el cumplimiento de Normas reguladas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

En el presente estudio cualitativo se seleccionó la técnica de muestreo no probabilística por conveniencia, obteniendo casos que ofrecieron una gran riqueza para la recolección y análisis de datos. Para Sampieri (2006), la muestra en el proceso cualitativo, es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc. sobre la cual habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia.

Muestra realizada en 5 bancos de 17 ubicados en la ciudad de Tegucigalpa:

- Bac Honduras, Banco Ficohsa, Banco Atlántida, Banco de Occidente y Banco Promerica.

Se logró realizar la entrevista a los cinco Oficiales de Atención al Usuario Financieros, 2 Oficiales de Negocios y 3 Oficiales de Servicio al Cliente. Esta selección se realizó con

el objetivo de que obtuviera información sobre el estatus de la ejecución de las Normas Complementarias.

### 3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

La recolección de datos se realizó haciendo uso de fuentes primarias y secundarias.

#### 3.4.1 PRIMARIA

Los datos primarios de esta investigación fueron recolectados de la fuente: expertos en las áreas de atención al cliente con muestreo de productos que las Instituciones Bancarias brindan a los clientes del sistema bancario nacional y a la vez utilizando la técnica de entrevista a expertos. (Ver anexo 3).

Sampieri (2006), la información se obtuvo de fuentes primarias mediante entrevistas semi estructuradas fundamentada en una guía de asuntos o preguntas, por el entrevistador introducía preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados.

En la entrevista a través de las preguntas y respuestas, se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto al tema. Por lo tanto un buen observador cualitativo necesita, para serlo, saber escuchar y utilizar todos los sentidos, poner atención a los detalles proporcionado por el entrevistado.

#### 3.4.2 SECUNDARIA

Los datos secundarios se obtuvieron de datos internos de las empresas como ser páginas web, fuentes bibliográficas.

El diseño del instrumento para la entrevista a profundidad constaba en su mayoría de preguntas abiertas, este instrumento será utilizado como base para poder profundizar en cada una de las preguntas y obtener información muy rica.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Este estudio se propuso ofrecer evidencia empírica sobre el objetivo central que se planteó para contribuir con la Banca privada, para la implementación de las Normas Complementarias. En la primera parte, se expone la determinación de brechas. En la segunda parte se establece la dificultad de entendimientos a aquellos artículos que generaran confusión y herramientas necesarias.

### 4.1 DETERMINACION DE LA BRECHA

La Tabla 4, expone los requisitos establecidos en los artículos 5 al 12 con relación a la difusión de información que las instituciones financieras tienen que difundir a sus clientes, por lo que se visualiza la información recolectada mediante una visita realizada a las agencias de los diferentes Bancos y se muestreó el producto de Préstamo Hipotecario y Certificados de Depósitos que a continuación se detalla:

**Tabla 4. Determinación de la brecha de difusión de la información establecida en los artículos 5 al 12 de la Norma**

Capítulo II artículo 5 al 12		Requerimiento	Bancos del Sistema Financiero Nacional.										
			si	no	si	no	si	no	si	no	si	no	
1	Artículo 5	Publicad , información detallada , clara , veraz y precisa	x		x		x		x		x		
2	Artículo 6	Difusión de las tasas de interés en operaciones activas.	x		x		x		x		x		
3	Artículo 7	Información sobre la tasa de interés en operaciones pasiva.		x		x		x		x		x	
4	Artículo 8	Difusión de comisiones de forma detallada de los cobros que realizan al cliente.		x		x		x		x		x	
5	Artículo 10	Información en Pizarras sobre tasas de interés y comisiones de los productos más representativos de la Institución.		x		x		x		x		x	
6	Artículo 11	Información en Folletos actualizada con las características del producto.		x		x		x		x		x	
7	Artículo 12	Información en la página web de cada institución financiera tarifas correspondientes a las tasas de interés y comisiones		x		x		x		x		x	
Total			2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	
Total del Porcentaje en Cumplimiento			29%		29%		29%		29%		29%		
Total del Porcentaje por cumplir			71%		71%		71%		71%		71%		

En la Tabla 4, se pudo apreciar que las Instituciones Bancarias si cumplen con los artículos 5 y 6; ya que en el momento de solicitar información relacionada a Préstamos Hipotecarios y Certificados de Depósitos los Bancos si cumplen ya que se proporciona la información establecida en los artículos antes mencionados. En Certificados de Depósitos de acuerdo a lo requerido en la Tabla 4, artículo 7 y 8 si se difunde de manera clara y precisa la tasa de interés y tasa de castigo aplicable por la cancelación anticipada del depósito a plazo fijo, y explicación la base de cálculo y criterio para su aplicación. Se pudo apreciar que no existe una cultura de la banca en donde se difunda todo lo relacionado al producto que se está solicitando, ya que esta información se proporciona siempre y cuando el cliente lo solicita.

Las instituciones como cumplimiento al artículo 10, Tabla 4, deberán colocar pizarras electrónicas o cualquier otro dispositivo o mecanismo electrónico dentro de las sucursales que muestren las tasas de interés y comisiones de los productos más representativos que comercializa la institución financiera y en este punto se pudo determinar lo siguiente:

- Banco Ficohsa y Banco Atlántida, en su medio electrónico utilizan televisores que pasan información relacionados a los productos generales que la institución financiera ofrece.
- Banco Promerica no tiene medios electrónicos por lo tanto tienen en plan la implementación de plasmas según como lo indico el Oficial de Atención al Usuario Financiero.
- Banco de Occidente y Bac Honduras en su medio electrónico transmite programas televisivos, lo cual es considerado como que están desaprovechando esta herramienta para promocionar los productos y servicios del Banco.

De acuerdo a lo requerido en el artículo 11, en la Tabla 4, la información que difunden las instituciones financieras en sus folletos relacionados al producto muestreado en los cinco bancos, préstamos hipotecarios carece de las características del producto o servicio financiero ofrecido, así como las tasas de interés y comisiones.

La información que las instituciones financieras deberán difundir en la página web al usuario financiero según Tabla 4, artículo 12 debe ser: Las tarifas correspondientes a las tasas de interés y comisiones de la totalidad de los productos y servicios financieros que ofrecen y se pudo apreciar que los Bancos cumplen parcialmente; ya que en su página web mantienen información sobre los productos de las tarjetas de créditos relacionada a tasa de interés y comisiones; por lo tanto esta no se marca que cumple, ya que deben adjuntar información al igual con los productos de cuentas bancarias , Certificados de Productos y demás servicios que presta la Institución. De igual forma deberán establecer un vínculo con la sección de la página web de la Comisión, donde se pueda mostrar información de manera comparativa de los productos o conceptos correspondientes a tasas de interés para operaciones de préstamos y depósitos, y se observó que no existe el vínculo requerido.

Una vez realizado el diagnóstico actual de los bancos entrevistados en comparación a los requisitos expuestos en los artículos 5 -12, se pudo observar que solo cumplen con el 29 %, aclarando que el tema de difusión de información entrara en vigencia en enero del 2013 y por lo tanto deben trabajar en actividades necesarias para cumplir con los requerimientos indicados en la Tabla 4.

La Tabla 5, expone los requisitos establecidos en el artículo 15, en cuanto al contenido mínimo de Estados de cuenta que los bancos deben brindar en el detalle de sus estados de cuentas a los clientes.



**Tabla 5. Requerimientos en el contenido mínimo a los Estados de Cuenta**

Requerimiento Normativa			Bancos del Sistema Financiero Nacional.									
Requerimientos del Contenido mínimo de los Estados de Cuenta.			Bac Honduras		Banco Promerica		Banco Atlántida		Banco Ficohsa		Banco Lafise	
Capitulo 15	Estado de Cuenta		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1	Articulo 15	Nombre del Usuario Financiero	x		x		x		x		x	
2	Articulo 15	Número de cuenta o contrato, de conformidad a las medidas de seguridad (encriptación) establecidas por cada institución financiera;	x		x		x		x		x	
3	Articulo 15	El periodo a que corresponde	x		x		x		x		x	
4	Articulo 15	Los movimientos efectuados en el periodo (fecha, concepto, monto, etc.)	x		x		x		x		x	
5	Articulo 15	El monto de las Comisiones Cobradas, los conceptos que les generaron, su fecha y moneda	x		x		x		x		x	
6	Articulo 15	Los impuestos retenidos	x		x		x		x		x	
7	Articulo 15	Fecha del próximo vencimiento	x		x		x		x		x	
8	Articulo 15	Tasas de interés nominal y moratoria	x		x		x		x		x	
9	Articulo 15	Los pagos recibidos en el período y los cargos efectuados el propio periodo	x		x		x		x		x	
10	Articulo 15	Monto del crédito pendiente de pago	x		x		x		x		x	
11		El Costo Anual Total (CAT).		x		x		x		x		x
Total			10	1	10	1	10	1	10	1	10	1
Total del Porcentaje de Cumplimiento			91%		91%		91%		91%		91%	
Total del Porcentaje de Incumplimiento			9%		9%		9%		9%		9%	

Una vez realizado el diagnostico en comparación a los 5 Bancos detallados en la Tabla 5, con respecto al contenido mínimo de estados de cuentas de tarjetas se determinó que se está cumpliendo con el 91% y se pudo determinar que lo que falta es la información relacionada al CAT.

