



FACULTAD DE POSTGRADO

TESIS DE POSTGRADO

**TRANSPARENCIA, CULTURA FINANCIERA Y
ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO EN LAS
INSTITUCIONES SUPERVISADAS POR LA CNBS**

SUSTENTADO POR:

TELMA ESPERANZA MARTÍNEZ MEJÍA

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
MÁSTER EN FINANZAS**

TEGUCIGALPA, FRANCISCO MORAZÁN

HONDURAS, C.A.

OCTUBRE, 2012

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

LUIS ORLANDO ZELAYA MEDRANO

SECRETARIO GENERAL

JOSE LESTER LÓPEZ

VICERRECTOR ACADÉMICO

MARLON ANTONIO BREVÉ REYES

DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO

JEFFREY LANSDALE

**TRANSPARENCIA, CULTURA FINANCIERA Y
ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO EN LAS
INSTITUCIONES SUPERVISADAS POR LA CNBS**

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

**ASESOR METODOLÓGICO
ROBERTO CÁCERES**

**ASESOR ACADÉMICO
ROSALINDA CRUZ DE WILLIAMS**

**MIEMBROS DE LA TERNA
MARCO MARTÍNEZ
GABRIELA NÚÑEZ
LUIS ANDINO**

AGRADECIMIENTO:

A Dios por estar siempre conmigo,

A mi familia por su apoyo incondicional,

A mis amigos (as) por animarme a seguir adelante.



FACULTAD DE POSTGRADO

TRANSPARENCIA, CULTURA FINANCIERA Y ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO A TRAVÉS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS.

Autor:

Telma Esperanza Martínez Mejía

Resumen

El presente trabajo de investigación se fundamenta en la necesidad de identificar las dificultades surgidas en el cumplimiento de los objetivos contenidas en las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, de la Cultura Financiera y la Atención al Usuario Financiera en las Instituciones Supervisadas”. Dichas normativa fue emitidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros y de cumplimiento por parte de las Instituciones Supervisadas en Honduras. Las normas en mención tienen como principal finalidad la protección de los derechos de los usuarios financieros, asegurarles el acceso a información pública y a que reciban una educación financiera que contribuya a una adecuada toma de decisiones sobre los productos y servicios financieros que contraten en el país. Al identificar las dificultades que han impedido alcanzar los objetivos mencionados, se determinan posibles soluciones para que tanto las Instituciones Supervisadas, los Usuarios Financieros y la Comisión Nacional de Bancos y Seguros den cumplimiento y seguimiento a las disposiciones contenidas en las Normas que son el tema de estudio.

Palabras clave: cultura financiera, transparencia, usuario financiero, información pública.



GRADUATE SCHOOL

TRANSPARENCY, FINANCIAL LITERACY AND CUSTOMER FINANCIAL THROUGH THE COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS.

Author:

Telma Esperanza Martínez Mejía

Summary

This research work is based on the need to identify the difficulties encountered for the achievement of the objectives contained in the "Guidelines for the Strengthening of Transparency, Financial Culture and Financial Attention to the user in the Supervised Institutions", regulations issued by the Comisión Nacional de Bancos y Seguros (National Commission of Banks and Insurance) and compliance by institutions supervised in Honduras. Standards in question have as main purpose the protection of the rights of financial users, ensure them the access to public information and to receive a financial education that contributes to proper decisions about products and financial services that contract in the country. To identify the difficulties that have prevented the mentioned objectives, determining possible solutions for Supervised Institutions, Financial Users and the Comisión Nacional de Bancos y Seguros (National Commission of Banks and Insurance) implement and follow up to the provisions contained in the rules that are the subject of study.

Keywords: financial literacy, financial user, transparency and public information.

ÍNDICE

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

- 1.1 INTRODUCCIÓN. ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- 1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- 1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
 - 1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA: ¡Error! Marcador no definido.
 - 1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... ¡Error! Marcador no definido.
 - 1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN..... ¡Error! Marcador no definido.
- 1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO. ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
 - 1.4.1 OBJETIVO GENERAL: ¡Error! Marcador no definido.
 - 1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS: ¡Error! Marcador no definido.
- 1.5 HIPÓTESIS DE ESTUDIO..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- 1.6 JUSTIFICACIÓN. ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

- HISTORIA DEL MOVIMIENTO DE LOS CONSUMIDORES. ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
 - 2.1.1 ORGANIZACIONES INTERNACIONALES DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y AL USUARIO FINANCIERO..... ¡Error! Marcador no definido.
 - 2.1.2 ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE UNIONES DE CONSUMIDORES (IOCU)¡Error! Marcador no definido.
 - 2.1.2.1 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES.¡Error! Marcador no definido.
 - 2.1.3 ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS BANCARIOS (AUSBANC). ... ¡Error! Marcador no definido.
 - 2.1.4 TRANSPARENCIA..... ¡Error! Marcador no definido.
 - 2.1.5 EDUCACIÓN FINANCIERA. ¡Error! Marcador no definido.
- 2.2 SUPERVISIÓN BANCARIA EN HONDURAS..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

2.3 RELEVANCIA DE LA TRANSPARENCIA, ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO Y EDUCACIÓN FINANCIERA. ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

2.4 MARCO REGULATORIO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA, LA CULTURA FINANCIERA Y LA ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

2.4.1 REGULACIÓN NACIONAL..... ¡Error! Marcador no definido.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS ... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

4.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA SUPERVISIÓN BANCARIA EN HONDURAS ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

4.2 COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

4.2.1 PRINCIPALES FUNCIONES DE LA CNBS. ¡Error! Marcador no definido.

4.2.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA CNBS..... ¡Error! Marcador no definido.

4.3 DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO.. ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

4.4 MARCO LEGAL DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO EN HONDURAS. ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

4.5 RESOLUCIÓN GE No.1631/12-09-2011 REFERENTE A LAS REFORMAS DE LAS “NORMAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA, LA CULTURA FINANCIERA Y ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO EN LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS” ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

4.5.1 DERECHOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS. ¡Error! Marcador no definido.

4.5.2 OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINANCIEROS..... ¡Error! Marcador no definido.

4.5.3 DERECHOS DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS..... ¡Error! Marcador no definido.

4.5.4 OBLIGACIONES DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS. ¡Error! Marcador no definido.

4.5.5 TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN. ¡Error! Marcador no definido.

4.5.6 SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO. ¡Error! Marcador no definido.

4.5.7 DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS ANTE LA INSTITUCIÓN SUPERVISADA.	¡Error! Marcador no definido.
4.5.8 DEBILIDADES Y FORTALEZAS DE LAS NORMAS.....	¡Error! Marcador no definido.
4.6 EDUCACIÓN FINANCIERA.	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
4.7 CENTRAL DE INFORMACIÓN CREDITICIA.	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
4.7.1 NORMAS PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN CREDITICIA (CIC). ...	¡Error! Marcador no definido.
4.8 CENTRALES DE INFORMACIÓN DE RIESGO PRIVADAS. ...	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
5.1 CONCLUSIONES.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
5.2 RECOMENDACIONES.	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD..	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
6.1 MEDIDAS PARA FORTALECER LA SOCIALIZACION DE LAS NORMAS DE TRANSPARENCIA, LA CULTURA FINANCIERA Y LA ATENCION DE LOS USUARIOS FINANCIEROS EN HONDURAS	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
6.2 INTRODUCCIÓN.	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
6.3 DESCRIPCIÓN.	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
BIBLIOGRAFÍA.	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
ANEXOS.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
ANEXO 1. GLOSARIO O TÉRMINOS UTILIZADOS ..	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
ANEXO 2. INSTITUCIONES SUPERVISADAS POR LA CNBS	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
ANEXO 3.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
ANEXOS 4 Y 5.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
ANEXO 6.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS.¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.

1.1 INTRODUCCIÓN.

En nuestro país existe una amplia variedad de servicios y productos financieros brindados por las distintas Instituciones Supervisadas, surgiendo de esta manera diversas relaciones comerciales, de prestación de servicios entre dichas instituciones y el público consumidor o Usuario Financiero.

Como es común debido a la complejidad de dichas relaciones comerciales, pueden surgir situaciones y eventos que generan reclamos de parte de los usuarios contra las Instituciones Supervisadas prestadoras de los productos y servicios.

En las relaciones entre usuario y proveedor deben imperar: la transparencia, el derecho del usuario a recibir de la institución financiera información íntegra, clara y oportuna sobre el producto o servicio que éste desea contratar, derecho asimismo a recibir formación y educación financiera para contar con el conocimiento necesario para una toma de decisiones más conveniente a sus necesidades reales y consciente no sólo de sus derechos, sino que también de sus obligaciones.

Y en este punto, resulta importante contar con el marco regulatorio que permita garantizar el respeto de los derechos de los usuarios financieros ante las Instituciones Supervisadas, que garantice el acceso de éstos a información veraz, transparente, que vigorice la cultura financiera de los mismos para la toma de decisiones conscientes sobre la contratación de un producto y servicio financiero así como la defensa de sus derechos.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.

En Honduras desde hace varios años se han buscado los medios necesarios para la protección de los consumidores de los bienes y servicios que existen en el mercado. Para tal fin, el Congreso Nacional emitió la primera Ley de Protección al Consumidor (1989), misma que no cubría totalmente las relaciones generadas en el sector financiero entre consumidores y proveedores. Posteriormente en el año 2008 se emitió la actual Ley de Protección al Consumidor, en un intento por crear un marco regulatorio que estuviera acorde a los avances originados en el mercado y a las exigencias surgidas por la producción, distribución y venta de los nuevos productos y servicios. Ambas leyes no contenían regulación que resguardara los derechos a los usuarios de los productos y servicios ofrecidos por las Instituciones Supervisadas en el país.

En el caso de los consumidores de los productos y servicios financieros, llamados usuarios financieros, que carecían de protección de sus derechos, era necesaria la creación de un marco regulatorio específico de sus relaciones con las Instituciones Supervisadas, y ya que en nuestro país existe un ente regulador y del sistema financiero, le competía dicha facultad a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), que en su ley establece la atención y resolución de los reclamos o quejas que interpusieran dichos usuarios.

La Comisión consideró necesaria la emisión de una normativa dirigida exclusivamente a velar por la protección de los derechos de los usuarios financieros, garantizar la transparencia de la información que se les brinda, fomentar la cultura financiera en nuestra sociedad, siendo dicha normativa denominada “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y la Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas”. Para la aplicación de dicha normativa, la Comisión creó la Dirección de Protección al Usuario Financiero (DPUF), mediante Resolución No.1745/17-11-2009, comenzando actividades en ese mismo año.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA:

En el mercado nacional existe una gran diversidad de productos y servicios financieros brindados por las Instituciones Supervisadas, paralelos a ello, hay una gran cantidad de usuarios que contratan dichos productos y servicios. En el marco de esta relación de proveedor-cliente, surge la obligación de que las Instituciones Supervisadas presten sus servicios con transparencia, calidad y eficiencia, en beneficio de los usuarios financieros. A raíz de esta dinámica es necesaria la revisión de las leyes y normas que regulan, garantizan y exigen que los derechos de los usuarios financieros sean respetados por las Instituciones Supervisadas.

Para lograr ese propósito la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, ha elaborado un conjunto de normas de carácter obligatorio, que regulan y tutelan la protección de los derechos de los usuarios financieros, normas que especifican sus derechos y obligaciones así como los derechos y obligaciones de las Instituciones Supervisadas por la Comisión.

Sumado a ello, los conceptos de cultura financiera, fortalecimiento de la transparencia son recientes y novedosos para la población nacional y esto agrava el problema en cuanto al respeto al derecho de la parte débil, como son los usuarios y que a la vez, éstos conozcan sus derechos, sepan a qué instancia acudir y actúen de acuerdo a lo establecido en la Ley en caso de presentar algún reclamo.

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

Las normas vigentes para asegurar la transparencia, cultura financiera y atención a los usuarios financieros en las Instituciones Supervisadas tienen vacíos y debilidades para lograr el cumplimiento de sus objetivos.

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.

- ¿Cuáles han sido algunas de las carencias de las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero para proteger los derechos de éste ante las Instituciones Supervisadas?
- ¿Qué actividades les corresponde realizar a las Instituciones Supervisadas para contribuir en el proceso de fortalecimiento de la transparencia, la cultura financiera y la atención de los usuarios de sus productos y servicios ofrecidos?
- ¿Se ha realizado la debida socialización y divulgación en la ciudadanía en general, de las normas contentivas de sus derechos y obligaciones como usuarios de los productos y servicios financieros?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO.

1.4.1 OBJETIVO GENERAL:

Conocer y analizar los obstáculos para el cumplimiento y aplicación de las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y la Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas en Honduras.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar si las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero emitidas por la CNBS, reúnen las fortalezas necesarias para el logro de sus objetivos.
- Identificar las carencias existentes en las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero emitidas por la CNBS que dificulten el cumplimiento de sus objetivos.
- Identificar si las campañas de socialización de las normativas así como de educación financiera realizadas por la CNBS, han contribuido en la divulgación de dichas normas a la población nacional.

1.5 HIPÓTESIS DE ESTUDIO.

H1i: “En Honduras, los consumidores, y en específico, los usuarios financieros no han recibido educación financiera suficiente que fortalezca sus conocimientos básicos que les permita defender y ejercitar sus derechos respecto a las instituciones del sistema financiero”.

H2i: “Las Instituciones Supervisadas deberían establecer el mayor número de las condiciones establecidas en las normativas, para asegurar el respeto de los derechos de los usuarios financieros, con el objetivo de que al presentarse reclamos sobre sus productos y servicios, pueda definirse su responsabilidad a lo largo de dicho proceso”.

H3i: “Fortalecer la transparencia y cultura financiera es un proceso de mucho beneficio para nuestra sociedad en general”.

1.6 JUSTIFICACIÓN.

A través del presente trabajo de investigación se evalúa el desempeño de la CNBS en la implementación y socialización de las Normas para el Fortalecimiento a la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero. De dicho análisis se busca la identificación de las dificultades surgidas en la aplicación de las normas para conocer si la cantidad de los reclamos presentados ante la CNBS se ha mantenido o si la misma ha sido modificada. Asimismo se indaga sobre el proceso de acceso a información pública para los usuarios financieros.

Lo anterior se realizará con el propósito de contribuir con una serie de recomendaciones como un aporte al proceso de fortalecimiento para una mejor aplicación de las normas objeto de la presente investigación.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.

2.1 HISTORIA DEL MOVIMIENTO DE LOS CONSUMIDORES.

2.1.1 ORGANIZACIONES INTERNACIONALES DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y AL USUARIO FINANCIERO.

2.1.2 ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE UNIONES DE CONSUMIDORES (IOCU)

La primera conferencia internacional de dirigentes de organizaciones de consumidores se celebró en La Haya, Holanda, en marzo de 1960. Al finalizar la reunión, 5 de las 17 organizaciones presentes firmaron los documentos necesarios para crear la Organización Internacional de Uniones de Consumidores (IOCU). (International, Consumers, 2008)

La oferta cada vez mayor de productos iba acompañada de un aumento generalizado de los salarios en Europa y Estados Unidos. La gente pronto se dio cuenta de que estaba a merced de los fabricantes, sobre todo cuando tenían quejas sobre la calidad y el valor de estos nuevos productos. (op.cit. Internacional, Consumers, 2008))

Como consecuencia, de un país a otro surgieron organizaciones de consumidores que analizaban los productos que estaban a la venta, proporcionaban la asesoría independiente que era necesaria y se enfrentaban a los comerciantes deshonestos cuando se necesitaba. Al obtener una respuesta favorable por parte del público consumidor, rápidamente se ganaron decenas de miles de adeptos que pronto se convirtieron en cientos de miles. (op.cit)

A raíz de las actividades de la IOCU, el 16 de abril de 1985 la Asamblea General de las Naciones Unidas emitió la Resolución 39/248 contentiva de las *Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor*, aprobada después de 10 años de campañas. Este documento es un conjunto de bases sobre las cuales los Estados miembros deben desarrollar sus políticas y leyes de protección al consumidor, confiriéndoles a los derechos del consumidor un carácter universal nunca antes recibido. (Ovalle Favela, 2000)

A medida que avanzaba la década de los años 90's, la IOCU ponía en marcha extensos programas para incrementar la capacidad del movimiento en todas partes del mundo, instruyendo tanto en métodos como en temas específicos. El número de

miembros aumentó hasta casi alcanzar la cifra de 250 organizaciones en 115 países. El movimiento de los consumidores se había convertido en un fenómeno verdaderamente global. La labor de incidencia política empezó a enfocarse en las negociaciones sobre el comercio internacional, especialmente las que se realizaban en el seno de la Organización Mundial del Comercio (OMC).