La Tabla 6, expone los requisitos establecidos en los artículos 17 al 25, en cuanto al Contrato de Adhesión que se requiere que los cinco bancos implementen.

**Tabla 6. Determinación de brecha en los artículos 17-25 Contratos de Adhesión**

Requerimiento		Bancos del Sistema Financiero Nacional si cumple SI O NO									
		Bac Honduras		Banco Promerica		Banco Atlántida		Banco de Occidente		Banco Ficohsa	
Requerimientos de Normas en los Contratos de Adhesión		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Capítulo III artículos 17-25	Contratos de Adhesión										
1	Artículo 17		x		x		X		x		x
2	Artículo 18		x		x		X		x		x
3	Artículo 19	X		X		x		x		x	
4	Artículo 20		X		X		X		X		X
5	Artículo 21		X		X		X		X		X
6	Artículo 22		X		X		X		X		X
7	Artículo 23		X		X		X		X		X
8	Artículo 24		X		X		X		X		X
9	Artículo 25		X		x		X		X		X
Total		1	8	1	8	1	8	1	8	1	8
Total del Porcentaje de Cumplimiento		11%		11%		11%		11%		11%	
Total del Porcentaje por cumplir		89%		89%		89%		89%		89%	

En cuanto a la obligación de Informar establecido en el artículo 17, comprende que a los usuarios financieros se les debe entregar copia íntegra de los contratos al cliente, y que estos deberán ser aprobados por el Consejo de Administración; por lo tanto la Banca privada nacional deberá desarrollar estrategias para revisar minuciosamente las actividades que se deben implementar para lograr el éxito y cumplimiento a la misma en tiempo y forma. Actualmente lo requerido en el artículo 18 está en proceso ya que se debe cumplir lo que estipula en el artículo 17.

Lo comprendido en el artículo 20 de la Tabla 6, contenido mínimo de los contratos de Adhesión; esto es nuevo en el sistema financiero, y de acuerdo a la entrevista realizada mencionan que están trabajando en la caratula requerida. A su vez Indican se debe revisar cuidadosamente el contenido mínimo que deben llevar los contratos de Adhesión para asegurarse que se cumpla el debido proceso y así evitar multas o llamados de atención.

Una vez realizado el diagnóstico en comparación a los cinco Bancos detallados en la Tabla 6, relacionada a contratos de Adhesión se determino que se está cumpliendo con el 11% por lo que se requiere realizar un plan de adecuación con un 89%.

La Tabla 7 expone lo requerido en los artículos 27-32 sobre los requisitos de aplicación y transparencia en las comisiones y tasa de interés la cual es una decisión de las más importantes para que el cliente tome en cuenta al momento de contratar un producto o servicio.

**Tabla 7. Determinación de brecha en los artículos 27 -32 Comisiones y Tasa de Interés**

Requerimiento solicitado		Bancos del Sistema Financiero Nacional									
Requerimientos de Normas Complementarias		Bac		Promerica		Atlántida		Occidente		Ficohsa	
Capítulo IV artículo 27-32	Comisiones y Tasas de Interés	si	no	si	no	si	no	si	no	si	no
1	Artículo 27	Criterio para la aplicación de comisiones donde solo se puede cobrar siempre y cuando se haya pactado con el cliente		x		x		x		x	
2	Artículo 29	La transparencia de las tasas de interés Las tasas de interés que apliquen las instituciones financieras a sus productos y/o servicios deberán exponerse de manera clara y transparente a los usuarios financieros.		x		x		x		x	
3	Artículo 31	Tasas de interés variable que aplique, la periodicidad de cambio y la tasa de referencia aplicada.		x		x		x		x	
4	Artículo 32	Tasas de interés moratoria.		x		x		x		x	
Total		4		4		4		4		4	
Total del Porcentaje de Cumplimiento		100%		100%		100%		100%		100%	
Total del Porcentaje por cumplir		0%		0%		0%		0%		0%	

Para determinar la brecha de la Tabla 7, se muestreo el producto de tarjeta de crédito y se puede observar que cumplen el 100%, con relación al cobro de las comisiones el cliente autoriza mediante contrato los comisiones y el cliente determina si acepta o no acepta; el formato es estándar para todos los bancos. Y en cuanto a la tasa de interés siempre se expone de manera transparente al momento de formalizar el producto, mediante estado de cuenta, medios de comunicación y pagina web de la Institución.

La Tabla 8, en los artículos 34-41 expone los requisitos en cuanto al cálculo del CAT, mismos que son comparados contra 5 Bancos del sistema financiero Nacional, para validar el avance del debido cumplimiento se detalle la siguiente información recolectada.

**Tabla 8. Determinación de brecha establecida en los artículos 34-41 Cálculo del CAT**

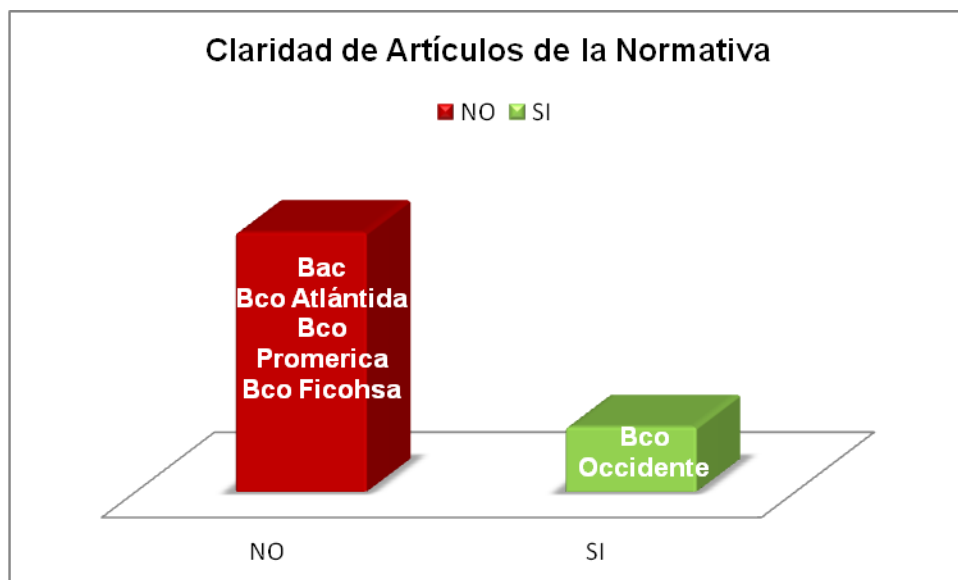
Requerimiento solicitado			Bancos del Sistema Financiero Nacional									
Requerimientos de Normas Complementarias			Bac		Promerica		Atlántida		Occidente		Ficohsa	
Capítulo IV artículo 34-41		Calculo del CAT	si	no	si	no	si	no	si	no	si	no
1	Artículo 34	CAT en tarjetas de crédito		x		x		x		x		x
2	Artículo 35	Costo Anual Total		x		x		x		x		x
3	Artículo 36	Pasos para el Cálculo de CAT		x		x		x		x		x
4	Artículo 37	Fórmula de cálculo de Costo Anual Total.		x		x		x		x		x
5	Artículo 38	Transformación del costo total en tasa efectiva anual		x		x		x		x		x
6	Artículo 39	Supuestos para el cálculo del CAT		x		x		x		x		x
7	Artículo 40	Conceptos incluidos en el CAT		x		x		x		x		x
8	Artículo 41	Conceptos excluidos en el CAT		x		x		x		x		x
Total				8		8		8		8		8
Total del Porcentaje de Cumplimiento				0%		0%		0%		0%		0%
Total del Porcentaje de Incumplimiento				100%		100%		100%		100%		100%

Según lo requerido en la Tabla 8, artículos 34 al 41, se investigó que en cuanto al cálculo del CAT se tiene debilidad en cómo se va aplicar el CAT en los diferentes productos y servicios ya que indican los Oficiales de Atención al Usuario Financieros; que la Norma no expone ejemplos claros para poder desarrollarlo y necesitan estar totalmente claros para aplicarlos, actualmente no hay avance en temas del CAT y existe un porcentaje del 100% por cumplir.

#### 4.2 DIFICULTAD DE ENTENDIMIENTO EN LOS ARTÍCULOS DE LAS NORMAS COMPLEMENTARIAS

Para determinar cuáles son los artículos que se les dificulta para la implementación se realizó la siguiente entrevista a los Oficiales de Atención al Usuario Financiero:

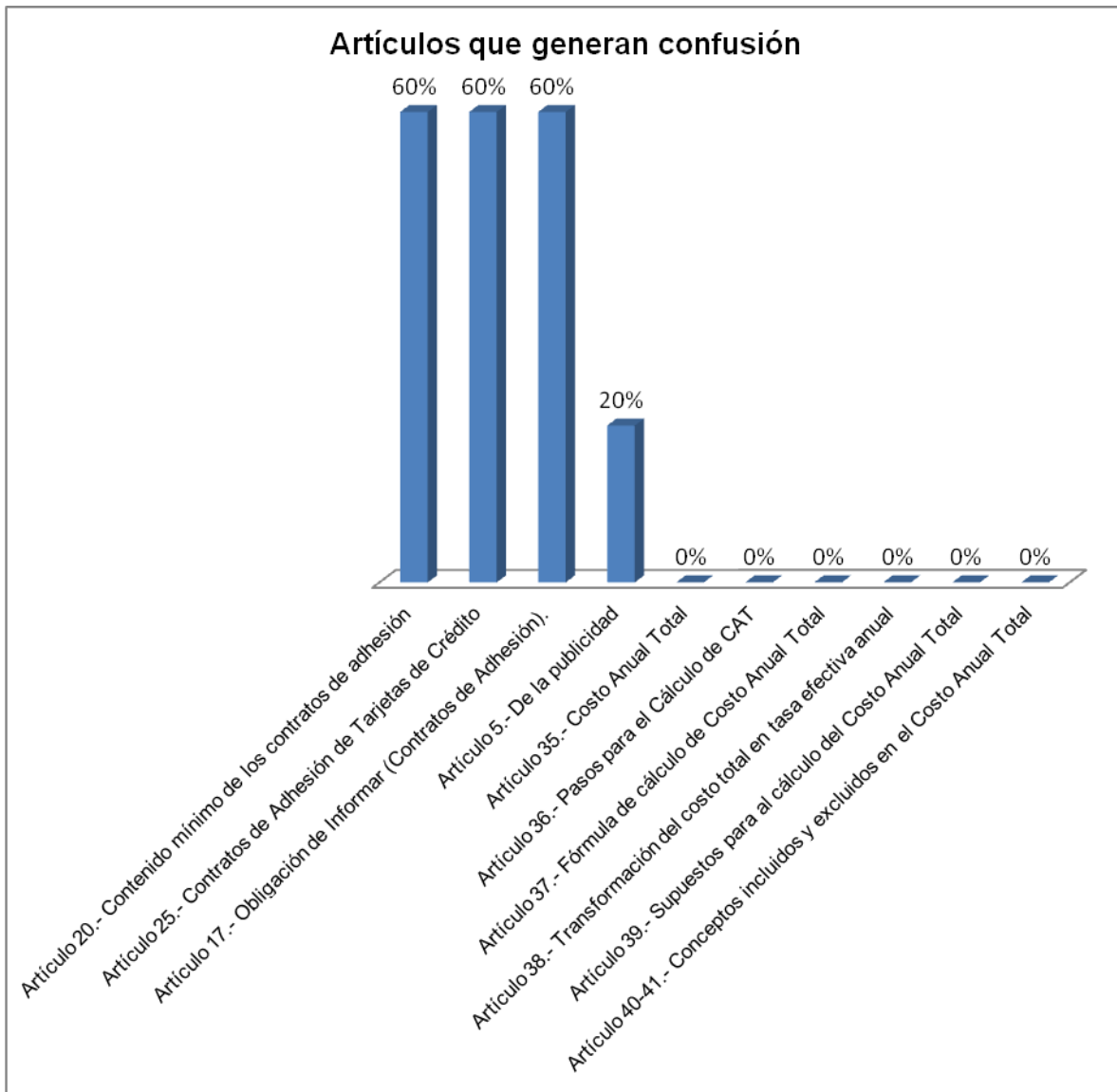
Figura 4, nos indica el entendimiento de los artículos que la Banca privada posee en su momento, por lo que se les realizó a los Oficiales de los cinco bancos la siguiente pregunta: ¿Entiende claramente todos los artículos establecidos en las normativas complementarias?



**Figura 4 . Entendimiento de los artículos de Normas Complementarias**

Se puede determinar en la Figura 4, que 1 de 5 entienden claramente los artículos comprendida en la normativa y significa que el 80% de los bancos no tienen claridad los artículos establecidos.

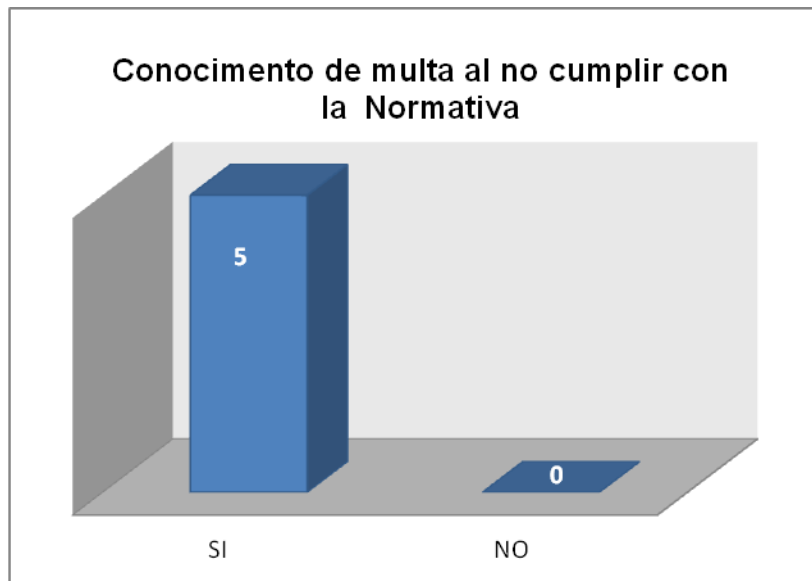
En la Figura 5, muestra los artículos que generan confusión al sistema bancario, Por lo que el 60% del sistema bancario no están claros con los artículos 20, 25,17 y el 20% con el artículo 5. A su vez ninguno de los 5 bancos comprende claramente lo que se requiere en los artículos 35, 36,37, 38, 39, 40,41.



**Figura 5. Artículos que generan confusión.**

En la Figura 5, se puede observar que lo que está generando confusión es todo aquel artículo que está relacionada con el tema del CAT, ya que ellos no están totalmente claros que practica se debe implementar para cumplir con lo establecido en los artículos.