En la década de los 90's, la IOCU cambió su nombre a **Consumers International (CI)**, que continua su misión de actuar como una voz global independiente y autorizada para los consumidores. Actualmente tiene su sede en Londres, Inglaterra. (op.cit)

2.1.2.1 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES.

El 15 de marzo de 1962, el ex presidente de Estados Unidos de América, John F. Kennedy pronunció un discurso histórico ante el Congreso de los EEUU, en el que expone su visión de los derechos de los consumidores. Él expresó: *“Los consumidores, por definición, nos incluye a todos. Ellos son el mayor grupo económico, afecta y es afectado por casi todas las decisiones económicas públicas y privadas. Sin embargo, son el único grupo importante cuyos puntos de vista a menudo no son escuchados..”* (Consumers International)

Con el tiempo, el movimiento de consumidores ha desarrollado esta visión en una serie de ocho derechos básicos de los consumidores (en áreas como los servicios financieros y de comunicaciones) que se mencionan a continuación:

1. **El derecho a la satisfacción de las necesidades básicas-** consiste en tener acceso a los bienes básicos y servicios esenciales como ser: Una adecuada alimentación, vestido, vivienda, salud, educación, servicios públicos, agua y saneamiento.
2. **El derecho a la seguridad-** para estar protegido contra productos, procesos de producción y servicios que son peligrosos para la salud o la vida.

3. **El derecho a ser informado-** para disponer de los datos necesarios para tomar una decisión informada, y ser protegido contra la publicidad engañosa y deshonesto o etiquetado.
4. **El derecho a elegir-** ser capaz de seleccionar entre una amplia gama de productos y servicios ofrecidos a precios competitivos con la garantía de calidad satisfactoria.
5. **El derecho a ser oído-** tener intereses de los consumidores representados en la elaboración y ejecución de las políticas gubernamentales y en el desarrollo de productos y servicios.
6. **El derecho a la reparación-** para recibir un pago justo de las reivindicaciones justas, incluidas la indemnización por mala presentación, productos de mala calidad o servicios insatisfactorios.
7. **El derecho a la educación de los consumidores-** adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para tomar decisiones informadas y seguras sobre productos y servicios, si bien es consciente de los derechos básicos de los consumidores y responsabilidades y la forma de actuar en consecuencia.
8. **El derecho a un medio ambiente sano-** a vivir y trabajar en un ambiente que no amenace el bienestar de las generaciones presentes y futuras.

Es durante la década de los años 80's, que CI emite asimismo una serie de responsabilidades a los consumidores, siendo éstas:

1. **La conciencia crítica-** los consumidores deben estar alertas para ser más inquisitivos sobre la provisión de la calidad de los bienes y servicios.
2. **Participación o acción-** los consumidores deben afirmar y actuar ellos mismos para garantizar que reciban un trato justo.
3. **Responsabilidad social-** los consumidores deben actuar con responsabilidad social, con preocupación y sensibilidad hacia el impacto de sus acciones sobre los

demás ciudadanos, en particular, en relación con los grupos desfavorecidos en la comunidad y en relación con las realidades económicas y sociales que prevalecen.

4. Responsabilidad ecológica- debe haber una mayor sensibilidad a los efectos de las decisiones de consumo en el medio ambiente físico, el cual debe ser desarrollado de manera armoniosa, la promoción de la conservación como el factor más importante en la mejora de la calidad real de vida para el presente y el futuro.

5. Solidaridad- la mejor y más efectiva acción es a través de los esfuerzos de cooperación mediante la formación de grupos de consumidores/ciudadanos que juntos pueden tener la fuerza e influencia necesaria para garantizar que se preste la debida atención a los intereses de los consumidores. (op.cit. Consumers, International)

2.1.3 ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS BANCARIOS (AUSBANC).

La Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios, conocida como Ausbanc Consumo o, simplemente como Ausbanc, es una entidad privada española con sede en Madrid. Fue creada el 15 de noviembre de 1986 para la defensa de los derechos e intereses legales de los usuarios de los servicios bancarios prestados por las entidades de crédito y los establecimientos financieros de crédito y a todos los consumidores y usuarios en cualquier ámbito. (Ausbanc, 2010)

Ausbanc tiene presencia a través de su red internacional en Argentina, Brasil, Costa Rica, Colombia, Ecuador, El Salvador, EEUU, México, Panamá, Perú, Portugal, Reino Unido, Uruguay y Venezuela. Actualmente Honduras no es miembro de esta asociación. (Ausbanc, 2012)

En España, los resultados judiciales en la defensa de los derechos de los usuarios de servicios bancarios han sentado precedente para la posterior redacción de leyes que protegen los usuarios. Así sucedió en el caso del redondeo al alza en los préstamos hipotecarios a tipo variable, que fue prohibido por una ley en 2003 tras sucesivas demandas judiciales llevadas a cabo y ganadas por esta organización mediante procedimientos colectivos contra numerosas entidades financieras. Igualmente, dicha

organización ha sentado precedentes en materia de derecho de la competencia. (op.cit. Ausbanc, 2012)

En 2005, junto a otras organizaciones internacionales de defensa de los derechos de los consumidores bancarios, presentó en Salamanca, España, la Declaración Universal de Derechos de los Usuarios de Servicios Bancarios y Financieros. Este es un documento declarativo, que sirve como garante de equidad en las relaciones entre los prestatarios de servicios bancarios y sus usuarios.

En él se resumen y consensuan el contenido mínimo de los derechos básicos, bancarios y financieros que protegen a los usuarios de productos bancarios y financieros, como ser algunos los siguientes:

1. El acceso al crédito sin discriminación política, racial, religiosa o de cualquier otra índole;
2. El derecho a la mejora de las condiciones crediticias según las circunstancias del mercado;
3. El derecho a no ser privado de libertad en ningún caso por razón de deudas bancarias;
4. La libertad de contratación;
5. La mejora en las condiciones de los contratos; y,
6. La necesidad de una legislación financiera.

En su elaboración participaron magistrados, académicos, catedráticos, banqueros y representantes de Ausbanc Internacional junto a un buen número de servicios jurídicos de asociaciones y organizaciones internacionales y fue posteriormente presentado ante numerosos organismos, entre ellos, el Fondo Monetario Internacional (FMI). (op.cit)

2.1.4 TRANSPARENCIA.

El Comité de la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo define la palabra *transparencia* como “el proceso por el cual la información de las condiciones existentes permite ser accesada para la toma de decisiones y acciones de manera visible y entendible”.

Según De León, P. (2008), ésta es una de la mejores definiciones porque no restringe el uso de la misma al tema de Gobierno Público o Corporativo, sino que da un énfasis al usuario sobre la información, mediante el reconocimiento de qué debe ser visible y entendible.

La transparencia es una batalla por la democracia. Sus beneficios son enormes y es necesaria no solo para una mejor convivencia ciudadana, sino también como materia de competencia internacional. La globalización de los mercados financieros y de bienes ha generado una competencia frenética por captar los grandes capitales. La transparencia es entonces una herramienta económica y de sobrevivencia financiera. (op.cit. De León, P. 2008)

La globalización de los negocios y el movimiento corporativista, así como la época de paz de la postguerra fría han generado nuevas demandas en materia de transparencia. Las asimetrías de información entre los Administradores de las grandes corporaciones y conglomerados financieros y/o económicos con los mercados financieros, accionistas, reguladores y usuarios han generado demandas concretas, reglas, leyes y organizaciones que velan y permiten el acceso a la información financiera de operaciones, resultados, planes, impacto ambiental y responsabilidad social. (De León, P. 2008).

Se considera que la transparencia es un “derecho a saber”, a tener acceso a información concerniente a las actividades de las Instituciones Financieras de un país, un derecho de los usuarios de los servicios que ofrecen dichas Instituciones. (op.cit. De León, P. 2008)

2.1.5 EDUCACIÓN FINANCIERA.

De acuerdo a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico la educación financiera es el proceso mediante el cual, tanto los consumidores como los inversionistas financieros logran un mejor conocimiento de los diferentes productos financieros, sus riesgos y beneficios, y que mediante la información o instrucción, desarrollan habilidades que les permiten una mejor toma de decisiones, lo que deriva en un mayor bienestar económico (OECD, 2005).

Según Ruíz Ramírez, H. (2011), una parte de los problemas que aquejan a la salud financiera mundial, se pueden explicar por la falta de educación financiera. Los aspectos fundamentales relacionados con la cultura financiera son dinero, ahorro, inversión y crédito.

No existe un acuerdo unánime sobre el significado que la educación financiera tiene, ya que dependiendo de la institución de dónde surja, puede tener diversas acepciones, pero normalmente conlleva dos elementos básicos: la estabilidad del sistema financiero y la estabilidad de las personas (BBVA, 2010).

Si las personas cuentan con educación financiera, pueden tomar mejores decisiones, contribuyen a la estabilidad del sistema financiero apoyando con ello a la banca central, además se fortalece la bancarización (inclusión financiera) y se dota de herramientas, sobre todo a los jóvenes, que les permita un mejor desarrollo (Coates, 2009)

En opinión de Kenneth Coates, en su momento Director del Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA), las funciones básicas de la banca central son la estabilidad de precios y la estabilidad del sistema financiero, y que dentro de ese contexto, se puede ubicar a la educación financiera como una actividad de apoyo para alcanzar los fines anteriores, ya que la estabilidad señalada puede mejorar si se tiene una sociedad educada (Coates, 2009)

2.2 SUPERVISIÓN BANCARIA EN HONDURAS.

En el año 1995 el Congreso Nacional emitió leyes de importancia para el sistema financiero: La Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros y la Ley de Instituciones del Sistema Financiero.

La Ley de la Comisión se emitió mediante Decreto No.155-95 de fecha 24 de octubre de 1995, con vigencia a partir del 8 de diciembre del mismo. En noviembre de 2000 y mediante Decreto No.188-2000 se reforman los artículos 6, 13, 16, 17, 18, 20 y 34 de la Ley de la Comisión.

Destacan entre estas reformas la del Artículo 6 en la que se establece claramente que la Comisión basada en *normas y practicas internacionales*, ejercerá por medio de las superintendencias la supervisión, vigilancia y control de las Instituciones Supervisadas, definiendo claramente a estas últimas como: Instituciones bancarias públicas y privadas, aseguradoras, reaseguradoras, sociedades financieras, asociaciones de ahorro y préstamo, almacenes generales de depósito, bolsas de valores, puestos o casas de bolsa, casas de cambio, fondos de pensiones e institutos de previsión, administradoras públicas y privadas de pensiones, jubilaciones y cualesquiera otras que cumplan funciones análogas a las señaladas anteriormente.

Resulta de mucha importancia para la calidad de la supervisión la reforma del Artículo 6 mencionado, ya que debido a ello, la institución está implementando las mejores prácticas de supervisión utilizadas en el mercado financiero internacional. Además en el artículo se enumera en forma explícita las Instituciones Supervisadas y se faculta a la Comisión a calificar aquellas en que existiere duda, con lo que se evita controversias dañinas al mercado. (Bancos y Seguros, 2012)

Tabla 1. Cuadro de Instituciones Supervisadas por la CNBS.

No.	Tipo de Institución	Cantidad
1	Bancos Comerciales	17
2	Bancos Estatales	2
3	Bancos de Segundo Piso	2
4	Bolsa de Valores	1
5	Casas de Bolsa	9
6	Casas de Cambio	6
7	Centrales de Riesgo Privadas	2
8	Emisoras de Tarjetas de Crédito	1
9	Fondos Privados de Pensiones	1
10	Fondos Públicos de Pensiones	5
11	Instituciones de Seguros	12
12	Procesadoras de Tarjetas de Crédito	4
13	Oficinas de Representación	2
14	Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras	5
15	Sociedades Financieras	10
16	Sociedades Clasificadoras de Riesgo	3
17	Sociedades Remesadoras de Dinero	7
18	Almacenes Generales de Depósito	5
	Total	94

Fuente: Datos proporcionados por la CNBS. Año 2012.

2.3 RELEVANCIA DE LA TRANSPARENCIA, ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO Y EDUCACIÓN FINANCIERA.

El tema del fortalecimiento de la transparencia en la información brindada por las Instituciones Supervisadas, de proporcionar educación financiera y de proteger los derechos del Usuario Financiero exigía atención urgente en vista que en la relación usuarios-proveedor existía (aún hoy en día) una desigualdad en contra de éstos últimos, incumpléndose lo establecido en las diferentes leyes que tutelan los derechos de los usuarios y/o consumidores.

De acuerdo al Artículo 1 de la Ley del Sistema Financiero, la organización, autorización, constitución, funcionamiento, fusión, conversión, modificación, liquidación y supervisión de las instituciones del sistema financiero y grupos financieros, se regirán por los preceptos establecidos en dicha Ley, con la finalidad de propiciar que las Instituciones Supervisadas brinden a los depositantes e inversionistas un servicio transparente, sólido y confiable, que contribuya al desarrollo del país. (Nacional C. , Ley del Sistema Financiero, 2004)

Asimismo se declara la intermediación financiera como una actividad de interés público y se define como tal, la realización habitual y sistemática de operaciones de financiamiento a terceros con recursos captados del público en forma de depósitos, préstamos u otras obligaciones, independientemente de la forma jurídica, documentación o registro contable que adopten dichas operaciones. (op.cit. Nacional C., Ley del Sistema Financiero, 2004)

De lo anterior se desprende que el Usuario Financiero tiene un rol sumamente importante en la realización de las actividades propias de las Instituciones Supervisadas, agregando el punto de que la cantidad de usuarios de los productos y servicios financieros ha ido en aumento en los años recientes, según cifras de la CNBS, que refleja el caso de las tarjetas de crédito, ya que las 13 empresas dedicadas a esa actividad, reportaron un ligero aumento en su membrecía en el primer cuatrimestre del 2012, indicando que el número de tarjetas se incrementó de 637,639 a 643,803, lo que significó un aumento de 6,164 de este producto financiero. (Revista, 2012)

De la declaración de la intermediación financiera como una actividad de interés público, con la intervención de los usuarios de los productos y servicios financieros, así como las Instituciones Supervisadas, se desprende la urgencia de emitir un marco regulatorio que preserve y fomente el respeto de los derechos de los usuarios financieros. (Nacional B. y., Reglamento Gobierno Corporativo, 2005)

Igualmente se considera a los usuarios de los productos y servicios prestados por las Instituciones Supervisadas, como un grupo de interés (Art. 4 del Reglamento de Gobierno Corporativo). Por ello las Instituciones Supervisadas se deben asegurar que la información que presenten a los distintos grupos de interés sea veraz, íntegra, confiable periódica y oportuna, acerca de toda la temática referente a la Institución Supervisada. (Nacional B. y., Reglamento Gobierno Corporativo, 2005)

De la relevancia de los usuarios financieros como grupo de interés, se determinó que éstos tienen derecho a que las Instituciones Supervisadas establezcan los mecanismos que permitan a los usuarios de sus productos o servicios hacer reclamaciones, obtener un precio justo por la adquisición de dichos servicios y generar al mercado servicios y productos financieros de alta calidad. (op.cit. Nacional B. y., Reglamento Gobierno Corporativo, 2005)

2.4 MARCO REGULATORIO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA, LA CULTURA FINANCIERA Y LA ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO.

La CNBS en cumplimiento de las atribuciones establecidas en su Ley y para fomentar la cultura financiera, transparencia y protección de los usuarios financieros en la demanda y uso de los servicios que prestan las Instituciones Supervisadas, consideró importante emitir un marco regulatorio claro y preciso en la oferta y prestación de dichos productos y servicios existentes.