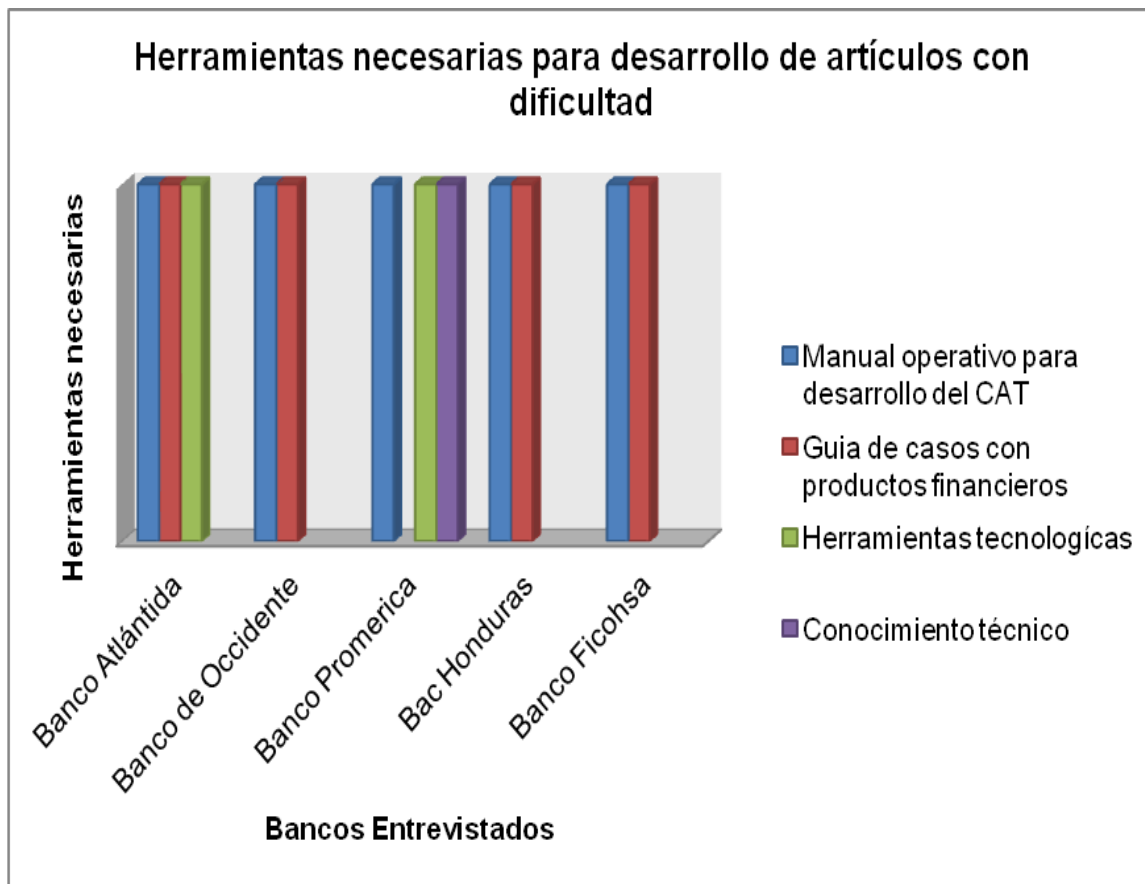
La Figura 6, Nos indica cual es el conocimiento que tiene los Oficiales de Atención al Usuario Financiero de los Bancos como ser: Banco Atlántida, Bac Honduras, Occidente, Ficohsa y Promerica con respecto al tema de multa, y cuál es el impacto; se les consulto lo siguiente ¿Es de su conocimiento de que al no cumplir con la normativa la institución financiera puede ser sujeta a multa? ¿Conoce el monto de las multas que le pueden imponer?



**Figura 6. Conocimiento de multa al no cumplir con la normativa**

En la Figura 6, nos muestra que los oficiales tienen conocimiento que al no cumplir pueden ser multados; pero a la vez se identifica una oportunidad de mejora de identificar una matriz de multas con montos, ya que en la entrevista efectuada indican que normalmente lo revisa Riesgo Operativo. Consideramos que es muy importante que las áreas involucradas en ejecutar la normativa tengan información de dichos montos para brindar mayor preocupación a las sanciones que se puede someter si las instituciones financieras no cumplen.

La Figura 7, nos indica cuales son las herramientas que consideran necesarias para desarrollar los artículos que generan confusión a la Banca privada, por lo que se les consulto lo siguiente ¿Qué herramienta considera necesaria para desarrollar e implementar la normativa y lograr mayor entendimiento con aquellos artículos que generan dificultad de entendimiento?.

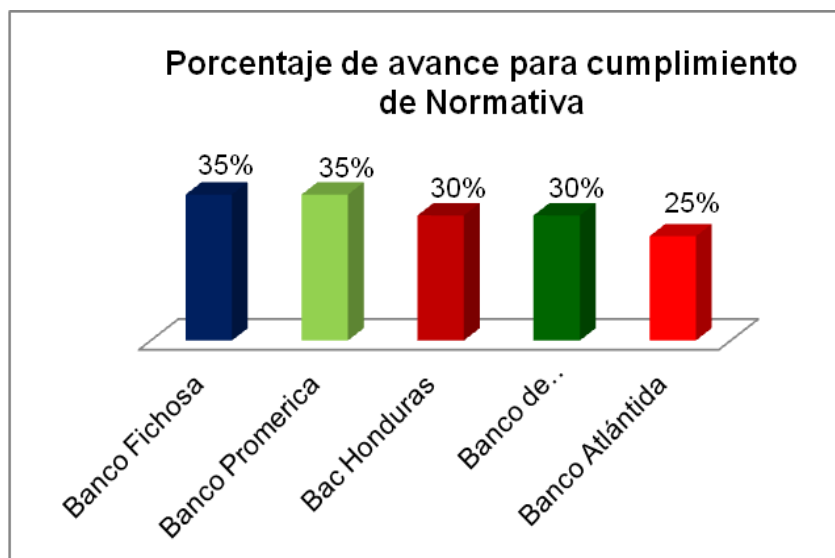


**Figura 7. Herramientas necesarias para desarrollo los artículos con dificultad**

Los resultados que nos muestra la Figura 7, concluye que las herramientas necesarias son las siguientes: manual operativo para desarrollo del CAT y una guía de casos con productos financieros.

La Figura 8, se visualiza el porcentaje de cumplimiento que consideran los Oficiales de los cinco Bancos entrevistados que ha desarrollado para la implementación de la normativa.





**Figura 8. Porcentaje de avance que considera en cumplimiento**

La Figura 8, nos indica que la Banca privada, considera que el porcentaje de cumplimiento a la normativa está entre el 25 a 35%.

Tabla 9, nos muestra algunas recomendaciones que consideran los Oficiales que la Comisión Nacional debería de tomar en cuenta.

**Tabla 9. Recomendaciones que consideran necesarias para implementar con éxito las normativas**

Recomendaciones brindadas por los Oficiales del Sistema Bancario	
<b>Banco de Occidente</b>	Que exista un proceso claro para la implementación de CAT la cual deben brindar ejemplos a los casos que se presentan en el banco. La CNBS se debe programar y no emitir varias normativas al mismo tiempo en vista de que generan un descontrol en el tiempo.
<b>Banco Promerica</b>	Claridad para todos los Bancos, ya que no todos los interpretan igual y se debe brindar una pauta
<b>Banco Atlántida</b>	Que existan etapas para desarrollar todo el proyecto, el tiempo y la forma no es la adecuada en vista de que sacan constantes normativas y no miden tiempo y Costo.
<b>Banco Fichosa</b>	La CNBS debe mejorar el tiempo de Respuesta hacia las peticiones de la AHIBA. Que se proporcione una guía modelo para seguir instrucciones claras.
<b>Bac Honduras</b>	Que la CNBS brinde mayor apoyo a la Banca privada para el desarrollo de normativas, ya que no se trata solo de auditar deben ver las necesidades de la Banca.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 CONCLUSIONES**

Se determinó que la brecha existente de acuerdo a los requerimientos establecidos en los artículos 4 al 12 comprendido en difusión de tasa de intereses y comisiones en página web, folletería y pizarras electrónicas lo que actualmente se debe trabajar para el cumplimiento a la normativa es el 71%.

Los contratos de Adhesión es una brecha de sumo cuidado, que aunque no resulte complicada requiere tiempo y dedicación; en vista de serán aprobados por la Junta Directiva y su actual cumplimiento es del 11%.

El tema del cálculo y difusión del CAT , comprendido en los artículos 34 al 41 es una de las brechas que más les preocupa al sistema financiero en vista de que están claros el porcentaje de cumplimiento es del 0%.

El 80% de las instituciones financieras, no están claros en los artículos que contempla la Normativa.

### **5.2 RECOMENDACIONES**

Es importante que las Instituciones del Sistema Financiero Nacional, revisen la estrategia que están utilizando en el tema de difusión de tasas y comisiones tanto en sus puntos de servicio como en página web, ya que esta debe de estar alineada con los requerimientos establecidos en la Normas Complementarias para el fortalecimiento de la transparencia, esta estrategia debe de ser compartida a todos los empleados de la empresa, para lograr que la misma sea exitosa.

La implementación de un sistema de información para sistematizar y propagar iniciativas de educación financiera en la Banca privada nacional, desarrolladas por institucio-

nes financieras privadas, organismos de supervisión para que los clientes estén mejor informados y puedan tomar las mejores decisiones en cuanto sus productos o servicios.

Realizar un estudio de Benchmarking, en países que se ha implementado las Normas de Transparencia para tratar de ejecutar buenas prácticas que esto bancos han implementado.

Es muy importante que la Banca privada nacional, cuente con políticas y procedimientos para que se ejecuten instrucciones adecuadas de cómo se debe practicar la aplicación del CAT y elaboración de contratos de adhesión, buscando que sus clientes queden totalmente claros al momento formalizar un producto o servicio; buscando una transparencia y predilección de sus usuarios.

Implementar un plan de capacitación para los colaboradores de las Instituciones Bancarias.

Algo que no deben de dejar de hacer las instituciones bancarias es interactuar con los clientes e integrar el plan de comunicaciones dirigidas al consumidor individual para establecer un diálogo efectivo sobre información relacionada a productos y servicios de acuerdo a los requerimientos de las Normas.

## CAPITULO VI. APLICABILIDAD

Plan de Trabajo para la Implementación de Normas Complementarias en la Banca Privada.

### 6.1 INTRODUCCIÓN

La siguiente propuesta tiene como objetivo único generar un aporte aplicable que sea utilizado por la Banca privada como insumo en la revisión e implementación de las normativas para cumplir con leyes reguladas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

La información obtenida para plantear dicho plan se obtuvo por medio de entrevistas que se realizaron a los Oficiales de Atención al Usuario Financieros, entrevistas a Oficiales de Negocios y visitas en página web de las Instituciones del Sistema Financiero.

### 6.2 ESTRATEGIAS PARA IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS COMPLEMENTARIAS EN LA BANCA PRIVADA

Según los resultados obtenidos en la investigación desarrollada, se observó que el Sistema Financiero Nacional requiere realizar un plan de acción enfocado en poder cumplir con todos los requerimientos expuestos en los artículos establecidos en la norma y de esta forma a la vez evitaría multas financieras.

Es aquí donde se presenta el mayor reto a la Banca Nacional ya que para poder tener éxito en la aplicación a la normativa se necesita establecer estrategias que nos permitan desarrollar cada actividad establecida en el plan de trabajo. A continuación se presenta un plan de acción para trabajar en su implementación y el debido cumplimiento:

#### **1. Estudio de la normativa**

Como primer paso los Oficiales de atención al Usuario Financiero, representante Legal y Comité gerencial del Sistema Financiero Nacional deben de realizar un estudio de lo

que contiene la “**Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero**” ya que es importante que conozca cuales son los requerimientos establecidos en la norma y de esta forma poder establecer o identificar los artículos en los cuales que requieran explicación o exclusión.

#### **15. Solicitud de aclaración o modificación de artículos que no están claras a la CNBS por medio de la AHIBA**

Una vez estudiado y analizado lo establecido en las Normas Complementarias se debe solicitar a la AHIBA aclaración o exclusión de aquellos artículos que requieran explicación al contenido del mismo aplicado de acuerdo al país.

#### **16. Análisis de las respuestas recibidas por la CNBS**

Oficial de Atención al Usuario Financiero debe realizar el estudio de las respuestas recibidas por la Comisión Nacional, para presentar al presidente Ejecutivo de la Institución Financiera.

#### **17. Difundir la que está en proceso de Ejecución a comité Gerencial**

Por medio de las reuniones Gerenciales deberán difundir la normativa publicada para que procedan a generar acciones para su debido cumplimiento.

#### **18. Identificación de líderes de gerencias para implementación de normativas**

Una vez difundido la normativa al comité gerencial, los gerentes o directores de cada área deben designar un líder para que analice a detalle lo requerido en la normativa y de gestión a lo que establece en cada artículo.

#### **19. Establecer lineamientos adecuados para implementación de normativas**

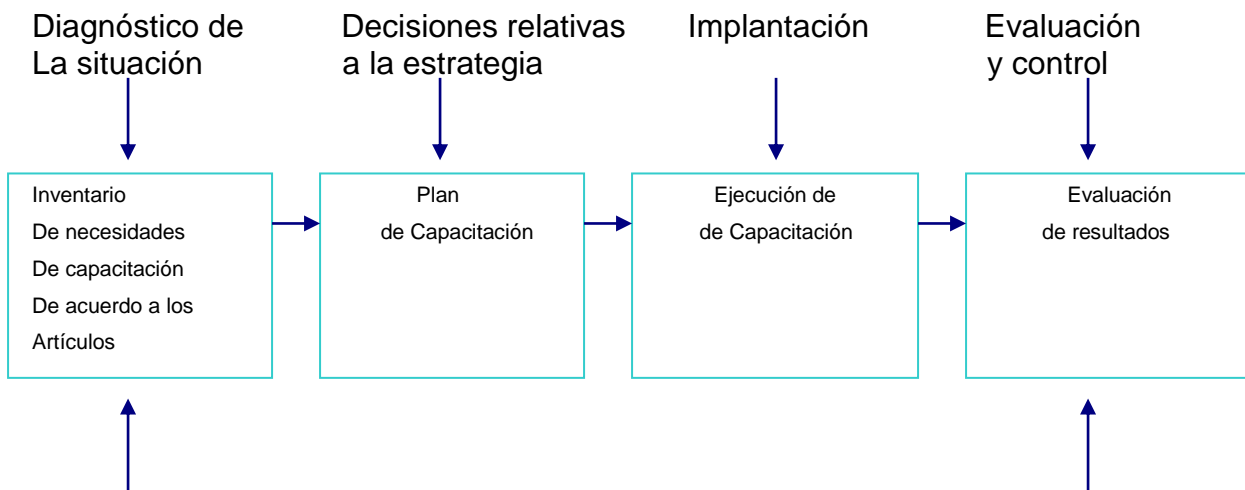
Establecer un lineamiento de responsabilidades para desarrollar y aplicar lo que establece en las normativas complementarias.

## 20. Capacitación

Desarrollar la capacitación a para que procedan a realizar las actividades o acciones necesarias para ejecutar el debido cumplimiento a las normativas.

Beneficios de la Capacitación: La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización (Helberth, 2006).

En la capacitación se hace necesario planear, decidir con anticipación ya que los planes de capacitación obedecen a las necesidades.



**Figura 9. Proceso de Capacitación**

## 21. Plan de acción de brechas

Una vez capacitados deben realizar un diagnostico de las brechas existentes para cumplir lo que establecen en los artículos de la normativa.

A continuación se detalla en el siguiente cuadro las brechas identificadas en el estudio realizado y estrategias recomendadas para su ejecución a los líderes de la institución Bancaria.

Tabla 10-11, comprende las acciones que se deben implementar los responsables de cada área para cumplir con lo requerido en los artículos 5 al 12, esta nos habla de cómo las instituciones financieras deben difundir las tasas de interés, comisiones y

contratos de adhesión, para esto se elaboran lineamiento, herramientas como ser intranet, formularios y matriz de productos y servicios que mantiene la institución financiera.

Tabla 10-11-14, comprende las acciones que se deben implementar los responsables para la elaboración y aplicación de los contratos de adhesión mismos que están comprendidos en los artículos 17 al 25, las estrategias que implementaran son designación de líderes, reuniones con el área legal, formatos de hojas de revisión y aplicación a la vez capacitación a los formalizadores para el aseguramiento de aplicación.

Tabla 15 , compren de acuerdo a la transparencia de tasas la cual impacta de cómo el oficial o ejecutivo de negocio transmite al cliente durante , antes o después la información de tasas de los diferentes productos y servicios; para poder cumplir se implementará estratégica como ser : Lineamientos, formularios y capacitaciones.

**Tabla 10. Plan de acción para el cumplimiento de la cláusulas 5 al 8**

Cláusula	Requisito de la normativa	Cumple	Actividades de Implementación	Responsable	Estrategia	Documentación
Artículo 5	Publicad , información detallada , clara , veraz y precisa	SI	NA	Gerencia de Mercadeo	Realizar un Formato de validación para cumplimiento de Norma.	Registro de Autorización del área legal.
Artículo 6	Difusión de las tasas de interés en operaciones activas.	SI	NA	Gerencia de Créditos	Realizar Lineamiento para inclusión del CAT en la publicidad. Asignar responsable para publicación de tasas cuando se efectúen cambios.	Mantener el Registro de los envíos mensualmente a la CNBS Y de la publicación en los medios por 5 años.
Artículo 7	Información sobre la tasa de interés en operaciones pasiva.	NO	Publicar tasa de interés en tarifario de productos. Inclusión de tasa de castigo en contrato. Definir líder para publicación de tasa mes a mes.	Gerencia de Mercadeo/Gerencia de Banca Privada/Oficial de Atención al Usuario Financiero	Realizar un Formato electrónico para publicación de tasa, para que pueda ser bajado por Asesor o Oficial de Servicio al momento que el cliente lo requiera.	Llevar un registro electrónico de publicación de Tasa.
Artículo 8	Difusión de comisiones de forma detallada de los cobros que realizan al cliente.	NO	Se deben registrar todos los elementos de requeridos en difusión de comisiones. Solicitar al cliente la autorización de comisiones a cobrar.	Líder del Producto/Oficial SAC o Ejecutivo /Personal de Archivo	Realizar formatos de validación con cumplimientos regulatorios en Base de Datos. Realizar Matriz de productos para identificación de cobro de comisiones. Implementar formato de autorización de cobro de comisiones.	Registro de de publicación de tasas. Registro de autorización de comisiones en expediente de cliente.