Existían varias necesidades como ser que las Instituciones Supervisadas fortalecieran sus mecanismos de transparencia y demás funciones conducentes a contar con un sistema de atención que les permitiera mejorar los niveles de cumplimiento de las normativas existentes.

También estaba la necesidad de que se diseñara, organizara e implementara una instancia administrativa en las Instituciones Supervisadas que se encargara de la protección de los derechos de los usuarios financieros.

Por estas razones en el año 2009 la CNBS emite la Resolución No.1948/16-12-2009, con la cual aprueba las **Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas**".

2.4.1 REGULACIÓN NACIONAL.

Desde el año 2009 la CNBS ha venido emitiendo normativa referente al tema de fortalecimiento de la transparencia, de acceso a la información pública, cultura financiera y atención de los usuarios financieros en los diferentes trámites, solicitudes y reclamos que éstos presentaran ante las Instituciones Supervisadas y la CNBS.

Mediante la Resolución No.1948/16-12-2009, contentiva de las "Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas", la CNBS creó el marco regulatorio para la defensa del Usuario Financiero ante las Instituciones Supervisadas en nuestro país. Posterior a estas normas, se emite en el año 2010, la Resolución CNBS No.223/26-01-2010, titulada como "Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero ante las Instituciones Supervisadas", misma que contiene reformas a las normas emitidas anteriormente.

Estas normas contenidas en la Resolución No.223/26-01-2010, traería como novedad un mayor involucramiento de las Instituciones Supervisadas en todo el proceso de atención al Usuario Financiero, desde la atención de cualquier consulta financiera que el usuario necesitara presentar hasta la información sobre reclamos que la institución debería reportar a la CNBS. Estas normas constituían el conjunto de directrices sobre las cuales la DPUF realizaría sus actividades de apoyo y brindaría sus servicios en beneficio de los usuarios financieros.

En el mes de julio de 2010, la CNBS emitió la Resolución SB No.965/08-07-2010, mediante la cual comunicaba al Sistema Financiero que las normas emitidas en enero 2010, cuya vigencia se suponía comenzaba en febrero 2010, entrarían en vigencia hasta el 31 de diciembre de 2010, ampliando dicho plazo con el propósito de que las Instituciones del Sistema Financiero tuvieran un mayor período de adecuación e implementación de dicha norma.

De esta manera se buscaba que el sistema realizara toda la reestructuración a lo interno de sus operaciones para asegurar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en las normas.

Finalmente en el mes de septiembre de 2011, la CNBS emite dos normas importantes, mediante Resolución GE No.1631/12-09-2011 autoriza la reforma para las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas” y, mediante la Resolución GE No.1632/12-09-2011 realiza la reforma de las “Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero”, esta segunda norma es más especializada y tiene como objeto establecer disposiciones complementarias en relación a la transparencia de la información, aplicables a las Instituciones Supervisadas específicamente en materia de difusión de información, comisiones, tasas de interés y contratos de adhesión.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.

El presente tema de estudio obedece a un enfoque cualitativo, mismo que no corresponde a esquemas estandarizados, por lo que se empleó un diseño sistemático que permitiera al maestrante e investigador revisar todo el material recolectado a lo largo de la investigación para su análisis y posterior emisión de resultados, conclusiones y recomendaciones.

La organización para obtener información útil se estructuró de la manera siguiente:

1. Revisión del sitio web de la CNBS (www.cnbs.gov.hn) con la finalidad de recabar información sobre la creación, estructura, principales funciones de dicha institución y de la Dirección de Protección al Usuario Financiero (DPUF)
2. Revisión en el sitio web de la CNBS para lectura y análisis de la Resolución GE No.1631/12-09-2011 contentiva de las reformas a las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y la Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas.”
3. En fecha 14 de agosto de 2012, se realizó una solicitud de información ante la Oficina de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la CNBS, que se encuentra ubicada en la DPUF, lo anterior con la finalidad de solicitar:
 - a) La cantidad anual de reclamos presentados por los usuarios financieros ante dicha dependencia desde el 2010 a la fecha.
 - b) La cantidad de reclamos presentados por los usuarios financieros, especificando la tipología o motivo del reclamo, desde el 2010 a la fecha.
 - c) La cantidad de reclamos presentados por los usuarios financieros, especificando la institución denunciada, desde el 2010 hasta la fecha.
 - d) La cantidad de solicitudes de información pública realizadas por los usuarios financieros desde el 2010 a la fecha.

e) La cantidad de consultas realizadas a la Central de Información Crediticia por los usuarios financieros desde el 2010 a la fecha.

Como resultado de dicha diligencia se obtuvo únicamente respuesta a los literales a), d) y e) antes descritos, indicándose de parte de la DPUF que el resto de la información no se proporcionaba porque la Comisión no había generado datos estadísticos de esa naturaleza.

4. A lo largo de la investigación se realizó la revisión y lectura de las Memorias de la CNBS, obtenidas del sitio web de dicha institución.

De tal actividad se obtuvieron datos estadísticos referentes a reclamos, consultas a la Central de Información Crediticia, solicitudes de acceso a información pública correspondiente a los años 2009, 2010 y 2011. También se obtuvo información sobre los planes de socialización así como de educación financiera que la CNBS ha desarrollado en relación con las normas.

5. Se revisaron sitios webs de diferentes organizaciones internacionales como ser Ausbanc Internacional, Consumers International, sitios relacionados con temas de protección a los consumidores, a los usuarios financieros, del fomento de la transparencia en los productos y servicios financieros, de la cultura financiera a nivel internacional.

De la labor anterior se consiguió información referente al desarrollo de los derechos de los consumidores, de la labor de dichas organizaciones a favor del consumidor y en específico de la protección de los derechos de los usuarios financieros.

6. Igualmente se desarrolló una revisión y análisis de las diferentes normas emitidas por la CNBS relacionadas con el presente tema de investigación como: Reglamento de Sanciones, Reglamento de Gobierno Corporativo, Normas para la Gestión de la Información Crediticia.

7. Se revisaron artículos de revistas de prestigio tales como Summa, Estrategia y Negocios, que tratan temas financieros-legales del área centroamericana.

Con todos los datos obtenidos se procedió a examinar y describir las “Normas de Fortalecimiento de la Transparencia, Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas” con el propósito de identificar específicamente fortalezas y debilidades de las mismas. De igual forma se revisaron los datos estadísticos obtenidos sobre los reclamos, consultas a la Central de Información Crediticia de la CNBS y solicitudes de Información Pública.

Finalmente se elaboró un conjunto de recomendaciones aplicables al tema de investigación, como un aporte o contribución al proceso de fortalecimiento de la transparencia, de la cultura financiera y de la atención al Usuario Financiero, fomentándose el respeto a los derechos de los usuarios financieros en nuestro país.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA SUPERVISIÓN BANCARIA EN HONDURAS

La inspección y vigilancia de los bancos en el país inicia con la emisión del Decreto No.80 de fecha 11 de marzo de 1937 que contiene la primera Ley para Establecimientos Bancarios. La Secretaría de Hacienda era la encargada de efectuar dicha vigilancia a través del Departamento de Vigilancia.

En el año 1950 se establece la legislación bancaria con la creación de los Bancos Estatales, el Código de Comercio y la Ley del Impuesto Sobre la Renta y se crearon las bases del desarrollo de las Instituciones Supervisadas, mercantiles y tributarias. En la referida legislación se traslada la vigilancia al Banco Central de Honduras, el cual organizaría al efecto la Superintendencia de Bancos como departamento de la Institución.

En 1958 el Congreso Nacional emite el Decreto No.26 por medio del cual las funciones de vigilancia y control de las instituciones bancarias son trasladadas a la Secretaria de Economía y Hacienda y la Superintendencia de Bancos, pasa a depender del Ministerio de Hacienda. Mediante la emisión del Decreto No.102, en 1959 la Superintendencia de Bancos regresa legalmente al Banco Central de Honduras.

En la década de los 70's surgen 5 asociaciones de ahorro y préstamo y 4 nuevos bancos. Consecuentemente la supervisión se extiende a partir de 1980 a 14 bancos, 6 asociaciones de ahorro y crédito y 6 compañías de seguros. En la década de 1990, el número de Instituciones Supervisadas se incrementa a 23 bancos, 9 compañías de seguros y se disminuyen a 4 las asociaciones de ahorro y préstamo al convertirse en bancos 2 de ellos, fusionarse 2 y a partir de 1988 se inicia la supervisión de las sociedades financieras.

En los años 1991-1995 la supervisión ejercida por el Banco Central de Honduras abarcaba 21 bancos, 7 asociaciones de ahorro y crédito y 9 compañías de seguros. En el quinquenio 1991-1995 el Banco Central de Honduras, a través de la

Superintendencia también ejercía la supervisión de los almacenes generales de depósito y casas de cambio. (Bancos y Seguros, 2012)

4.2 COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS.

Es una institución creada en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 245 de la Constitución de la República de Honduras que establece que es la facultad del Presidente de la República ejercer la vigilancia y control de las instituciones bancarias, aseguradoras y financieras por medio de la CNBS.

De acuerdo al Artículo 1 reformado, párrafo segundo de su ley, la Comisión es una entidad desconcentrada de la Presidencia de la República, adscrita al Banco Central de Honduras, respecto del cual funcionará con absoluta independencia técnica, administrativa y presupuestaria. (Bancos y Seguros, 2012)

4.2.1 PRINCIPALES FUNCIONES DE LA CNBS.

Según lo establecido en el Artículo 13 de su Ley, algunas de las principales funciones de la Comisión son:

1. Revisar, verificar, controlar y fiscalizar las Instituciones Supervisadas.
2. Dictar las normativas prudenciales que deberán cumplir las Instituciones Supervisadas, para lo cual se basará en la legislación vigente y en los acuerdos y prácticas internacionales.
3. Resolver de conformidad con la Ley, las reclamaciones o quejas que le presenten los usuarios de los servicios prestados por las Instituciones Supervisadas.
4. Vigilar que las Instituciones Supervisadas cuenten con sistemas de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, haciendo cumplir las leyes que regulan estas actividades.
5. Aplicar las sanciones y multas que correspondan por las infracciones que cometan las Instituciones Supervisadas y cuando legalmente proceda, dictar las medidas correctivas, liquidación o cierre de dichas instituciones. (Bancos y Seguros, 2012)

4.2.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA CNBS

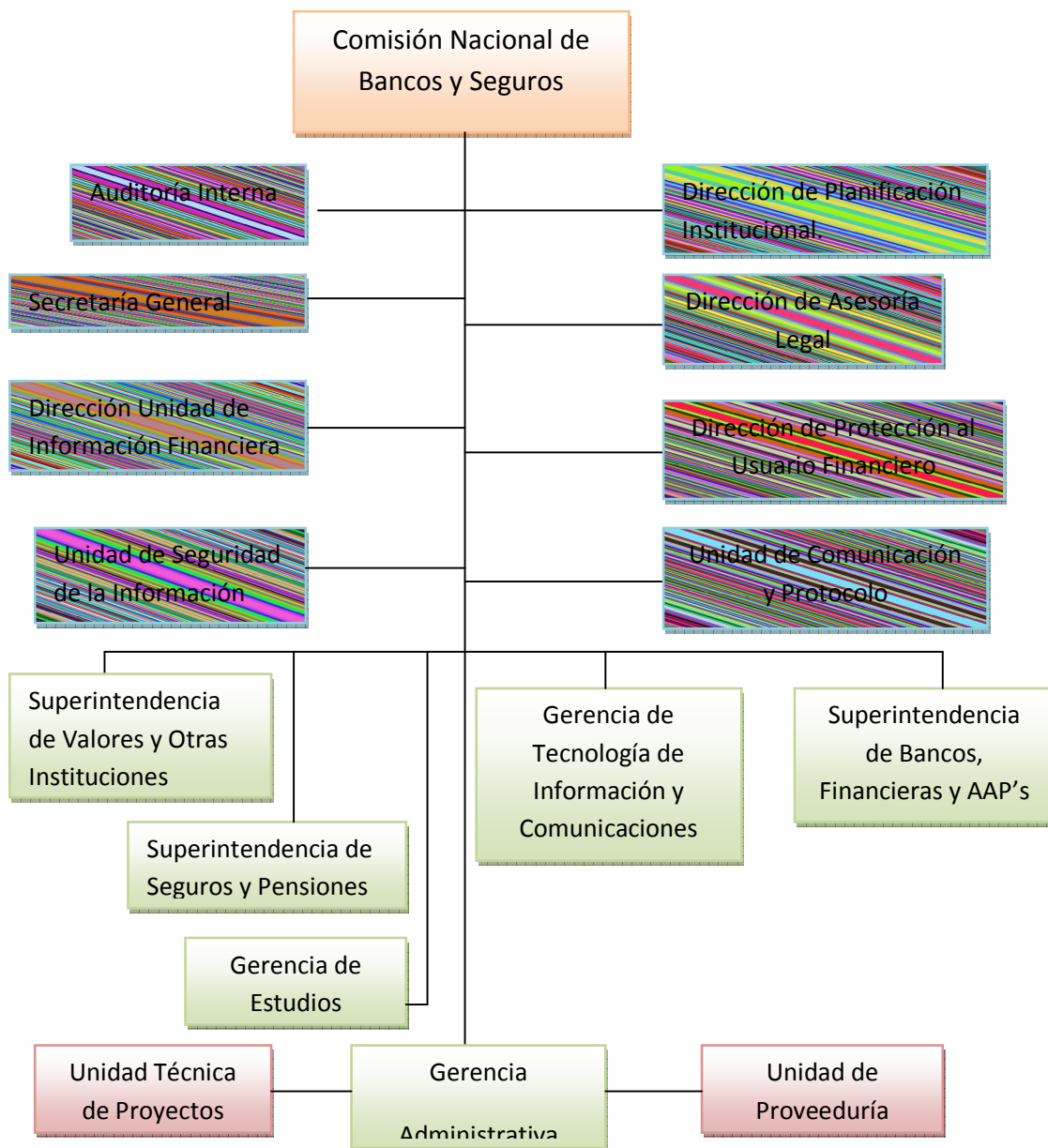


Figura 1. Superintendencias, áreas y unidades de la CNBS

Fuente: Datos obtenidos de la memoria CNBS 2011.

4.3 DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO.

La Comisión mediante Resolución No.1745/17-11-2009 modificó el numeral 1 de la Resolución No.1701/06-11-2009, con el propósito de crear la Dirección de Protección al Usuario Financiero, adscrita a la Presidencia de la CNBS. (Bancos y Seguros, 2009)

La Dirección de Protección al Usuario Financiero (DPUF) es la instancia administrativa, técnica y legal de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros directamente encargada de la protección de los usuarios de servicios y productos financieros, de fomentar la transparencia del sistema financiero, del mejoramiento de la cultura financiera de la población en general y el acceso a la información pública. (Bancos y Seguros, 2012) (Nacional B. y., 2009)

De acuerdo a su estructura organizacional, algunas de las principales funciones de la DPUF son:

JEFATURA DE LA DIVISIÓN:

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

UNIDAD TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN FINANCIERA:

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

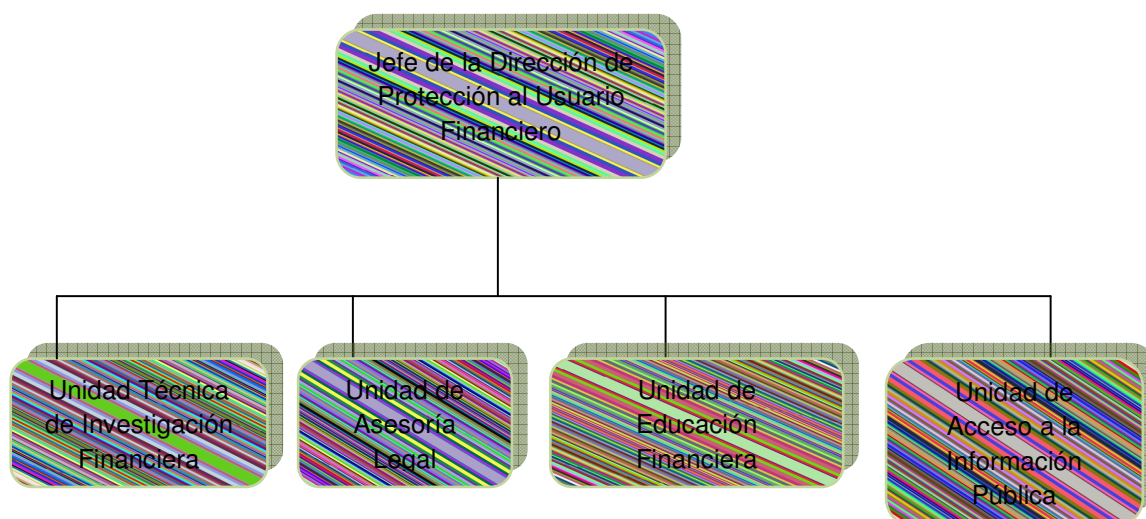
UNIDAD DE ASESORÍA LEGAL:

Es la instancia legal de la DPUF en lo que se refiere a las actividades, competencias y gestiones que lleva a cabo la Dirección.

OFICINA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:

Es la plataforma de acceso a la información pública que genera la CNBS. Tiene entre sus actividades el apoyar en la promoción de una cultura de transparencia en el sistema financiero hondureño a través del desarrollo de diagnósticos y estudios, identificación de buenas prácticas internacionales en materia de transparencia financiera y el fortalecimiento de la cultura financiera mediante la generación y divulgación de información que pueda mejorar la toma de decisiones en los usuarios financieros. (Bancos y Seguros, 2012)

Figura 2. Unidades de la DPUF (2012)



Fuente: Datos proporcionados por la DPUF, año 2012.

En el 2010 CNBS emitió la Resolución No. 223/26-01-2010, contentivas de reformas a las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y la Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas”, misma que fue modificada mediante la Resolución GE No.1631/12-09-2011. (Seguros, 2012)

Los principales objetivos de la DPUF se describen a continuación:

1. La protección de los usuarios de productos y servicios financieros: este objetivo se realiza mediante el servicio que presta la Dirección sobre la recepción de los

reclamos contra las Instituciones Supervisadas que interponen los usuarios ante la DPUF.

2. Fomentar la transparencia en el sistema financiero nacional: este servicio lo brinda la DPUF a través de la Unidad de Transparencia y de Acceso a la Información Pública. Asimismo las Normas establecen que las Instituciones Supervisadas deben reportar datos estadísticos referentes a los reclamos que reciben y resuelven, para ello se proporcionaron los formatos correspondientes.

3. Acceso a la información crediticia: se desarrolla mediante el servicio de atención a las consultas a la Central de Información Crediticia (CIC) que realizan los usuarios, ya sea presencialmente o vía telefónica, con el propósito de obtener su historial o información crediticia consolidada. (Seguros C. N., Memoria Anual , 2009)

Con la creación de esta División, la CNBS, procedió a suscribir un Convenio Interinstitucional de Cooperación entre la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, la Secretaría de Industria y Comercio y el Ministerio Público para la protección de los usuarios y consumidores de bienes y servicios, que permitía a las 3 instituciones el establecimiento de mecanismos para intercambiar y consolidar las labores de investigación y análisis; la sistematización de procesos y el fortalecimiento de capacidades dirigidas a la protección del usuario y consumidor de bienes y servicios. (Seguros C. N., Memoria Anual , 2009)

Al final del 2010, primer año de funciones de la DPUF, las labores desarrolladas fueron:

Tabla 2. Actividades DPUF, año 2010.

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

Fuente: Memoria 2010 CNBS, página 64. No se proporcionaron datos estadísticos sobre reclamos financieros por tipología ni por Institución Supervisada.

Durante el año 2011, la DPUF realizó las siguientes actividades:

Tabla 3. Actividades DPUF, año 2011.

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

Fuente: Memoria CNBS 2011, página 65. No se proporcionaron datos estadísticos sobre reclamos financieros por tipología ni por Institución Supervisada.

Tabla 4. Reclamos por institución presentados ante la DPUF, año 2011.

Descripción	Cantidad atendida	%
Entidades bancarias	141	66.5
Instituciones de seguros	52	24.5
Emisoras de tarjetas de crédito	9	4.2
Otras entidades financieras	10	4.7
Total	212	100

Fuente: Memoria CNBS 2011, página 65

Tabla 5. Estadísticas de servicios DPUF, año 2012.

Servicios DPUF	2010	2011	2012*
Atención de reclamos	561	212	212
Atención de consultas de Central de Información Crediticia	4,028	5,663	3,606
Solicitudes de Información Pública	39	36	28

* Información proporcionada por la DPUF. Los datos de 2012, se registran al 31 de julio. En este caso la Comisión solo ha generado estas cifras estadísticas, las cuales no contienen ningún tipo de tipología o cualquier otra desagregación.

A continuación se presentan datos globales referentes a los reclamos, consultas a la CIC y solicitudes de información pública antes desde la creación de la DPUF.

Tabla 6. Comparativo de estadísticas por año.

Reclamos Financieros				Consultas Central de Información Crediticia				Solicitudes de Información Pública			
2009	2010	2011	2012*	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012*
*	0	1	*	*			**	9	0	1	*
307	561	212	212	3,412	4,028	5,663	3,606		39	36	28

Fuente: Datos obtenidos de la DPUF y CNBS.

*Reclamos y consultas manejados por las diferentes superintendencias de la CNBS.

**Datos recabados hasta el mes de julio 2012 y proporcionados por la DPUF.

El cuadro en blanco significa que en ese año no se reportaron solicitudes de ese tipo.

Del análisis de la estadística obtenida se observa que al año siguiente (2010) de la creación de la DPUF, la cifra de reclamos aumentó casi un 50% pasando de 307 durante el 2009, a 561 en el 2010, debido a la campaña publicitaria efectuada por la CNBS y que de esta manera las personas se avocaron a la Dirección para la

asesoría, recepción y resolución de los reclamos financieros. Asimismo se observa que el porcentaje de consultas a la CIC aumentó de 3,412 a 4,028 y en el caso de las solicitudes de información pública se nota que prácticamente de cero (0) solicitudes en el 2009, se presentaron 39 en el 2010.

La Resolución No.223/26-01-2010 entró en vigencia hasta el mes de enero de 2011, por esa razón se observa que los reclamos financieros presentados en ese año fueron en menor cantidad, 212 en total, en comparación con el 2010, que fueron 561. Lo que significa que la aplicación de las Normas fue efectiva ya que contribuyó a lograr una reducción de los reclamos presentados ante la CNBS/DPUF.

Al comparar los datos de las consultas de la CIC, también es de notar que la cantidad aumentó durante el 2011, siendo 5,663, un mayor porcentaje al compararlo con el 2009 y 2010, que fueron 3,412 y 4,028 respectivamente, lo que significó que los usuarios financieros comenzaron a acceder a sus historiales crediticios, mostrando interés en el conocimiento de su situación crediticia, entre otros. En cuanto a las solicitudes de información pública, la cantidad disminuyó de 39 a 36, tal diferencia de 3 solicitudes no fue significativa por lo que se considera que la cantidad de solicitudes es constante.

Mediante la Resolución GE No.1631/12-09-2011 se realizaron reformas a las Normas, lo que trajo nuevas disposiciones de protección al Usuario Financiero como ser un mayor involucramiento de las Instituciones Supervisadas en la recepción y manejo de reclamos de los usuarios de sus productos y servicios y como consecuencia de esto, el comportamiento de las estadísticas se modificó observándose que la cantidad de reclamos a julio de 2012, equivale al número de reclamos totales presentados durante el 2011, lo que significa que probablemente para finales del 2012, la cantidad total de reclamos habrá sobrepasado la cifra generada el año anterior a éste.

A pesar de que las estadísticas anteriores no son totalmente negativas tampoco representan un panorama positivo. Las Normas han estado en vigencia por un (1) año y no han logrado reducir la cantidad de reclamos financieros, lo que podría indicar que las Normas carecen de disposiciones más efectivas para lograr su objetivo de

protección de los derechos de los usuarios financieros, de fortalecer la transparencia, la cultura financiera y de establecer, a la vez, la responsabilidad de las Instituciones Supervisadas ante los reclamos presentados por los usuarios financieros.

4.4 MARCO LEGAL DE LA ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO EN HONDURAS.

Mediante Decreto No.41-89 del 7 de abril de 1989, se aprobó la Ley de Protección al Consumidor, constituyendo éste el primer instrumento legal para la protección efectiva de los derechos de los consumidores así como de la regulación de las relaciones de consumo derivadas de las transacciones comerciales entre consumidores y proveedores. (Nacional, Ley de Protección al Consumidor, 1989)

Debido a que la mayoría los bienes y servicios que se proveen en el mercado, se realiza mediante la libertad de oferta y demanda, esto en muchas ocasiones genera que las relaciones entre consumidores y proveedores se caractericen por su asimetría en la capacidad de negociación de las condiciones del contrato como de la comprensión respecto del alcance, utilidad y beneficios que pueden representar los bienes y servicios adquiridos para los consumidores, viéndose éstos en algunas ocasiones afectados por tal desigualdad. (op.cit. Nacional, Ley de Protección al Consumidor, 1989)

Pero dicha Ley resultó ineficiente en su objetivo de protección de los consumidores, por esta razón mediante Decreto No.24-2008, del 7 de julio de 2008, se emite la actual Ley de Protección al Consumidor, cuyo objetivo es el de proteger, defender, promover, divulgar y hacer que se cumplan los derechos de los consumidores, regulando las relaciones de consumo que se establecen en el mercado para las adquisición de bienes y servicios, disponiendo los procedimientos aplicables, derechos, obligaciones, las infracciones y sanciones en dicha materia. (Artículo 1, párrafo primero de la Ley de Protección al Consumidor vigente).

En el marco de esta Ley, los reclamos de todo tipo se presentaban ante la Fiscalía Especial de Protección al Consumidor y la Tercera Edad.

Asimismo desde el momento de su creación en base al Artículo 13, numeral 15 reformado de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, dicha institución recibía reclamos que eran analizados y resueltos por las distintas Superintendencias que la conforman, como se muestra a continuación:

Tabla 7. Estadísticas de reclamos resueltos por las Superintendencias, año 2009.

Superintendencia	Cantidad recibida	Tipología (%)
Superintendencia de Seguros	31	52% al ramo de vida
		48% al ramo de daños
Superintendencia de Valores y Otras Instituciones	32	
Superintendencia de Bancos, Financieras y Asociaciones de Ahorro y Préstamo	244	50% por cobros indebidos
		25% por robo y extravío en tarjeta de crédito
		15% por arreglos de pago en tarjeta de crédito
		10% por incrementos en tasas de interés
Consultas de los deudores a la Central de Información Crediticia	3,412	

Fuente: Memoria CNBS 2009. Los espacios en blanco se deben a información no proporcionada por la institución.

Posteriormente la CNBS emitió la Resolución No.549/13-06-2006, creando así la Unidad de Denuncias y Registros, como una dependencia adscrita a la Secretaria de la Comisión. A dicha Unidad le correspondía la recepción, impulso procesal, traslado a las diferentes superintendencias y seguimiento de las denuncias presentadas por los usuarios contra las Instituciones Supervisadas. En el año 2009 la Comisión mediante Resolución No.1596/13-10-2009, autorizó la creación de la Unidad de Atención al Público UAP-CNBS y por medio de la Resolución No.1701/06-11-2009 se modificó la denominación UAP-CNBS y la renombró como Dirección de Protección al Usuario Financiero y Acceso a la Información Pública (DPUF-AIP).

4.5 RESOLUCIÓN GE No.1631/12-09-2011 REFERENTE A LAS REFORMAS DE LAS “NORMAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA, LA CULTURA FINANCIERA Y ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO EN LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS”

El objetivo de estas Normas es establecer los lineamientos generales para que las Instituciones Supervisadas implementen en su organización, políticas, procedimientos y metodologías de transparencia financiera, promoción de la cultura financiera y atención eficiente y eficaz de las reclamaciones, quejas o consultas que los usuarios financieros realicen. (Nacional S. y., 2011)

A las disposiciones contenidas en dichas Normas, quedan sujetas las instituciones del sistema financiero, Oficinas de Representación, Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras, Sociedades Emisoras de Tarjetas de Crédito, Instituciones Aseguradoras, Régimen de Aportaciones Privadas (RAP), Institutos de Previsión Públicos y Privados, Administradoras Privadas de Pensiones, Sociedades Remesadoras de Dinero, Burós de Crédito, Casas de Cambio y Casas de Bolsa.

Con el propósito de proteger al Usuario Financiero, estas Normas contienen disposiciones claras sobre puntos tales como los derechos y obligaciones del usuario, derechos y obligaciones de las Instituciones Supervisadas, mecanismos de atención al Usuario Financiero como ser el nombramiento de un Oficial de Atención con especificación de sus responsabilidades. Asimismo se establece la obligatoriedad de

informar periódicamente datos sobre sus productos y servicios financieros, el establecimiento de políticas y desarrollo de campañas de promoción de una adecuada cultura financiera, garantizando que toda la información proporcionada sea veraz, íntegra, exacta y actualizada, reforzando la transparencia en sus servicios, entre otros. (op.cit. Nacional S. y., 2011)

Entre los puntos más importantes contenidos en estas Normas pueden mencionarse los siguientes:

4.5.1 DERECHOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS.

De acuerdo a las Normas algunos de los principales derechos que le corresponden a toda persona que utilice los servicios o adquiera productos financieros de una Institución Supervisada son:

1. Se les proporcione información documental o electrónica, sobre los términos y condiciones del servicio y/o producto financiero que pretenda adquirir antes, durante y después de la celebración de un contrato o de cualquier otro documento donde se formalice la prestación de un servicio o producto. Esta información deberá ser veraz, íntegra, confiable, periódica, oportuna y de fácil comprensión, de manera que les permita conocer sus derechos y deberes, a fin de tomar decisiones eficientes en función de sus necesidades particulares. Asimismo, tienen derecho a ser asesorados sobre las consecuencias que se deriven del incumplimiento total o parcial de lo pactado, ya sea por motivos imputables a él como Usuario Financiero o a la Institución Supervisada y de los recursos legales que las partes tienen para hacer valer sus derechos.
2. Reciban un trato diligente y respetuoso por parte de las Instituciones Supervisadas desde el momento en que solicitan información y durante la obtención de la prestación de los servicios o productos requeridos.
3. Sean atendidos en el menor tiempo posible, independientemente del tipo de transacción u operación que deban realizar. A este efecto, las Instituciones

Supervisadas extremarán esfuerzos y recursos para optimizar los tiempos de atención, tanto en servicio al cliente como en ventanillas o cajas.

4. Las Instituciones Supervisadas cuenten con los medios y procedimientos necesarios para proporcionar, difundir información sobre los productos y servicios ofrecidos al público en general, a través de personal debidamente capacitado.

5. La publicidad difundida por las Instituciones Supervisadas, sea clara, veraz, precisa, que contemple las condiciones del producto o servicio publicitado, incluyendo pero no limitando, a las especificaciones relativas a su alcance y sus costos y que la misma no induzca a engaño, error y confusión a los destinatarios.

6. Las condiciones generales incluidas en la publicidad de productos y servicios ofrecidos por las Instituciones Supervisadas, así como en la documentación informativa, tengan fuerza vinculante para la celebración del contrato.

7. Reciban de las Instituciones Supervisadas los documentos que acreditan la celebración y contenido íntegro de los contratos suscritos, acompañado del plan de pagos respectivo, o de cualquier otro documento donde se formalice la prestación de un servicio o producto, en cualquier momento de su vigencia y en forma gratuita. De cualquier forma, tiene derecho a ser informado sobre las modificaciones que ocurran en las condiciones contractuales pactadas y que se le proporcione copia de los documentos que acrediten dichas modificaciones. La entrega de la información referida en este numeral podrá realizarse de forma impresa o por correo electrónico, según lo indique por escrito el Usuario Financiero.

8. Obtengan oportunamente de las Instituciones Supervisadas el recibo correspondiente al pago del servicio o producto pactado, debiendo detallar en el mismo los conceptos a que se hayan aplicado los pagos.

9. Reciban de las Instituciones Supervisadas información sobre la forma de cálculo de la tasa de interés nominal y efectiva, comisiones u otros conceptos de cualquier servicio o producto pactado, así como el costo anual total (CAT) del crédito.