**Tabla 11. Plan de acción para el cumplimiento de los artículos 10 al 12**

Cláusula	Requisito de la normativa	Cumple	Actividades de Implementación	Responsable	Estrategia	Documentación
Artículo 10	Información en Pizarras sobre tasas de interés y comisiones de los productos más representativos de la Institución.	NO	Publicación de tasas de interés y comisiones mes a mes de los productos y Servicios y actualizarlas.	Gerencia de Mercadeo/Comité de FEES/ Gerencia de Canales.	Definir la Herramienta para publicación de tasa y comisiones en Agencias Principales. Realizar una matriz de los productos más representativos para publicación en pizarras	Mantener un Registro electrónico para que la Gerencia de Canales pueda subir la información a la herramienta seleccionada.
Artículo 11	Información en Folletos actualizada con las características del producto o servicio financiero ofrecido, así como las tasas de interés y comisiones en tamaño mínimo de 12 puntos.	NO	Validación de publicación de información en folletos y que contenga el numero de letra apropiado	Gerencia de Mercadeo/Oficial de Atención al Usuario Financiero.	Diseñar un formato el tamaño de letra sugierda el cual debe ser aprobado por el Oficial de Atención al Usuario Financiero.	Mantener un formulario en archivo. Auditoría de formularios en Agencias.
Artículo 12	Información en la página web de cada institución financiera tarifas correspondientes a las tasas de interés y comisiones de la totalidad de los productos y servicios financieros que ofrezcan.	NO	Definir Formato para publicación de información en página web y diseñar proceso y plasmar los productos identificados en la matriz.	Gerencia de Mercadeo/Líder de Producto/Oficial de Atención al Usuario Financiero	Desarrollar un matriz con todos los Productos y Servicio que ofrezcan. Designar responsable para registro de información en Página Web, Auditoría mensual para validación de publicación de información.	Registro en página Web.

**Tabla 12. Plan de acción para el cumplimiento de los artículos 17 al 19**

Cláusula	Requisito de la normativa	Cumple	Actividades de Implementación	Responsable	Estrategia	Documentación
Artículo 17	Obligación de informar, a los Usuarios financieros debiendo entregar copia íntegra al cliente, y deberán ser aprobados por el Consejo de Administración.	SI	Determinar qué es lo requerido en la Normas de Transparencia. Reunión informativa con los responsables de áreas para girar instrucciones de revisión de contratos.	Gerencias de Negocios/Legal/Oficial de Atención al Usuario Financiero	Todas las acciones para cumplir este ítem se detallan abajo.	Registro de reunión Informativa.
Artículo 18	Formalidades para la redacción de Condiciones contractuales los contratos de adhesión deberán constar en formularios escritos en idioma español con tamaño de letra y caracteres legibles a simple vista. El carácter de la misma no podrá ser inferior a doce (12) puntos	NO	Inventario de contratos para la elaboración de contratos de Adhesión. Establecer una política para elaboración de contratos en cumplimiento a lo requerido a la normativa.	Gerencias de Negocios/Legal/Oficial de Atención al Usuario Financiero	Elaboración de Lineamiento de contratos de adhesión. Elaboración de catálogo de todos los Contratos Identificados y brindar acceso a las áreas involucradas al proyecto. Determinación del Formato de Contratos de Adhesión.	Documentación de Lineamiento en Herramientas de Documentación.
Artículo 19	Resolución de Contratos por parte de los usuarios Financieros ,Las instituciones financieras no deberán establecer limitaciones al derecho del usuario financiero de rescindir un contrato, así como a los mecanismos que pueda emplear para tal efecto	SI	Aprobación de contratos por el área legal y presidencia ejecutiva. Capacitación sobre formalización de contrato y explicación de condiciones al cliente.	Gerencias de Negocios/Legal/Oficial de Atención al Usuario Financiero	Solicitud de aprobación al área Legal. Solicitud de aprobación a presidencia Ejecutiva. Capacitación a los formalizadores del producto o Servicio	Contrato, Registro de Capacitación

**Tabla 13. Plan de acción para el cumplimiento de los artículos 20 al 21**

Cláusula	Requisito de la normativa	Cumple	Actividades de Implementación	Responsable	Estrategia	Documentación
Artículo 20	Contenido mínimo de los contratos de Adhesión.	NO	Elaboración de una hoja de revisión para determinar el contenido mínimo de Contratos de Adhesión. Enviar la hoja de revisión a las Gerencias de Negocio para la elaboración del contrato de Adhesión de todos los contratos de acuerdo al inventario realizado.	Gerencia de Legal	Elaboración de hoja de revisión para determinar el contenido mínimo en los contratos de Adhesión. Elaboración del contrato de adhesión.	Registro del formato de hoja de revisión.
Artículo 21	Modificaciones en las Condiciones Contractuales	NO	Designar el responsable para publicar las modificaciones en las condiciones contractuales. Determinar los medios que se utilizaran para la publicación de cambios.	Gerencia de Negocio/Mercadeo.	Determinar los medios de publicación que se utilizaran para publicación de modificaciones en las condiciones contractuales esto se debe documentar en los lineamientos de publicación para velar por el debido cumplimiento.	Documentación

**Tabla 14. Plan de acción para implementación de los artículos 22 al 25**

Cláusula	Requisito de la normativa	Cumple	Actividades de Implementación	Responsable	Estrategia	Documentación
Artículo 22 -23	Prácticas abusivas/Cláusulas abusivas.	NO	De acuerdo al inventario de Contratos la gerencia debe realizar revisión del contrato y validar mediante reunión con el área Legal si el contrato contiene cláusulas y prácticas abusivas.	Gerencia de Negocios/Legal	Las Gerencias de Negocios realizaran audiencia con el área Legal validar el contenido de contratos. Contar con el visto bueno Legal de que el Contrato no contiene prácticas y cláusulas abusivas.	Registro de reunión Informativa. Registro de contrato autorizado por el área Legal.
Artículo 24	Cobranza Extrajudicial.	NO	Determinar con el área de Cobros y recuperaciones cuales son los cobros que se deben efectuar al cliente por casos que pasen a Abogados.	Gerencias de Negocios/Gerencias de Cobros	Desarrollar una reunión de trabajo para determinar y documentar cuales son los cobros y condiciones que se determinaran en Cobranza extrajudicial.	Reunión Informativa Documento de Condiciones cobro.
Artículo 25	Contratos de Adhesión de Tarjetas de Crédito.	NO	Revisión del Contenido en la Ley de tarjetas de crédito, la cual debe determinar el contrato de adhesión mediante reglamento y normativa.	Gerencia de Créditos/Legal.	Desarrollar revisión en el Reglamento de la Ley de tarjetas de crédito y normativa para documentar el formulario de contratos de Adhesión.	Formularios de Contrato de adhesión.

**Tabla 15. Plan de acción para determinación de los artículos 27al 32**

Cláusula	Requisito de la normativa	Cumple	Actividades de Implementación	Responsable	Estrategia	Documentación
Artículo 27	Criterio para la aplicación de comisiones donde solo se puede cobrar siempre y cuando se haya pactado con el cliente	SI	Realizar un formato de autorización de comisiones para que el cliente lo firme.	Gerencias de Negocios/Oficial de Atención al Usuario Financiero.	Elaborar un formato de autorización de comisiones. Capacitar a las áreas que formalizan el producto o servicio para aplicación del formato.	Registro en el expediente del cliente.
Artículo 29	La transparencia de las tasas de interés que apliquen las instituciones financieras a sus productos y/o servicios.	SI	Definir Lineamiento de publicación de tasas en página Web, Servicio al Cliente CNBS y pizarras electrónicas.	Gerencias de Negocios /Oficial de Atención al Usuario Financiero/Gerencia de Mercadeo	Establecer la política de publicación de Tasas.	Documentación de lineamientos.
Artículo 31	Tasas de interés variable, En el caso de que la institución aplique una tasa de interés variable, deberá especificar de manera precisa e inequívoca la forma de su determinación, la periodicidad de cambio y la tasa de referencia aplicada.	NO	Determinar por medio de la Gerencia de Finanzas cual es la tasa variable y definir el medio para obtener la información.	Gerencia de Negocios/Gerencia de Finanzas	Publicación de tasas variables de productos en medios de comunicación interno.	Publicación de tasa.
Artículo 32	Tasas de interés moratoria.	SI	NA	Gerencias de Negocios	Exponer tasa moratoria en contrato del producto o Servicio	Expediente del cliente.