10. A tener acceso a información clara y de fácil identificación sobre las tasas de interés, comisiones u otros conceptos de la totalidad de los servicios o productos financieros ofrecidos por medio de la página web de las Instituciones Supervisadas y de forma comparativa en la página web de la CNBS, que facilite a los usuarios la toma de decisiones.

11. Contraten servicios y productos con plena libertad, sin presión de ninguna naturaleza por parte de las Instituciones Supervisadas.

12. Reciban justificación de las Instituciones Supervisadas sobre la negativa en la prestación de servicios o productos solicitados. Dicha justificación no podrá fundamentarse en un tratamiento discriminatorio a los usuarios financieros, entendiéndose como tal aquellas justificaciones relacionadas con el sexo, raza, preferencias políticas, religiosas o sexuales entre otros. A excepción de aquellos casos en que la negativa esté fundamentada en el cumplimiento de requisitos dispuestos en el marco legal que le fuera aplicable. Lo anterior sin perjuicio del derecho que se reservan las Instituciones Supervisadas de no atender a un Usuario Financiero por razones de su moral crediticia, pertenecer a un sector de mercado que la institución no está financiando o por no cumplir en su totalidad los requerimientos establecidos en las políticas de crédito o de captaciones que poseen las Instituciones Supervisadas.

13. Las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión respeten la reciprocidad contractual, conforme a los derechos de los usuarios financieros.

14. Las Instituciones Supervisadas que elaboren los contratos de adhesión conforme al marco regulatorio correspondiente, deben abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales que puedan afectar el equilibrio del contrato.

15. Se le permita disponer del dinero por él depositado, por lo que ninguna Institución Supervisada negará el acceso a los recursos depositados, a excepción de aquellos depósitos que se encuentren pignorados en razón de operaciones crediticias con la Institución Supervisada. En todo caso, el saldo actual de los depósitos no podrá

ser inferior al importe efectivamente depositado más los intereses pactados menos los cargos por servicios, comisiones o penalidades por cancelación anticipada, debidamente establecidos en los contratos, así como cualquier cargo que por Ley se establezca. Dichos cargos por servicios y comisiones no podrán aplicarse por inactividad de cuentas o mantenimiento de saldo menores a los requeridos. (Seguros, 2012)

4.5.2 OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINANCIEROS.

Los usuarios financieros, dentro del ámbito de estas normas, tienen las obligaciones siguientes:

1. Conocer los derechos y obligaciones que se derivan del contrato suscrito con las Instituciones Supervisadas.
2. Cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en el contrato suscrito con la Institución Supervisada, siempre que lo pactado este conforme a los principios de transparencia contenidos en las presentes Normas y sobre otras disposiciones que al efecto emita la Comisión.
3. Proporcionar a las Instituciones Supervisadas información completa, veraz, íntegra y confiable.
4. Brindar un trato respetuoso al personal de las Instituciones Supervisadas.

La interposición del reclamo ante la Institución Supervisada o la Comisión, no exime al reclamante de cumplir con el pago de sus obligaciones, así como los intereses corrientes y moratorios generados con anterioridad o posterioridad al reclamo, ni cualquier otro cargo que haya contratado expresamente con la Institución Supervisada. Los valores sujetos de reclamo, serán reversados de forma temporal, a fin de efectuar el proceso de investigación respectivo. Si estos cargos resultaren legalmente correctos, procederá a aplicarlos nuevamente, caso contrario, los eliminará definitivamente del saldo adeudado.

4.5.3 DERECHOS DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS.

Las Instituciones Supervisadas en el marco de estas Normas, tendrán derecho a presentar los descargos y recursos correspondientes, documentación justificativa y evidencias, en el proceso que surja del reclamo interpuesto ante la Comisión, dentro de las formas y plazos establecidos. Para ejercitar este derecho, las Instituciones Supervisadas deberán cumplir con lo establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo, que establece los pasos a seguir para presentar descargos, realizar notificaciones, solicitar prórrogas, medios de prueba, alegaciones, en un proceso de reclamo interpuesto por un usuario contra una Institución Supervisada.

4.5.4 OBLIGACIONES DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS.

Las Instituciones Supervisadas están obligadas a respetar los derechos establecidos en el Artículo 4 de las Normas. Asimismo, deberán cumplir con las obligaciones que se indican a continuación, sin que las mismas sean limitativas:

1. Entregar al Usuario Financiero copia de toda la documentación contractual que ha suscrito y detallar en la misma, las condiciones, plazos, derechos y obligaciones de las partes, como los diferentes componentes que integren el costo de la operación expresado en términos anuales. Asimismo, deberán contar con los respaldos necesarios que demuestren la recepción de la documentación por parte de los usuarios. La carga de la prueba corresponderá a la Institución Supervisada.
2. No realizar cobros por conceptos, servicios o productos que no han sido expresamente pactados por las partes.
3. Informar en un plazo no menor a quince (15) días calendario de la fecha de pago y por un medio de comunicación eficaz, del cual se pueda conservar evidencia, sobre cualquier modificación posterior realizada a la tasa de interés, comisiones y precios. Cuando las modificaciones contractuales se deriven de aspectos diferentes a los antes mencionados, el plazo en referencia no deberá ser menor de treinta (30) días calendario.

4. Entregar al Usuario Financiero el recibo correspondiente al pago del servicio o producto pactado, con suficiente detalle sobre la forma en que fue aplicado. En caso de realizarse el pago a través de mecanismos de cobro alternativos en donde no se detalle la imputación del pago, la Institución Supervisada deberá suministrar oportunamente a los usuarios financieros de manera gratuita, la información adicional donde conste la imputación a capital, intereses y otros conceptos. Los mismos podrán ser provistos a través de los resúmenes de cuenta u otros canales de comunicación habilitados (tales como correo electrónico, correspondencia).
5. Dar cumplimiento a las decisiones o resoluciones que emanen de la Comisión.
6. Desarrollar e implementar políticas y procedimientos, para el cumplimiento del trato diligente, profesional y oportuno al usuario. Así como implementar sistemas de medición del tiempo de atención tanto en su oficina principal como en cada una de sus sucursales y agencias y el correspondiente monitoreo de la satisfacción de sus usuarios.
7. Adoptar las medidas que garanticen la seguridad de las transacciones, identificando plenamente la identidad de los sujetos participantes y la integridad de la información transmitida.
8. Implementar las acciones correctivas derivadas de la resolución de un reclamo resuelto favorablemente y que implica compensación o indemnización al resto de los usuarios de los servicios o productos que se vieron afectados, sin necesidad de intervención de la autoridad competente. En aquellos casos que el impacto de esta medida afecte la liquidez o solvencia de la Institución Supervisada, la CNBS en atención a solicitud de mérito debidamente justificada, podrá autorizar un plazo para que la Institución Supervisada pueda honrar el pago de las compensaciones o indemnizaciones a que se refiere este numeral.
9. Desarrollar e implementar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes productos y servicios que prestan, que permitan difundir en forma objetiva las obligaciones y derechos de los usuarios financieros, las condiciones y características de los servicios y productos que prestan, así como los diferentes

mecanismos y procedimientos para la protección de los derechos de éstos. (op.cit. Seguros, 2012)

4.5.5 TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN.

A efecto de que la información que brindan las Instituciones Supervisadas a los usuarios financieros sea transparente, la misma debe ser:

1. Simple y de fácil comprensión por parte de los usuarios financieros.
2. Que enfoque todos los conceptos relevantes del servicio o producto financiero, tales como tasa de interés, primas, comisiones, gastos en que se incurra, así como las condiciones contractuales, que conlleven implícitas las consecuencias del incumplimiento, procedimientos para reclamos, quejas y consultas entre otros.
3. Confiable y oportuna, en el sentido de que refleje datos fidedignos (sin errores ni omisiones), no se preste a confusión, esté actualizada y disponible en el momento adecuado.
4. Comparable, de forma tal que fomente la competencia entre las Instituciones Supervisadas sobre la base de brindar al Usuario Financiero valores de referencia, para que éste pueda confrontar diferentes opciones y adoptar decisiones adecuadas al contratar un servicio o producto financiero.
5. De fácil acceso, disponible en distintos medios tales como folletería, tableros (pizarras) ubicados en lugares visibles en las entidades, publicidad y páginas de internet de la Institución Supervisada.

Como parte de sus obligaciones de servicio al público, las Instituciones Supervisadas deberán desarrollar políticas y programas de promoción de una adecuada cultura financiera. También mantendrán a la vista de los usuarios financieros, tanto en sus áreas de atención y servicio al público, en su publicidad, como en sus páginas web, información relativa a las condiciones generales de los contratos que suscriben con los usuarios financieros, terminología financiera de fácil comprensión y

recomendaciones para la buena administración y uso de los servicios y productos que colocan al público y las consecuencias de su mal manejo.

1. Igualmente las Instituciones Supervisadas tienen la obligación de informar al público en general, en sus áreas de atención y servicio al público, en sus comunicaciones periódicas, en sus páginas web, en los estados de cuenta y/o contratos que entregan a los usuarios financieros, los procesos y procedimientos para interponer reclamos, las instancias a las que los usuarios de servicios y productos financieros puedan recurrir para presentar quejas y/o reclamos, tanto dentro de la propia Institución Supervisada como en la Comisión. (op.cit. Seguros, 2012)

4.5.6 SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO.

Las Instituciones Supervisadas deberán contar con un adecuado Sistema de Atención al Usuario Financiero, que permita brindar un servicio de calidad acorde con las políticas generales establecidas. El Sistema de Atención al Usuario Financiero deberá ser concebido por las Instituciones Supervisadas como un componente importante de su cultura organizacional, debe responder al entorno de su sistema de control interno y adecuarse a la naturaleza y complejidad de los negocios.

Este Sistema de Atención al Usuario Financiero debe comprender como mínimo los siguientes elementos:

1. Manual de Sistema de Atención al Usuario, el cual debe contener: a) las políticas generales de las Instituciones Supervisadas; b) el objetivos del sistema; c) la descripción del funcionamiento del sistema; d) los mecanismos, procedimientos y registros que serán utilizados para cumplir con los objetivos; e) las responsabilidades de las áreas involucradas y del oficial de atención al Usuario Financiero; f) los canales de comunicación y de coordinación entre ellos; y, g) la política de capacitación del personal sobre el sistema de atención al Usuario Financiero, entre otros.

2. Código de Buenas Prácticas para la atención de los usuarios financieros, que deberá comprender las políticas diseñadas por la Institución Supervisada para que los empleados y funcionarios, responsables de atender a los usuarios, proporcionen

información y atención adecuada de conformidad con las normas vigentes. (op.cit. Seguros, 2012)

4.5.7 DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS ANTE LA INSTITUCIÓN SUPERVISADA.

HOJAS DE RECLAMACIÓN DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS.

Las Instituciones Supervisadas deberán implementar en sus procedimientos de reclamos hojas de reclamación y mantendrán en sus áreas de atención de reclamos, la siguiente leyenda: “Esta Institución Financiera tiene Hojas de Reclamación de las Instituciones Supervisadas a disposición del Usuario Financiero que las solicite”.

La hoja de reclamación consta de un original y dos copias, donde se documenta y evidencia los reclamos que los usuarios financieros interpongan ante ellas. La Comisión proporcionará el modelo de la hoja de reclamación, la cual no debe ser modificada en contenido o forma y no contendrá logos corporativos o cualquier otro texto identificativo de la Institución Supervisada. La Institución Supervisada podrá poner a disposición de los usuarios financieros la hoja de reclamación por medios electrónicos, siempre y cuando se desarrollen los mecanismos tecnológicos para que esta hoja cumpla con las formalidades establecidas en las normas, en lo referente a la identificación y validación del Usuario Financiero reclamante, al formato contenido, logos, aprobación expresa del Usuario Financiero y el respectivo acuse de recibo de este.

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

Los usuarios financieros deben presentar sus reclamos ante las Instituciones Supervisadas, conforme a los plazos establecidos en las normativas especiales que para cada caso regula los servicios y/o productos financieros que ha suscrito o adquirido.

Las Instituciones Supervisadas para atender un reclamo del Usuario Financiero, deberán:

1. Proporcionar la hoja de reclamación (que consta de un original y dos copias) para que el Usuario Financiero la complete. La Institución Supervisada se quedará con el original para realizar el análisis interno pertinente y llevar el control de los plazos y expedientes y entregará al Usuario Financiero las dos copias con su acuse de recibo para los efectos correspondientes. En los casos en que los usuarios financieros presenten alguna incapacidad física y/o no puedan escribir y si así lo requieren, la Institución Supervisada llenará la hoja de reclamación.

La Institución Supervisada deberá mantener un archivo y registro de cada uno de los reclamos presentados y de la emisión de la respuesta correspondiente, por un período no menor a cinco (5) años, contados a partir del día siguiente de la notificación de la respuesta emitida por la Institución Supervisada al Usuario Financiero.

2. Analizar y resolver los reclamos dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción del reclamo, debiendo comunicar las respuestas por escrito al Usuario Financiero, dentro de dicho plazo. Este plazo puede ser ampliado hasta diez (10) días hábiles debiendo informar por escrito al Usuario Financiero las razones de la extensión del plazo. En caso de aquellos reclamos relacionados con productos ofrecidos de acuerdo a licencias internacionales o cuando se trate de reclamos cuya solución o análisis dependan de instituciones del extranjero, el plazo máximo para resolverlo será de treinta (30) días hábiles.

3. Brindar al Usuario Financiero una respuesta escrita, la cual deberá ser:

a) Oportuna: cumpliendo con los plazos previstos.

b) Íntegra: Considerando todos los aspectos observados en el reclamo, exponiendo los aspectos técnicos y legales que la institución considera que respalda su posición, que sean veraces y verificables, incluyendo la documentación de sustento que, a juicio de la institución, sea necesaria; y,

c) Comprensible: De manera que el usuario entienda la respuesta proporcionada recurriendo, en los casos que así lo requiera, a ejemplos, cálculos, gráficos y otros

elementos que coadyuven al mejor entendimiento de los motivos por los cuales se pudo haber suscitado la controversia y la forma de llegar a una solución.

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS ANTE LA CNBS.

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

Adicionalmente, el Oficial de Atención al Usuario Financiero informará a la Comisión el día y la hora en que el funcionario delegado por ésta puede notificar al representante o apoderado legal de la Institución Supervisada. Dicha notificación deberá realizarse en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir de la recepción del reclamo y comunicado a la Institución Supervisada mediante correo electrónico. Vencido este plazo la Comisión procederá a notificar el reclamo mediante la tabla de avisos.

La CNBS requerirá descargos a la Institución Supervisada, los cuales deberán ser presentados en un plazo de mayor de diez (10) días hábiles, vencido este plazo la Comisión procederá a caducarlo y resolverá el reclamo, con base en la documentación existente en el expediente de mérito. Cuando la Comisión determine habitualidad o reiteración en la no presentación de descargos, procederá a abrir el procedimiento administrativo para la aplicación de las sanciones correspondientes.

La Comisión resolverá, mediante resolución, los reclamos interpuestos por los usuarios financieros en un plazo no mayor de veinte (20) días hábiles, contados a partir de la recepción completa de la documentación requerida a la Institución Supervisada y/o al Usuario Financiero para atender el reclamo. De ser necesario

ampliar el plazo antes mencionado, la CNBS comunicará al usuario la causa y el plazo previsto para la conclusión del trámite.

La CNBS se reserva el derecho de verificar la veracidad de los hechos, mediante visitas de inspección a cualquiera de las partes. La Comisión notificará la resolución al Usuario Financiero y a la Institución Supervisada con objeto de que ésta última proceda a dar cumplimiento a lo resuelto en el plazo establecido, con copia al Oficial de Atención al Usuario Financiero de la Institución Supervisada. En un plazo no mayor a diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de la notificación de la resolución, tanto la Institución Supervisada como el Usuario Financiero podrán interponer recurso de reposición en contra de la resolución emitida por la CNBS, dicho recurso será resuelto en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles.

Resuelto el recurso de reposición por parte de la Comisión, se agotará la vía administrativa, lo anterior sin perjuicio del derecho que tiene la Institución Supervisada o el Usuario Financiero de resolver su reclamo por la vía judicial. (op.cit. Seguros, 2012)

PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS.

Las Instituciones que intermedian recursos de bancos de segundo piso¹ deberán establecer mecanismos adecuados que permitan la debida diligencia de los reclamos presentados por los Usuarios Financieros, cuando el asunto reclamado sea responsabilidad de la institución intermediaria. No obstante, cuando la responsabilidad fuere de las instituciones de segundo piso, el reclamo se interpondrá ante la Comisión. (Nacional S. y., 2011)

En el caso de las instituciones de seguros, los reclamos, quejas o consultas que no estén relacionadas con indemnizaciones o reembolsos, se presentarán ante el Oficial de Atención al Usuario Financiero. Los Usuarios Financieros podrán presentar su reclamo directamente ante la Comisión, cuando las solicitudes de indemnización o

¹ Instituciones de Segundo Piso: son aquellas entidades que canalizan recursos financieros por medio de otras instituciones intermediarias; de esta forma, complementan la oferta de recursos que se pone a disposición del público y, especialmente, del sector empresarial. (www.bandesal.gob.sv)

reembolso no fueran resueltas por las instituciones de seguro a su satisfacción, debiendo acompañar la respuesta escrita emitida por éstas. (op.cit. Nacional S. y., 2011)

Asimismo, los reclamos derivados de acciones relacionadas entre un asegurado y un intermediario de seguros, cuando este reclamo no está ligado a obligaciones de las aseguradoras con los asegurados, deberán interponerse ante la Comisión.

4.5.8 DEBILIDADES Y FORTALEZAS DE LAS NORMAS.

También se realizó una revisión de las Normas con el fin de identificar las fortalezas y debilidades, así como aquellos elementos que se considera deben incluirse en las mismas para reducir los aspectos negativos y vigorizar sus puntos positivos.

Tabla 8. Análisis de fortalezas y debilidades de las Normas.

FORTALEZAS DE LAS NORMAS DE FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA, LA CULTURA FINANCIERA Y LA ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO	DEBILIDADES DE LAS NORMAS DE FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA, LA CULTURA FINANCIERA Y LA ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
Un mayor involucramiento de las Instituciones Supervisadas, ya que se establece que los usuarios financieros deben presentar su reclamo financiera ante dicha institución, antes de presentarlo ante la CNBS/DPUF.	El procedimiento aplicado para que las Instituciones Supervisadas atiendan reclamos financieros es largo (10 días hábiles sujetos a ampliación cuando el caso lo amerite).
Como anexo de las Normas, se incluyeron un conjunto de formatos con el propósito de que las Instituciones Supervisadas los utilizaran para el reporte mensual de los reclamos que reciben. Con la información reportada, la CNBS podría elaborar información estadística importante.	A pesar de la existencia de estos formatos, las Normas como marco regulatorio especial, carecen de un mecanismo que exija que las instituciones efectivamente reporten los datos solicitados, ya que en caso de su inobservancia, no se señalan las sanciones aplicables al caso.
En las Normas se menciona que en caso	En las Normas no se menciona ningún

<p>de incumplimiento en las disposiciones señaladas, se procederá a iniciar el correspondiente proceso sancionador contra la Institución Supervisada infractora.</p>	<p>procedimiento para la determinación de faltas o sanciones, tampoco se especifican criterios para la aplicación de la sanción correspondiente al tipo de falta cometida. En sí, las normas no posee ninguna regulación sancionadora y en el Reglamento de Sanciones de la CNBS, no se menciona ninguna disposición relacionada con incumplimientos hacia las normas.</p>
<p>Las Normas establecen un papel más activo para las Instituciones Supervisadas, modificando el proceso de atención de los reclamos presentados por los usuarios financieros, dinamizando el fomento de la cultura financiera para los usuarios financieros y estableciendo que las Instituciones Supervisadas brinden a sus usuarios información transparente.</p>	<p>Las Normas no establecen sanciones en caso de que las Instituciones Supervisadas se tarden en el plazo de respuesta de los reclamos, o que la institución no brinde la información adecuada a los usuarios financieros ni colabore con la socialización de las normas a través del impulso de la cultura/educación financiera.</p>
<p>En las Normas se establece la creación, de parte de la Unidad de Informática de la CNBS, de un Módulo de Reporte de Reclamos para que las Instituciones Supervisadas envíen la estadística mensual de los reclamos que reciben de los usuarios financieros. Lo anterior con el propósito de contar con estadística e información actual, íntegra y transparente, de utilidad para la CNBS/DPUF y para el Usuario Financiero.</p>	<p>Como parte del proceso de recolección de datos para desarrollar la presente investigación, se solicitó a la CNBS/DPUF estadística sobre reclamos financieros obteniéndose como respuesta que dicha información no está disponible y que el Módulo de Reporte de Reclamos aún no está en funcionamiento, situación que obstaculiza el fortalecimiento de la transparencia, de la cultura financiera y de la atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas.</p>

A raíz del análisis anterior, se determinó lo siguiente:

- a. Ausencia del marco legal en el cual se contemple el proceso sancionador en caso de que una Institución Supervisada incumpla las disposiciones contenidas en las Normas.
- b. No se establecen planes o procesos de socialización de las Normas, que deban ser aplicado por la CNBS/DPUF y por las Instituciones Supervisadas.
- c. La CNBS/DPUF no define el proceso de realización de la(s) campañas de educación financiera que, tanto la CNBS/DPUF y las Instituciones Supervisadas deben desarrollar.
- d. La inexistencia de estadística de parte de la CNBS/DPUF sobre los resultados de la aplicación, de socialización de las Normas, específicamente sobre la atención de los reclamos financieros, dificulta la disponibilidad de información necesaria para que el Usuario Financiero tome decisiones adecuadas sobre la contratación y uso de los productos y servicios financieros disponibles en el mercado nacional.

Todas estas debilidades constituyen las principales dificultades que la misma Norma ha enfrentado, en el tiempo que lleva en vigencia, para ser socializada y alcanzar sus objetivos de fortalecer la transparencia, la cultura financiera y la atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas en Honduras.

4.6 EDUCACIÓN FINANCIERA.

Sobre este aspecto, la CNBS diseñó e implementó el “Portal del Usuario Financiero y el Aula Virtual” con la finalidad de informar y orientar al usuario de servicios financieros con datos que le ayuden a tomar mejores decisiones sobre los distintos servicios ofrecidos por las Instituciones Supervisadas. (Bancos y Seguros, 2012)

Por medio del Portal, el Usuario Financiero tiene acceso a conocer sus derechos y obligaciones, así como los de las Instituciones Supervisadas, a preguntas frecuentes sobre ahorro, crédito, seguros y tarjetas de crédito, a una calculadora financiera y a trífolios informativos sobre diversos temas, tales como: a) Qué es la CNBS; b) Qué es educación financiera; c) Decálogo Derechos y Deberes del Usuario Financiero; d) Contratos Financieros y de Seguros; e) Qué es un Seguro; f) Tarjetas de Crédito; g)

Recomendaciones para los usuarios de tarjetas de crédito y débito; h) Qué es el Sistema de Atención al Usuario Financiero; e, i) Central de Información Crediticia (CIC).

Asimismo, se encuentran disponibles en el Portal módulos de educación financiera para niños con la siguiente temática: a) El dinero; b) Instituciones Supervisadas; c) Servicios que prestan las Instituciones Supervisadas; d) Derechos y deberes de los usuarios financieros; y, e) Qué es la CNBS.

Durante el año 2011, se registraron 474 visitas al Portal del Usuario Financiero y el Aula Virtual, con un promedio de 4:08 minutos por visita. (Bancos y Seguros, 2012)

4.7 CENTRAL DE INFORMACIÓN CREDITICIA.

La Central de Riesgos (Central de Información Crediticia) es el sistema administrado por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, mediante el cual se consolida la información proporcionada por las Instituciones Supervisadas de todas las personas naturales o jurídicas que adquieren compromisos u obligaciones crediticias con ellas, en su calidad de deudores, codeudores, avales o fiadores. Este sistema permite a las Instituciones Supervisadas obtener la información de carácter crediticio de cada persona que autoriza a la Institución Supervisada consultar la misma para efecto de sus análisis de crédito. (Seguros, Normas para la Gestión de la Información Crediticia, 2012)

4.7.1 NORMAS PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN CREDITICIA (CIC).

La Ley de la CNBS en su Artículo 14, numeral 8) reformado establece como su atribución el establecimiento y mantenimiento debidamente actualizado de una central de riesgos, que permitiera contar con información clasificada sobre los deudores de las Instituciones Supervisadas y poner esta información a disposición de las mismas.

La Central de Información Crediticia es un sistema integrado de datos que consolida la información reportada por las Instituciones Supervisadas sujetas a estas Normas, sobre las obligaciones crediticias contraídas por un deudor, fiador o aval, etc. (Seguros, Normas para la Gestión de la Información Crediticia, 2012)

Es así que mediante Resolución CNBS No.1768/24-11-2009, se emiten las “Normas para el Funcionamiento de la Central de Información Crediticia Administrada por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros”, misma que sería derogada por la Resolución GE No.1074/16-07-2012 denominada “Normas para la Gestión de Información Crediticia”, respondiendo esta nueva Norma a la necesidad de establecer un marco normativo que permitiera garantizar un sistema efectivo de datos crediticios, integrando información certera, confiable, actualizada, completa y segura, que provenga directamente de las bases de datos de las Instituciones Supervisadas. (op.cit. Seguros, Normas para la Gestión de la Información Crediticia, 2012)

La actualización del marco normativo de la Central de Información Crediticia era necesario para el buen uso de la información crediticia, para proteger los derechos e intereses de los deudores contenida en la base de datos; y, establecer los lineamientos indispensables para garantizar una gestión de calidad en los sistemas de información que manejan datos de clientes, por parte de las Instituciones Supervisadas.

El objetivo de las normas es promover una gestión de calidad en el manejo de la información referente a las operaciones crediticias de las Instituciones Supervisadas, así como determinar la responsabilidad de los diferentes estamentos internos en esta tarea y definir reglas para un funcionamiento adecuado de la misma Central de Información Crediticia (CIC) administrada por la Comisión. (op.cit. Seguros, Normas para la Gestión de la Información Crediticia, 2012)

Estas Normas son de estricto cumplimiento para las instituciones del sistema financiero, Instituciones de Seguros, Oficinas de Representación de Instituciones Supervisadas del exterior, Organizaciones Privadas de Desarrollo que se dedican a actividades financieras (OPDF's), Emisoras de Tarjetas de Crédito, Fondos Públicos y Privados de Pensiones, Instituciones de Crédito de Segundo Piso, Bolsas de Valores sobre los financiamientos que obtengan en bolsa las entidades emisoras de títulos, Cooperativas de Ahorro y Crédito y en general cualquier otra entidad cuyo marco legal les faculte, bajo la asunción de un riesgo proveer fondos o facilidades crediticias en

forma directa y contingente; así como, los fideicomisos de administración de cartera u otros contratos en administraciones ajenas de cartera.

A través de todas las normas ejecutadas por las unidades antes mencionadas, la CNBS trata de asegurar el respeto de los usuarios financieros, el respeto de su derecho de acceso a información pública, a realizar consultas de información crediticia, a contar con información actual y correcta, a la atención de reclamos financieros, a ser incluidos en las actividades financieras a través de una educación financiera de calidad.

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR HISTORIAL CREDITICIO.

Si el trámite o solicitud del historial crediticio es personal, el solicitante debe presentar:

- a) Documento original de identificación personal (tarjeta de identidad, carnet de residencia o pasaporte).

Si el trámite no es personal, se debe presentar:

- b) Carta poder otorgada por el titular de la información (deudor);
- c) Fotocopia de documento de identificación personal del titular;
- d) Fotocopia del documento de identificación personal del representante autorizado.

En el caso de personas jurídicas, se debe presentar:

- a) Fotocopia de escritura pública inscrita en la que se designa el poder de representación de la empresa;
- b) Fotocopia del documento de identificación personal del representante legal;
- c) Fotocopia del RTN de la empresa. (op.cit)

4.8 CENTRALES DE INFORMACIÓN DE RIESGO PRIVADAS.

Las Centrales de Riesgo Privadas, también denominadas “Empresas de Información Crediticia” o “Burós de Crédito”, administran información proveniente de las Instituciones Supervisadas por la Comisión y de otras empresas comerciales y de servicios y además prestan servicios complementarios a su finalidad principal, para identificar adecuadamente al deudor, conocer su nivel de endeudamiento y evaluar su nivel de riesgo. (Bancos y Seguros, 2012)

Este tipo de instituciones cuentan con su propia normativa de regulación y funcionamiento. En la actualidad se encuentran en operación dos (2) centrales de riesgo privadas, recibiendo un total de 3, 582 solicitudes de parte de los deudores en el sistema financiero y comercial, de los cuales 59% fueron consultas y 41% reclamos. Por otra parte, el número de instituciones que reportan a las centrales de riesgo privadas es de 329, superando en 40 las 289 del año anterior, principalmente por la adición 35 empresas nuevas del Sector No Financiero (Casas Comerciales).

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1 CONCLUSIONES.

1. Las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas constituyen un avance importante a nivel nacional porque finalmente se crea una regulación de carácter urgente, destinada a la protección de los derechos de los usuarios financieros ante las Instituciones Supervisadas.
2. Dado el número de reclamos presentados ante la CNBS durante el 2011 y 2012, se denota que las Instituciones Supervisadas no están atendiendo adecuadamente los reclamos que reciben, por lo cual los usuarios financieros deben acudir a la CNBS/DPUF para buscar una resolución. Asimismo se concluye que dicha cantidad de reclamos probablemente sea inferior y no refleje la cantidad real de reclamos que deberían presentarse, esto en relación con el volumen considerable de operaciones, servicios, productos y usuarios financieros existentes en Honduras.
3. No se encontró evidencia de que la CNBS/DPUF hayan desarrollado una campaña de socialización adecuada de las Normas para que la ciudadanía conozca sobre sus derechos y obligaciones como Usuario Financiero y, a la vez, para que conozca los derechos y obligaciones de las Instituciones Supervisadas. Lo anterior en vista de que hasta el mes de mayo de 2012, la CNBS comenzó una campaña de educación financiera dirigida a microempresarios, cuando las Normas están emitidas con el propósito de velar por la protección de todos los usuarios financieros no de un sector en particular.
4. Al solicitar información a la CNBS/DPUF a través de la Oficina de Acceso a la Información Pública, para el desarrollo del tema de investigación, no se obtuvieron los datos solicitados, lo que es contrario a la función y obligación de dicha Institución de brindar información pública, incumpléndose uno de los objetivos de las Normas, que es el de fortalecer la transparencia en el sistema financiero y en nuestro país.

5. La ausencia de publicación por parte de las Instituciones Supervisadas, de sus datos estadísticos de los reclamos financieros que reciben, debilita el proceso de fortalecimiento de la transparencia, la cultura financiera y la atención a los usuarios financieros en nuestro sistema financiero porque el público desconoce la situación y manejo del tema de la protección de los derechos de los usuarios financieras en las Instituciones Supervisadas.

6. El fomento de la transparencia trae consigo un aumento de la competencia entre las Instituciones Supervisadas, mismas que deberán realizar los cambios necesarios para innovar en los servicios y productos que ofrecen, para atraer y conservar sus clientes, garantizando así una mayor satisfacción en éstos.

7. A través del fortalecimiento de la transparencia, la cultura financiera y atención al Usuario Financiero, se busca también que las Instituciones Supervisadas brinden mejores productos y servicios, reforzando la confianza de los usuarios en dichas instituciones, incluyéndolo de manera activa en la dinámica de la intermediación financiera.

8. Fortaleciendo la defensa de los derechos de los usuarios financieros, se estimula la inclusión financiera de éstos, ya que al existir un respaldo y mayor confianza en las Instituciones Supervisadas, los usuarios contratarán más productos y servicios financieros de acuerdo a sus necesidades.

9. Con el fortalecimiento de la transparencia, se fortalece también la confianza del Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas, en la CNBS y de allí se promueven de mejor manera los distintos productos y servicios financieros, lográndose una mayor contratación de éstos.