## **22. Solicitud de capacitación a los actuarios de la CNBS**

El oficial de atención al Usuario Financiero debe solicitar a la dirección de protección al usuario financiero, que se diseñe una capacitación específicamente en el cálculo del CAT con ejemplos de los productos de cada institución financiera.

## **23. Capacitación a los líderes de áreas por medio de los actuarios de la CNBS**

Una vez confirmada la capacitación solicitada al área de actuaría de la CNBS, se convocara a los líderes de las gerencias para que expongas los productos de cada área y se realice el cálculo del mismo.

## **24. Establecer manual Operativo para determinación el cálculo del CAT**

La estrategia de elaboración del manual operativo es con el objetivo de que los líderes y personal de servicio y administrativo sigan instrucciones claras para aplicar lo requerido en la normativa comprendido en los artículos 34 al 41, Tabla 8.

## **25. Desarrollar un escenario de ejemplos con los productos**

La estrategia de diseñar ejemplos de escenarios con productos a los líderes de cada área para es para desarrolle que se desarrollé la aplicación que se utilizara al momento que se tenga que explicar a los usuarios.

## **26. Identificación de herramienta para el cálculo del CAT**

Una vez analizado y estudiado el manual operativo y escenarios de ejemplos se debe determinar las herramientas que les facilitaran a las áreas para el cálculo del CAT y de esta forma poder transmitir a los clientes lo información comprendida en el artículo 34 al 41, Tabla 8.

## **27. Seguimiento a las actividades por implementar.**

El Oficial de Atención al usuario financiero debe velar por el cumplimiento y implementación de las actividades establecidas por lo que debe designar un responsable para el seguimiento al plan de acción.

### 6.3 PRESUPUESTO

Dentro de las actividades a realizar se identificó que se requiere presupuesto es en la etapa de capacitación para 3 días, folletos informativos y Contratos de Adhesión a continuación se detalla el costo:

Costo por Capacitación y material	
Característica	Costo
Consultor externo 3 días	\$1,500.00
Material de Capacitación	\$189.00
Alimentación	\$1,064.00
Folletos informativos	\$2,500.00
Contratos de adhesión	\$3,000.00
Total	\$8,253.00

### 6.4 EJECUCIÓN DE ESTRATEGIAS

Toda estrategia para que pueda ser ejecutada correctamente debe de tener una planificación en la que se detallen cuando se realizará cada uno de los pasos y quien será la persona encargada o responsable.

Según Thompson (2008), dentro de las estrategias identificadas se debe establecer lineamientos y procedimientos para facilitar la buena ejecución de estrategias; las cuales nos sirve para:

- Alinear las acciones y las conductas de los empleados de la compañía con los requisitos de ejecuciones de una buena estrategia.
- Pone límites a las acciones independientes y ayuda a superar resistencia al cambio.
- Canaliza los esfuerzos de individuos y grupos en la vía del apoyo a la estrategia.
- Promueve la creación de un ambiente de trabajo que facilita la buena ejecución de la estrategia.

A continuación se detalla el cronograma de ejecución de cada una de las etapas:

**Tabla 16. Tiempo de ejecución de socialización de normativa**

Etapas	Estrategia	Responsable	3				4				5				6			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Socialización de Normas Complementarias	Estudio de la normativa	Oficial de Atención al Usuario Financiero	■	■											■	■		
	Solicitud de aclaración o modificación de artículos que no están claros a la CNBS por medio de la AHIBA.	Oficial de Atención al Usuario Financiero			■	■											■	
	Análisis de las respuestas recibidas por la CNBS.	Oficial de Atención al Usuario Financiero					■											■
	Difundir la normativa que está en proceso de Ejecución a comité Gerencial.	Oficial de Atención al Usuario Financiero						■										
	Identificación de Líderes de Gerencias para implementación de normativas.	Oficial de Atención al Usuario Financiero								■								
	Establecer Lineamientos adecuados para implementación de normativas.	Oficial de Atención al Usuario Financiero/Jefe de Atención al Usuario Financiero										■						
	Capacitación.	Asesor Externo/Oficial de Atención al Usuario Financiero													■			

1 2 3 4 Representan semanas del mes



**Tabla 17. Tiempo de Ejecución de Difusión de tasas de interés, comisiones y CAT de acuerdo a la Tabla 10 -11-15**

Etapas	Estrategia	Responsable	6		7				8				9				10				11				12				
			3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Difusión de Comisiones y tasas de interés	Definir Lineamiento para difundir tasas, comisiones y CAT		█	█																									
	Realizar Matriz de productos para identificación de cobro de comisiones y tasas.	Líder del Producto			█																								
	Realizar un Formato electrónico con la letra sugerida para publicación de tasa, para que pueda ser bajado por Asesor u Oficial de Servicio al momento que el cliente lo requiera.	Gerencia de Mercado/Gerencia de Banca Privada/Oficial de Atención al Usuario Financiero				█																							
	Definir la Herramienta para publicación de tasa y comisiones en Agencias Principales.	Gerencia de Mercado/Comité de FEES/Gerencia de Canales.					█																						
	Designar responsable para registro de información en Página Web	Gerencia de Mercado/Líder de Producto/Oficial de Atención al Usuario Financiero					█																						
	Publicación de tasas variables de productos en medios de comunicación interno.	Gerencia de Negocios/Gerencia de Finanzas					█																						
	Implementar formato de autorización de cobro de comisiones.	Líder del Producto/Oficial SAC o Ejecutivo /Personal de Archivo							█																				
	Auditoría mensual para validación de publicación de información.	Gerencia de Mercado/Líder de Producto/Oficial de Atención al Usuario Financiero									█			█				█						█				█	

**Tabla 18. Tiempo de ejecución de**

1 2 3 4 Representan semanas del mes

**Contratos de Adhesión de acuerdo a**

la Tabla 12-13-14

Etapas	Estrategia	Responsable	6		7				8				9				10				11				12				
			3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Contratos de Adhesión	Elaboración de Lineamiento y formatos de Contratos de Adhesión.	Gerencias de Negocios/Legal/Oficial de Atención al Usuario Financiero	■	■	■																								
	Elaboración de hoja de revisión para determinar el contenido mínimo en los contratos de Adhesión.	Gerencia de Legal			■																								
	Las Gerencias de Negocios realizaran audiencia con el área Legal validar el contenido de contratos. Contar con el visto bueno Legal de que el Contrato no contiene prácticas y cláusulas abusivas.	Gerencia de Negocios/Legal				■	■																						
	Desarrollar una reunión de trabajo para determinar y documentar cuales son los cobros y condiciones que se determinaran en Cobranza extrajudicial.	Gerencias de Negocios/Gerencias de Cobros				■	■																						
	Desarrollar revisión en el Reglamento de la Ley de tarjetas de crédito y normativa para documentar el formulario de contratos de Adhesión.	Gerencia de Créditos/Legal.				■	■																						
	Elaboración del Contrato de Adhesión	Gerencia de Negocios/Legal						■	■	■	■																		
	Solicitud de aprobación al área Legal.	Gerencia de Negocios									■	■	■	■															
	Solicitud de aprobación a presidencia Ejecutiva.	Gerencia de Legal																		■									
	Elaboración de catálogo de todos los Contratos Identificados y brindar acceso a las áreas involucradas al proyecto.	Gerencias de Negocios/Legal/Oficial de Atención al Usuario Financiero																			■								
	Capacitación a los formalizadores del producto o Servicio	Gerencias de Negocios/Legal/Oficial de Atención al Usuario Financiero																									■		
	Publicación de tasas variables de productos en medios de comunicación interno.	Gerencia de Negocios/Gerencia de Finanzas																										■	

1 2 3 4 Representan semanas del mes

**Tabla 19. Tiempo de Ejecución de actividades del CAT**

Etapas	Estrategia	Responsable	6				7				8				9				10				11				12			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Requerimientos del CAT	Solicitud de capacitación a los actuarios de la CNBS para el CAT.	Oficial de Atención al Usuario Financiero.																												
	Capacitación a los líderes de áreas por medio de los actuarios de la CNBS.	Oficial de Atención al Usuario Financiero/ Actuarios de la CNBS.																												
	Establecer manual Operativo para determinación el cálculo del CAT.	Oficial de Atención al Usuario Financiero/ Líderes de área.																												
	Desarrollar un escenario de ejemplos con los productos.	Oficial de Atención al Usuario Financiero/ Líderes de área.																												
	Identificación de herramienta para el cálculo del CAT.	Oficial de Atención al Usuario Financiero/ Líderes de área.																												
	Seguimiento a las actividades por implementar	Oficial de Atención al Usuario Financiero.																												