5.2 RECOMENDACIONES.

Como resultado final del análisis de los datos recolectados, de los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación y con el propósito de contribuir al proceso de fortalecimiento de la transparencia, la cultura financiera y la atención al Usuario Financiero, se emiten las siguientes recomendaciones:

1. Para beneficio de todo el proceso de defensa de los derechos de los usuarios financieros, se debe principalmente vigorizar los mecanismos de fortalecimiento de la cultura/educación financiera, ya que éste al conocer sus derechos y obligaciones, tendría una mayor consciencia del papel que tiene en la sociedad, en el funcionamiento y aprovechamiento de los productos y servicios que contrata con cualquier institución financiera.
2. Se recomienda que para apoyar el fortalecimiento de la socialización y cultura financiera en nuestro país, la CNBS/DPUF debería organizar campañas publicitarias por radio y televisión, que son medios de comunicación de mayor difusión en Honduras, ya que actualmente la única publicidad sobre las normas y sobre la DPUF, es la que se encuentra en el sitio web de la CNBS, a través del Portal de Transparencia y del Aula Virtual (que reportó únicamente 474 visitas en el 2011).
3. En el caso de utilizar internet como medio de socialización, la CNBS podría apoyarse en las redes sociales (Facebook, LinkedIn, Twitter), que son sitios actuales y con gran cantidad de persona suscritas (usuarios). La ventaja de usar este tipo de medios, radica en que utilizan tecnología móvil, lo que la vuelve fácilmente accesible.
4. La CNBS podría incluir entre los requerimientos para las Instituciones Supervisadas, el de publicar trimestral la estadística de reclamos recibidas, especificando la tipología del reclamo. Dicha publicación se realizaría en 2 periódicos de circulación nacional y en la página web de la Institución Supervisada. Lo anterior con el propósito de brindar al público información transparente sobre sus operaciones.
5. La CNBS debería realizar las reformas correspondientes al Reglamento de Sanciones vigente, en vista de que tal normativa no contempla el proceso sancionador en caso de faltas cometidas a las “Normas de Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y la Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas.”
6. En el caso de los reclamos de tarjetas de crédito, la CNBS podría requerir la implementación de mejor tecnología, autorizando que las Instituciones Supervisadas

brinden el producto como tarjetas de crédito inteligente o “smartcard” para fines de mayor seguridad en el uso de dicho producto financiero.

7. La opción de presentar reclamos financieros vía internet (on-line), para ello tanto las Instituciones Supervisadas como la CNBS/DPUF, deberían hacer los ajustes correspondientes en su plataforma tecnológica, ofreciendo procedimientos claros y sencillos para los posibles usuarios-reclamantes. Lo anterior con la finalidad de hacer el procedimiento de reclamación más rápido, fácil y simple de entender.

8. Con el propósito de reducir los reclamos financieros presentados ante la CNBS/DPUF, ésta podría establecer en las normas, el uso de los medios alternos de solución de conflictos, como ser la mediación y la negociación, cuando la respuesta brindada a un reclamante, sea insatisfactoria.

9. La inclusión en el Código Procesal Penal del delito financiero, como un acto derivado de las irregularidades que surgen en la contratación, uso y regulación de los productos y servicios financieros en Honduras.

CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD

6.1 MEDIDAS PARA FORTALECER LA SOCIALIZACION DE LAS NORMAS DE TRANSPARENCIA, LA CULTURA FINANCIERA Y LA ATENCION DE LOS USUARIOS FINANCIEROS EN HONDURAS

6.2 INTRODUCCIÓN.

Al analizar las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y la Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas” se identificaron debilidades en las mismas y como producto final del presente trabajo de investigación y para atender a corto y mediano plazo las debilidades u obstáculos mencionados, se propone un Plan de Acción que se deriva de las conclusiones y recomendaciones emitidas. En dicho plan las recomendaciones se clasifican, estructuran y amplían como soluciones para las debilidades presentes en las Normas, esas recomendaciones son complementan con los canales adecuados para aplicarlas en la práctica y de esta manera resolver el problema de estudio del presente trabajo de tesis.

6.3 DESCRIPCIÓN.

En lo referente a la falta de socialización de las normas, de parte de la CNBS/DPUF y de las Instituciones Supervisadas, se sugiere como medida:

1. Que tanto las Instituciones Supervisadas como la CNBS/DPUF podrían realizar programas educativos con la finalidad de dar a conocer los derechos y obligaciones de los usuarios financieros, de las Instituciones Supervisadas, el papel como supervisor de la CNBS, la existencia y utilidad de la DPUF como instancia para solicitar los servicios de atención de reclamos, de solicitudes de acceso a información pública y consultas a la Central de Información Crediticia.

Para la realización de dichos programas educativos, se usarían los medios de comunicación de mayor uso entre la ciudadanía, como ser la televisión, radio, periódico, internet. Considerando que el internet es una herramienta que pocas personas utilizan para tales fines, como lo demuestra la poca audiencia del Aula

Virtual de la CNBS, de allí la recomendación del uso de los otros medios de comunicación.

2. Que empleados de la CNBS/DPUF con capacidad y conocimiento del tema de la protección de los usuarios financieros, realicen visitas periódicas a centros de educación media y universidades, con el propósito de dar a conocer las normas, que capaciten a los catedráticos universitarios, que los mismos estudiantes se involucren en diseminar las disposiciones sobre los derechos y obligaciones como usuarios financieros.

3. Se propone también el establecimiento de alianzas entre la CNBS y el Ministerio de Educación para que se proceda a crear, desarrollar y aplicar talleres, seminarios, cursos, que se incluya en los planes de estudio de las Instituciones de Educación Media. También que se agreguen asignaturas que eduquen, refuercen y actualicen conocimientos los derechos y obligaciones de los usuarios financieros, sobre los derechos y obligaciones de las Instituciones Supervisadas, los procesos que existen para atender a los usuarios, las diferentes instancias para obtener asesoría.

4. Que las Instituciones Supervisadas establezcan “call centers” dedicados a la comunicación telefónica con los usuarios de sus productos y servicios, con el propósito de informarles sobre los derechos y obligaciones contenidas en las Normas, que se contacten con sus clientes de la misma manera en que se comunican para realizar cobros o para ofrecer sus productos o servicios financieros.

5. Podría ser de utilidad que las Instituciones Supervisadas envíen semanalmente correos electrónicos a las direcciones de los usuarios de sus productos y servicios, informándoles sobre sus derechos y obligaciones, sobre las características de los productos y servicios que ofrecen, del proceso de atención de reclamos en caso que el usuario este inconforme con la prestación de algún producto o servicio de parte de la Institución Supervisada, de las funciones de la CNBS/DPUF como instancias para presentar reclamos y, en general, de las principales disposiciones contenidas en las normas.

6. Que las Instituciones Supervisadas hagan uso de las principales páginas de redes sociales, como ser Facebook y LinkedIn, para publicitar los derechos y obligaciones, tanto de los usuarios financieros como de las mismas instituciones.

7. Se sugiere asimismo que las Instituciones Supervisadas coloquen en sus agencias, pantallas de televisor con videos educativos sobre las Normas de protección de los derechos de los usuarios financieros, así mientras el usuario espera ser atendido, estará observando el video, las normas serán socializadas y el usuario estará aprendiendo sobre sus derechos y obligaciones.

8. Que se proceda a la creación de un sitio web o de un “Portal del Usuario Financiero”, destinado exclusivamente a toda la temática relacionada con el Usuario Financiero, con las disposiciones de las Normas, transparencia, educación Financiera con la finalidad de que se facilite a toda la ciudadanía el acceso a esta clase de información para que estén debidamente informados.

Respecto a la carencia de un marco regulatorio que sancione el incumplimiento a las Normas de parte de las Instituciones Supervisadas, se sugieren las siguientes medidas:

1. Que la CNBS proceda a realizar las reformas correspondientes al Reglamento de Sanciones actual (Resolución GE No.450/19-03-2012), incorporando las disposiciones relacionadas con reclamos financieros, consultas a la Central de Información Crediticia, la debida atención al Usuario Financiero en sus agencias, en el cumplimiento de sus obligaciones y en todo lo concerniente a las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, de la Cultura Financiera y la Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas.”.

2. Que se proceda a presentar ante el Congreso Nacional la moción que se incluya en el Código Procesal Penal la figura del delito financiero, como un acto delictivo derivado de irregularidades en el uso, contratación y manejo de los productos y servicios financieros en Honduras.

3. Al analizar las presentes Normas en su Capítulo IX referente a las “DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS”, artículo 28 de las “INFRACCIONES” que literalmente dice: “Las infracciones a lo dispuesto en las presentes Normas, serán sancionadas de conformidad con lo establecido en la Ley del Sistema Financiero, Ley de Instituciones de Seguros y Reaseguros, en el Reglamento de Sanciones de la Comisión y demás disposiciones legales que sean aplicables”, se recomienda que la CNBS amplíe dicho Capítulo IX en el sentido de incluir y detallar un proceso sancionador específico de la materia de protección al Usuario Financiero, en caso de que alguna Institución Financiera contravenga cualquier disposición contenida en las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas.

4. Al analizar las Normas, artículo 7, numeral 9 referente a las “OBLIGACIONES DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS” se establece el desarrollo e implementación de programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes productos y servicios que prestan, que permitan difundir en forma objetiva las obligaciones y derechos de los usuarios financieros, las condiciones y características de los servicios y productos que prestan, así como los diferentes mecanismos y procedimientos para la protección de los derechos de éstos.

En relación a lo anterior, no se encontró evidencia de que las Instituciones Supervisadas tengan y estén implementando dichos programas y campañas educativas referentes a los derechos de los usuarios financieros. En una revisión en fecha actual a los sitios de internet de los bancos comerciales hondureños, se constató que de los 17 bancos existentes, únicamente 9 bancos han implementado en sus sitios web las Normas de protección al Usuario Financiero, lo que indica incumplimiento al Artículo 7, numeral en mención, así como a los Artículos 15 y 16 de las mismas Normas.

Por lo anterior se propone que la CNBS amplíe y reforme el Artículo 7, numeral 9 en el sentido que se exija a las Instituciones Supervisadas la remisión al Ente Supervisor de dichos planes y programas educativos, en qué consistirán específicamente, que dicha remisión sea en un plazo no mayor a treinta (30) días y que a la vez se proceda

a exigir la reestructuración de los sitios web que no incluyan los temas referentes a las Normas.

La finalidad de dichas propuestas de ampliaciones y reformas es para contribuir a garantizar que la información proporcionada por las Instituciones Supervisadas al Usuario Financiero cumplirá con los requisitos de transparencia, claridad, fácil acceso y comprensión establecidos en el Artículo 8 de las Normas, lográndose a la vez desarrollar una educación financiera de calidad y utilidad a favor del Usuario Financiero en Honduras.

En lo relacionado con la falta de estadística de parte de la CNBS/DPUF y para fortalecer la transparencia y asegurar el acceso de información al Usuario Financiero se sugiere:

1. Que la CNBS/DPUF requiera a las Instituciones Supervisadas la publicación trimestral de las estadísticas generadas en lo concerniente a los reclamos financieros que reciben, indicando la tipología del reclamo, plazos promedio de respuesta. En el caso de servicios y productos financieros con diferentes modalidades, por ejemplo las tarjetas de crédito, especificar la(s) razón(es) que causaron la presentación del reclamo. Lo anterior con la finalidad de que el Usuario Financiero cuente con información adecuada que le permita tomar las decisiones más convenientes sobre productos y servicios financieros a contratar y a cuál institución financiera acudir para realizar dicha contratación.

2. Que inicie actividades el Módulo de Reporte de Reclamos indicado en las Normas, con la finalidad de que comience a generarse la estadística de reclamos de parte del sistema financiero nacional; pudiendo así la CNBS comenzar el análisis del cumplimiento de las Normas de atención de reclamos de parte de dichas instituciones.

Para fortalecer la atención, manejo y seguimiento de los reclamos presentados por los usuarios financieros, se propone:

1. Que la CNBS autorice que las Instituciones Supervisadas pongan a disposición del Usuario Financiero una segunda opción de presentar reclamos financieros: vía

internet (on-line), con la finalidad de agilizar el proceso, que los plazos se acorten, se usaría el mismo formato de la hoja de reclamación contenida en las Normas. Esta modalidad implicaría que el usuario no presente su reclamo mediante la Hoja de Reclamación, evitándose la duplicidad de trámites. Este proceso se realizaría a través de la página o sitio web de la Institución Supervisada, mediante la contraseña proporcionada al usuario para conectarse a dicha página en internet, y para seguimiento de su reclamo, la institución proporcionaría al usuario reclamante, un número clave para identificación de su reclamo.

El Plan de Acción antes descrito se emite con la finalidad de disminuir a corto y mediano plazo los principales obstáculos que han surgido para la socialización de las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y la Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas” lo que ha dificultado que se alcance en una mayor medida sus objetivos de protección de los usuarios financieros en las áreas que regulan.

BIBLIOGRAFÍA.

1. Convenio de Cooperación Técnica No Reembolsable entre la Comisión Nacional de Bancos y Seguros y el Banco Interamericano de Desarrollo, No.ATN/ME-12158-HO, Transparencia de Servicios, Protección al Consumidor Financiero y Culturización Financiera.
2. Decreto No.155-95 referente a la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
3. Decreto No.129-2004 referente a la Ley del Sistema Financiero.
4. Decreto No.24-2008 referente a la Ley de Protección al Consumidor.
5. Memoria Anual de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, Año 2009.
6. Memoria Anual de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, Año 2010.
7. Memoria Anual de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, Año 2011.
8. Ovalle Favela, J. (2000). Derechos de los Consumidores. México, D.F.: Cámara de Diputados, LVIII Legislatura. UNAM.
9. Resolución No.300/15-03-2005 referente al “Reglamento de Gobierno Corporativo para las Instituciones Supervisadas”. (Circular CNBS No.016/2005)
10. Resolución CNBS No.1701/06-11-2009.
11. Resolución CNBS No.1745/17-11-2009.
12. Resolución No.1948/16-12-2009 contentiva de las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas.” (Circular CNBS No.089/2009)
13. Resolución No.223/26-01-2010 referente a las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas.” (Circular CNBS No.010/2010)

14. Resolución GE No.1631/12-09-2011 contentiva de las reformas a las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y la Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas.” (Circular CNBS No.242/2011)

15. Resolución GE No.1632/12-09-2011 referente a las reformas a las “Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero.” (Circular CNBS No.243/2011)

16. Resolución GE No.450/19-03-2012 referente al “Reglamento de Sanciones a Ser Aplicado a las Instituciones Supervisadas.” (Circular CNBS No.041/2012)

17. Resolución GE No.1074/16-07-2012 referente a las “Normas para la Gestión de Información Crediticia.” (Circular CNBS No.080/2012)

18. Ruiz Ramírez, H.: Conceptos sobre educación financiera. Observatorio de la Economía Latinoamericana, No.144, 2011.

19. Sitio en internet de Ausbanc Internacional:
<http://www.ausbancinternacional.org/web/sec47.asp>
<http://www.ausbancinternacional.org/web/sec55.asp>
http://www.ausbancinternacional.org/PDF/Documentos/Documento_122.pdf

20. Sitio en internet de la Revista Summa:
http://www.ausbancinternacional.org/PDF/Documentos/Documento_122.pdf

Enlaces: <http://elheraldo.hn/Secciones-Principales/Economia/Emisores-de-tarjetas-de-credito-buscan-colocar-17-555-millones-de-lempiras>

21. Sitio en internet de Consumers International:
<http://es.consumersinternational.org/who-we-are/we-are-50/history-of-the-consumer-movement>
<http://www.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights>

22. Sitio en internet de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD): www.oecd.org

ANEXOS.

ANEXO 1. GLOSARIO O TÉRMINOS UTILIZADOS

Para efectos de claridad a lo establecido en las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero, se definen los siguientes términos:

Comisión o CNBS: La Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

Comisiones: Montos que cobran las Instituciones Supervisadas a sus usuarios por la provisión efectiva de servicios previamente acordados. Estos servicios deben ser adicionales a los que forman parte de la operación típica contratada, entendiéndose como tal, lo siguiente:

- a) En el caso de operaciones activas, aquellas vinculadas a la evaluación, celebración del contrato, desembolso y administración.
- b) En el caso de operaciones pasivas, sólo se entenderá por servicio típico lo relacionado al resguardo del depósito.

Consulta: Cualquier duda que tenga el Usuario Financiero relacionada con las características de los productos y/o servicios financieros que presten las Instituciones Supervisadas, así como con la operatividad de éstas; la cual, al derivar en una queja o un reclamo deberá ser atendida por la institución supervisada de conformidad al procedimiento establecido en las presentes Normas.

Contrato: Documento que contiene los derechos y obligaciones que corresponden a los usuarios financieros e Instituciones Supervisadas relacionadas 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 pudiera discutir o modificar las cláusulas o condiciones esenciales en el momento de su suscripción.

Derecho de acceso a la información pública: El derecho que tiene todo usuario para acceder a la información generada, administrada o en poder de las instituciones obligadas previstos en la presente Ley, en los términos y condiciones de la misma.

Días hábiles: Días calendario que excluyen los días del fin de semana, festivos e inhábiles.

Días calendario: Días corridos, que incluyen los días del fin de semana, festivos e inhábiles.

Educación Financiera: Procesos mediante los cuales los usuarios financieros e inversionistas mejoran su entendimiento sobre productos y/o servicios financieros, conceptos y riesgos a través de la información, instrucción y/o consejos objetivos, desarrollan las habilidades y confianza para volverse más conscientes de los riesgos financieros y las oportunidades para tomar decisiones informadas, para conocer dónde acudir para obtener ayuda y para tomar otras acciones efectivas para mejorar su bienestar financiero.

Hoja de Reclamación: Formulario donde el Usuario Financiero describe y presenta su reclamo ante la Institución Supervisada o bien ante la Comisión.

Informe confidencial del deudor: Documento formulado por la Comisión, que contiene información crediticia histórica del deudor o aval.

Información crediticia: Datos de una persona natural o jurídica sobre sus obligaciones crediticias, garantías, clasificación de crédito del deudor de conformidad con las normas que emita la Comisión; así como otra información vinculada a las características presentes e históricas de su endeudamiento y comportamiento de pago, útil para la evaluación del riesgo crediticio.

Información Pública: Todo archivo, registro, dato o comunicación contenida en cualquier medio, documento, registro impreso, óptico o electrónico que no haya sido clasificado como reservado, que se encuentre en poder de las Instituciones Obligadas que no haya sido previamente clasificada como reservada y que pueda ser reproducida. Dicha información incluirá la contenida en los expedientes, reportes,

estudios, actas, resoluciones, oficios, decretos, acuerdos, directrices, estadísticas, licencias de todo tipo, personalidades jurídicas, presupuestos, liquidaciones presupuestarias, financiamientos, donaciones, adquisiciones de bienes, suministros y servicios, todo registro que documente el ejercicio de facultades, derechos y obligaciones de las Instituciones Obligadas sin importar su fuente o fecha de elaboración.

Instituciones Supervisadas: Se mencionan a continuación:

- Bancos Privados y Públicos;
- Asociaciones de Ahorro y Préstamo;
- Instituciones de Seguros y Reaseguros;
- Casas de Bolsa;
- Sociedades Financieras;
- Sociedades Emisoras de Tarjetas de Crédito; y
- Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras.

Instituciones Obligadas: El Poder Legislativo, el Poder Judicial, el Poder Ejecutivo, las Instituciones Autónomas, las municipalidades y los demás órganos e instituciones del Estado; b) Las Organizaciones No Gubernamentales (ONG's) las Organizaciones Privadas de Desarrollo (OPD's) y en general todas aquellas personas naturales o jurídicas que a cualquier título reciban o administren fondos públicos, cualquiera que sea su origen, sea nacional o extranjero o sea por si misma o a nombre del Estado o donde éste haya sido garante y todas aquellas organizaciones gremiales que reciban ingresos por la emisión de timbres por la retención de bienes o que estén exentos del pago de impuestos.

Instituciones Supervisadas: Las sujetas a la supervisión, control, vigilancia y fiscalización de la Comisión.

Instituciones Supervisadas: Instituciones del Sistema Financiero, Oficinas de Representación, Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras, Sociedades Emisoras de Tarjetas de Crédito, Instituciones Aseguradoras, Régimen de Aportaciones Privadas (RAP), Institutos de Previsión, Fondos de Pensiones Públicos y Privados, Administradoras Privadas de Pensiones, Sociedades Remesadoras de Dinero, Burós de Crédito, Casas de Cambio y Casas de Bolsa.

Libro de Quejas: Instrumento por medio del cual las Instituciones Supervisadas documentarán las insatisfacciones de los usuarios financieros y del público en general, con relación a la calidad de los servicios y/o productos adquiridos, el cual deberá ser puesto a la disposición de los usuarios y del público en general, en un lugar visible en cada una de sus oficinas, sucursales y agencias. La disponibilidad de este Libro es obligatoria e independiente a los elementos que componen al Sistema de Atención al Usuario Financiero establecidos en las presentes Normas.

Producto o servicio financiero: Operación activa, pasiva o de servicio que es contratado por un Usuario Financiero con una Institución Supervisada.

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.

Reclamo: Sin que tenga carácter limitativo, se considera susceptible de reclamo cualquier hecho en que un Usuario Financiero se vea afectado, ya sea por incumplimiento de los términos del contrato suscrito con una Institución Supervisada, por cobros en exceso de lo pactado o por servicios no pactados o aceptados; o, cuando han sido vulnerados sus derechos.

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

Usuario Financiero: Persona natural o jurídica que adquiere o utiliza un servicio o producto provisto por una Institución Supervisada.

ANEXO 2. INSTITUCIONES SUPERVISADAS POR LA CNBS

De acuerdo a datos proporcionados por la CNBS, con cifras al 30 de junio de 2012, las Instituciones Supervisadas son las mencionadas a continuación:

Tabla 9. Listado de Instituciones Supervisadas

No.	INSTITUCION	OFICINA PRINCIPAL (ciudad)
	Bancos Comerciales	
1	Banco de Honduras, S.A.	Tegucigalpa
2	Banco Atlántida, S.A.	Tegucigalpa
3	Banco de Occidente, S.A.	Sta. Rosa de Copán
4	Banco de los Trabajadores, S.A.	Comayagüela
5	Banco Continental, S.A.	San Pedro Sula
6	Banco Financiera Centroamericana, S.A.	Tegucigalpa
7	Banco Hondureño del Café, S.A.	Tegucigalpa
8	Banco del País, S.A.	San Pedro Sula
9	Banco Financiera Comercial Hondureña, S.A.	Tegucigalpa
10	Banco Lafise Honduras, S.A.	Tegucigalpa
11	Banco HSBC Honduras, S.A.	Tegucigalpa
12	Banco Promérica, S.A.	Tegucigalpa
13	Banco Citibank de Honduras, S.A.	Tegucigalpa
14	Banco Procredit de Honduras, S.A.	Tegucigalpa
15	Banco Azteca de Honduras, S.A.	Tegucigalpa

16	Banco Popular, S.A.	Tegucigalpa
17	Banco de América Central Honduras, S.A.	Tegucigalpa
	Totales	17
	Bancos Estatales	
1	Banco Central de Honduras	Tegucigalpa
2	Banco Nacional de Desarrollo Agrícola	Comayagüela
	Totales	2
	Sociedades Financieras	
1	Financiera Codimersa, S.A.	Sta. Rosa de Copán
2	Arrendamientos y Créditos Atlántida, S.A.	Tegucigalpa
3	Financiera Credi Q, S.A.	Tegucigalpa
4	Financiera Solidaria, S.A.	San Pedro Sula
5	Corporación Financiera Internacional, S.A.	Tegucigalpa
6	Financiera Popular Ceibeña, S.A.	La Ceiba
7	Compañía Financiera, S.A.	San Pedro Sula
8	Financiera Insular, S.A.	Islas de la Bahía
9	Financiera Finca Honduras, S.A.	Tegucigalpa
10	Organización de Desarrollo Empresarial Femenino Financiera, S.A.	San Pedro Sula
	Totales	10
	Oficinas de Representación	
1	Banco Agrícola, (El Salvador), S.A.	Tegucigalpa
2	Laad Américas, S.A.	San Pedro Sula

	Totales	2
	Banca de Segundo Piso	
1	Régimen de Aportaciones Privadas	Tegucigalpa
2	Banco para la Producción y Vivienda	Tegucigalpa
	Totales	2
	Instituciones de Seguros	
1	Seguros HSBC, Honduras, S.A.	Tegucigalpa
2	Pan American Life Insurance Company	Tegucigalpa
3	Mapfre/Seguros Honduras, S.A. ^{3/}	Tegucigalpa
4	Interamericana de Seguros, S.A.	Tegucigalpa
5	American Home Assurance Company	Tegucigalpa
6	Seguros Continental, S.A.	San Pedro Sula
7	Seguros Atlántida, S.A.	Tegucigalpa
8	Seguros Crefisa, S.A.	Tegucigalpa
9	Seguros Equidad, S.A.	Tegucigalpa
10	Seguros del País, S.A.	San Pedro Sula
11	Seguros Cuscatlán de Honduras, S.A.	Tegucigalpa
12	Seguros Lafise (Honduras), S.A.	Tegucigalpa
	Totales	12
	Emisoras de Tarjetas de Crédito	
1	Cititarjetas de Honduras, S.A.	Tegucigalpa
	Totales	1

Procesadoras de Tarjetas de Crédito		
1	Credomatic de Honduras, S.A.	Tegucigalpa
2	Ventas Internacionales, S.A.	Tegucigalpa
3	Corporación de Créditos Atlántida, S.A.de CV	Tegucigalpa
4	ALCANCE, S.A. de C.V.	Tegucigalpa
	Totales	4

Fondos Privados de Pensiones		
1	Administradora de Fondos de Pensiones Atlántida, S.A.	Tegucigalpa
	Totales	1
Fondos Públicos de Pensiones		
1	Instituto Hondureño de Seguridad Social	Tegucigalpa
2	Instituto de Previsión Militar	Tegucigalpa
3	Inst. Nac. de Jubil. y Pen. de Emp. y Fun. Púb	Tegucigalpa
4	Instituto Nacional de Previsión del Magisterio	Tegucigalpa
5	Instituto de Previsión Social de los Emp. de la U.N.A.H.	Tegucigalpa
	Totales	5
Bolsas de Valores		
1	Bolsa Centroamericana de Valores, S.A.	Tegucigalpa
	Totales	1

Casas de Bolsa		
1	Casa de Bolsa de Valores, S.A.	Tegucigalpa
2	Promociones e Inversiones en Bolsa, S.A.	San Pedro Sula
3	Fomento Financiero, S.A.	Tegucigalpa
4	Sonival, Casa de Bolsa, S.A.	Tegucigalpa
5	Promotora Bursátil, S.A.	Tegucigalpa
6	Continental, Casa de Bolsa, S.A.	San Pedro Sula
7	Mercantil de Valores, S.A.	Tegucigalpa
8	Lafise, Valores de Honduras, S.A.	Tegucigalpa
9	Casa de Bolsa Asesores Financieros, S.A.	
	Totales	9

Almacenes Generales de Depósito		
1	Almacenes de Depósito, S.A.	San Pedro Sula
2	Compañía Almacenadora, S.A.	Tegucigalpa
3	Almacenes de Depósito Continental, S.A.	San Pedro Sula
4	Almacenes Generales de Depósito de Café, S.A.	San Pedro Sula
5	Almacenadora Hondureña, S.A.	San Pedro Sula
	Totales	5
Casas de Cambio		
1	Divisas Corporativas-Casa de Cambio, S.A.	Tegucigalpa
2	Roble Viejo, S.A.	Tegucigalpa

3	La Confianza, S.A.	Las Manos
4	Corporación de Inversiones Nacionales, S.A.	Tegucigalpa
5	América, CDC, Casa de Cambio, S.A. de C.F.	San Pedro Sula
6	Servigiros, S.A.	Tegucigalpa
	Totales	6
	Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras	
1	Fundación Microfinanciera Hermandad de Honduras, OPDF	San Marcos de Ocotepeque
2	Asociación Familia y Medio Ambiente, OPDF	Juticalpa
3	Fundación para el Desarrollo de Honduras Visión Fund, OPDF	Tegucigalpa
4	Proyectos e Iniciativas Locales para el Autodesarrollo Regional de Honduras, OPDF	Sta. Rosa de Copán
5	Fondo para el Desarrollo Local de Honduras, OPDF	Tocoa, Colón
	Totales	5
	Centrales de Riesgo Privadas	
1	TransUnion Honduras-Buró de Crédito, S.A.	Tegucigalpa
2	Equifax Honduras-Central de Riesgo Privada, S.A.	Tegucigalpa
	Totales	2
	Sociedades Clasificadoras de Riesgo	

1	Fitch Centroamérica, S.A.	San Pedro Sula
2	Sociedad Clasificadora de Riesgo Honduras, S.A.	San Pedro Sula
3	Pacific Credit rating, S.A. de C.V. 4/	Tegucigalpa
	Totales	3
Sociedades Remesadoras de Dinero		
1	Correo y Remesas Electrónicas, S.A.	Tegucigalpa
2	Servigiros Remesadora, S.A.	Tegucigalpa
3	Remesas Giros Latinos, S.A.	San Pedro Sula
4	Remesadora Centroamericana Honduras, S.A.	San Pedro Sula
5	Ficohsa Remesas, S.A.	Tegucigalpa
6	Remesadora El Hermano Lejano Express, S.A.	Tegucigalpa
7	Transremesas, S.A.	La Ceiba
	Totales	7
	TOTAL	94

Fuente: datos proporcionados por la CNBS al mes de julio 2012.

ANEXO 3.

- a. Resolución GE No.1631/12-09-2011 referente a las reformas de las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y la Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas”,
- b. Hoja de Reclamación para uso de los usuarios financieros y,
- c. Formatos de tipología y subtipología para el envío de la Información de las Instituciones mediante el Módulo de Reporte de Reclamos.
- d. Formato de Información Mensual sobre reclamos (Módulo de Reporte de Reclamos.)
- e. Programa para la Implementación de las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero.
- f. Decálogo para la participación activa de los usuarios financieros en el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de deberes.
- g. Decálogo de obligaciones y compromisos que asumen las Instituciones Supervisadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).
- h. Formato de hoja de información mensual sobre reclamos.

ANEXOS 4 y 5.

a)Formulario de solicitud de información pública y,

b)Formulario de solicitud de historial crediticio de persona natural y persona jurídica.

ANEXO 6.

Nota de fecha 22 de agosto de 2012, remitida de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la DPUF.



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



DPUF- 221-2012

22 de agosto de 2012

Señora
Telma Esperanza Martínez Mejía
Ciudad

Estimada Señora Martínez:

En atención a su solicitud de información de fecha 14 de los corrientes, mediante la cual solicita "Estadísticas de reclamos por institución, estadísticas de reclamo por tipo, estadística específica de reclamos por tarjeta de crédito y estadísticas de Central de Información Crediticia y de información pública desde el año 2010 a la fecha".

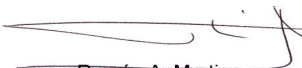
A continuación, se brindan los datos de los años solicitados.

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

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

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

Atentamente,


Ramón A. Martínez
Director



cc: Archivo

ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS.

FIGURAS.

Figura 1. Superintendencias, áreas y unidades de la CNBS.....	24
Figura 2. Unidades de la DPUF (2012).....	25

TABLAS.

Tabla 1. Cuadro de Instituciones Supervisadas por la CNBS.....	14
Tabla 2. Actividades DPUF, año 2010.....	28
Tabla 3. Actividades DPUF, año 2011.....	29
Tabla 4. Reclamos por institución presentados ante la DPUF, año 2011.....	29
Tabla 5. Estadísticas servicios DPUF, año 2012.....	30
Tabla 6. Comparativo de estadísticas de reclamo por año.....	30
Tabla 7. Estadísticas reclamos resueltos por las Superintendencias durante el año 2009.....	33
Tabla 8. Análisis de fortalezas y debilidades de las normas.....	47
Tabla 9. Listado de Instituciones Supervisadas por la CNBS.....	71