1 2 3 4 Representan semanas del mes

## BIBLIOGRAFÍA

- 20.AHIBA. (Diciembre de 2009). La Banca Hondureña ocupa el tercer lugar en Bancarización. Tegucigalpa, Honduras.
- 21.CNBS. (8 de Octubre de 2011 a). Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas. Tegucigalpa, Honduras: Diario Oficial la Gaceta.
- 22.CNBS. (31 de Diciembre de 2011 b). Sistema Financiero. Recuperado el 11 de Mayo de 2012, de Comisión Nacional de Bancos y Seguros: <http://ftp.cnbs.gov.hn/boletines/listainst.pdf>.
- 23.Congreso Nacional. (24 de Septiembre de 2004). Ley del Sistema Financiero. Decreto Número 129-2004. Tegucigalpa, Honduras: OIM.
- 24.Congreso Nacional. (23 de Octubre de 2006). Ley de Tarjetas de Crédito. Decreto No.106-2006 publicada en el Diario Oficial la Gaceta No.31,135 . Tegucigalpa, Honduras: Oim.
- 25.Congreso Nacional de la República. (30 de Abril de 2008). Ley de Protección al Consumidor. Decreto número 24. Tegucigalpa, Honduras: Guaymuras.
- 26.FELABAN. 2007. “Consulta del Brasil, sobre actuación de los órganos de defensa del consumidor”. Disponible en Internet: [http://www.felaban.com/pdf/cuadro\\_defensa\\_consumidor.pdf](http://www.felaban.com/pdf/cuadro_defensa_consumidor.pdf).
- 27.La Gaceta. (8 de Octubre de 2011). Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, y Atención al Usuario Financiero. Tegucigalpa.
- 28.Malhotra,K (2004). —Investigación de MercadosII, 4ta Edición, Editorial Pearson.

29. Mendoza (12 de Febrero de 2010).  
[http://www.nd.edu/~cmendoz1/documento\\_CABI.pdf](http://www.nd.edu/~cmendoz1/documento_CABI.pdf).
30. Pineda, R. R. (2006). Noticias Financieras. Business And Economics.
31. Sampieri, R. H. (2006). Metodología de la Investigación. México, México: MC Granw Hill.
32. Schiffman, L. G. (2005). *Comportamiento del Consumidor*. México: Pearson Educación.
33. Sostenibilidad, R. d. (2009). Responsabilidad Social Corporativa de Bac Credomatic. Obtenido de [www.credomatic.hn](http://www.credomatic.hn)
34. Superintendencia de Bancos de Guatemala. (Diciembre de 2011). Superintendencia de Bancos de Guatemala. Recuperado el 21 de Mayo de 2012, de <http://www.sib.gob.gt/web/sib/au/quejas>
35. Superintendencia del Sistema Financiero el Salvador. (01 de Mayo de 2012). Superintendencia del Sistema Financiero el Salvador. Recuperado el 15 de Mayo de 2012, de [http://www.ssf.gob.sv/index.php?option=com\\_wrapper&view=wrapper&itemid=25](http://www.ssf.gob.sv/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&itemid=25)
36. Thompson Jr., A. A. (2008). Administración Estratégica. México: Mc Graw-Hill Interamericana.
37. Wikilearning, de helberth. (25 de 11 de 2006). Capacitación y desarrollo de Personal. Recuperado el 09 de junio 2012, de [http://www.wikilearning.com/apuntes/capacitacion\\_y\\_desarrollo\\_del\\_personal-concepto\\_de\\_capacitacion/19921-2](http://www.wikilearning.com/apuntes/capacitacion_y_desarrollo_del_personal-concepto_de_capacitacion/19921-2).
38. Zapata, F. (16-17 de Febrero de 2012). Seminario Gestión de Consultas del Usuario Financiero y su Debido Cumplimiento. Tegucigalpa: Presentación Seminario.

## ANEXOS

### ANEXO 1

Ecuación No. 1. Cálculo del costo total:

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

Donde,

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

$N$  = número de pagos.

$i$  =costo total, en términos nominales.

$t$  = número de pago del crédito.

$\sum$  = símbolo de sumatoria de datos.

Los pagos,  $P_t$ , incluyen el principal, los intereses, comisiones de acuerdo con las consideraciones que se realizan más adelante en este capítulo. Los desembolsos incluyen la recepción de fondos por parte del usuario financiero neto de los gastos iniciales cobrados a los mismos, tales como los gastos de otorgamiento u otros. En tal sentido, si al monto inicial se le efectuara algún descuento por el que el usuario financiero percibiera una suma menor al monto del crédito, la fórmula deberá contemplarlo.

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

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

La ecuación No. 1 supone una frecuencia de pagos constante. Si los pagos programados se realizaran en frecuencia no periódicas corresponderá realizar el cálculo de la Tasa Interna de Retorno (TIR) no periódica.

## ANEXO 2

Ecuación No. 2. Transformación en Tasa Efectiva:

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

Donde,

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

$k$  = Número de pagos en un año

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

### **ANEXO 3**

#### **ENTREVISTA PARA LA DETECCIÓN DE NECESIDADES DE IMPLEMENTACION DE NORMAS COMPLEMENTARIAS EN EL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL.**

7. ¿Entiende claramente todos los artículos establecidos en las normativas complementarias?
8. ¿Actualmente cuales son los artículos que le están generando confusión para la implementación del plan?
  - ( ) Artículo 4.- De la información a difundir
  - (x) Artículo 5.- De la publicidad
  - ( ) Artículo 6.- Difusión de las tasas de interés en operaciones activas
  - ( ) Artículo 7.- Información sobre las tasas de interés en operaciones pasivas
  - ( ) Artículo 8.- Difusión de comisiones
  - ( ) Artículo 9.- Intervención de la CNBS en la publicidad de las instituciones financieras
  - ( ) Artículo 10.- Información en las pizarras
  - ( ) Artículo 11.- Información en folletos
  - ( ) Artículo 12.- Información en la página Web de las instituciones financieras
  - ( ) Artículo 13.- Remisión de información a la CNBS para su difusión a los usuarios financieros
  - ( ) Artículo 14.- Estado de cuenta
  - ( ) Artículo 15.- Contenido del estado de cuenta
  - ( ) Artículo 16.- Estado de cuenta de tarjeta de crédito
  - ( ) Artículo 17.- Obligación de Informar (Contratos de Adhesión)
  - ( ) Artículo 18.- Formalidades para la redacción de condiciones contractuales
  - ( ) Artículo 19.- Resolución de contratos por parte de los usuarios financieros
  - ( ) Artículo 20.- Contenido mínimo de los contratos de adhesión
  - ( ) Artículo 21.- Modificaciones en las condiciones contractuales
  - ( ) Artículo 22.- Prácticas abusivas.
  - ( ) Artículo 23.- Cláusulas abusivas.
  - ( ) Artículo 24.- Cobranza extrajudicial



- ( ) Artículo 25.- Contratos de Adhesión de Tarjetas de Crédito
- ( ) Artículo 27.- Criterios para la aplicación de comisiones de Adhesión de Tarjetas de Crédito.
- ( ) Artículo 29.- De la transparencia de las tasas de interés
- ( ) Artículo 30.- Tasas de interés aplicable a operaciones activas
- ( ) Artículo 31.- Tasas de interés variable
- ( ) Artículo 32.- Tasas de interés moratoria
- ( ) Artículo 33.- Tasas de interés aplicables a operaciones pasivas
- ( ) Artículo 34.- De las operaciones con tarjeta de crédito
- ( ) Artículo 35.- Costo Anual Total
- ( ) Artículo 36.- Pasos para el Cálculo de Costo Anual Total
- ( ) Artículo 37.- Fórmula de cálculo de Costo Anual Total
- ( ) Artículo 38.- Transformación del costo total en tasa efectiva anual
- ( ) Artículo 39.- Supuestos para el cálculo del Costo Anual Total
- Las negociaciones en mora de deuda.
- ( ) Artículo 40.- Conceptos incluidos en el Costo Anual Total
- ( ) Artículo 41.- Conceptos excluidos en el Costo Anual Total (la implementación existen dudas)

9. ¿Es de su conocimiento de que al no cumplir con la normativa la institución financiera puede ser sujeta a multa? ¿conoce el monto de las multas que le pueden imponer?
10. ¿Actualmente cuales son los artículos que le están generando confusión para la implementación de la normativa?
11. ¿Qué porcentaje de cumplimiento considera que ha desarrollado para implementación de la normativa?
12. ¿Qué recomendaciones consideran que sean necesarias para desarrollar con éxito la implementación de las Normas complementarias?

Oficial de Atención al Usuario Financiero entrevistado de Banco X