



# Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A.

## COMUNICADO

A la población en general y a los usuarios de Tarjetas de Crédito, de Débito y de Financiamiento, se les comunica que la Nueva Ley de Tarjetas de Crédito, aprobada por el Congreso Nacional, así como su respectivo Reglamento aprobado por esta Comisión, ya se encuentran en plena vigencia, por lo que sus disposiciones son de obligatorio cumplimiento por parte de los emisores respectivos.

Las reformas a la Ley y Reglamento de Tarjetas de Crédito contemplan entre otros, los siguientes beneficios para el usuario:

- 1. Forma de cálculo de intereses:** Las compras, retiros y otros cargos, detallados en el último estado de cuenta, no generarán intereses cuando hayan sido totalmente cancelados entre la fecha de corte y la fecha de vencimiento de pago. En caso de que se pague una cantidad menor al "Pago de Contado" requerido, SOLO se aplicarán intereses sobre el saldo que quede pendiente y no sobre la compra total del mes. No podrán capitalizarse intereses sobre intereses.
- 2. Mecanismos para la cancelación de contratos:** en cualquier momento, el Tarjeta-habiente tendrá el derecho de cancelar su contrato de tarjeta de crédito y concertar un arreglo de pago con el emisor. Para tales fines, se deberá utilizar el formato de "SOLICITUD PARA LA CANCELACIÓN DEL CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO" aprobado por la Comisión, mismo que todo emisor está obligado a tener a disposición del público usuario. A partir de dicha fecha, durante los cinco (5) días hábiles subsiguientes, el emisor estará obligado a resolver de conformidad al Artículo 33 de la Ley de Tarjetas de Crédito y 32 de su respectivo Reglamento.
- 3. Procedimientos para gestiones de cobro:** Se prohíbe prácticas de acoso u hostigamiento en la cobranza. Sólo se permite al emisor realizar una comunicación exitosa diaria, en horarios y días hábiles para gestiones de cobro, comprendidos en horarios de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábado de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.
- 4. Cobros no autorizados:** Los Emisores no podrán aplicar al Tarjeta-Habiente cargos o penalidades por: a) administración de créditos, b) sobregiros no autorizados; c) envío de cualquier tipo de información por medio de correo electrónico, d) gestión de cobranza, e) renovación o vencimiento del plástico, f) reactivación de cuenta por encima de los límites aprobados por la CNBS , g) terminación del contrato y h) cobertura de seguros por fraude
- 5. Los Límites de Cobro para el concepto de Rehabilitación de Línea de Crédito son:** De 1 a 30 días de mora L200.00; de 31 a 60 días de mora L400.00; y, de 61 a 90 días de mora L600.00. En ningún caso el cargo por





## Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A.

rehabilitación podrá ser mayor al importe vencido o superior al cinco por ciento (5%) del saldo adeudado, el qué sea menor. Estos cargos solo se aplicarán cuando se realice la deshabilitación de la línea de crédito por incumplimiento de pago y posterior habilitación.

**6. Costo de Retiro en Efectivo mediante Tarjeta de Crédito y Débito:** Los Emisores deberán establecer al menos un mecanismo de retiro gratuito y expedito, para que el usuario pueda disponer del saldo de la cuenta a través de su tarjeta de débito. El cobro de comisiones por retiro de efectivo de tarjeta de crédito, débito y financiamiento, deberá ser el menor entre L. 20 o el 5% del monto de la transacción.

**7. Mecanismos de educación financiera:** El Emisor capacitará al nuevo Tarjeta-Habiente en temas sobre: derechos y obligaciones del usuario financiero, condiciones del contrato, cláusulas y prácticas abusivas, procedimiento para interponer un reclamo, esquemas de amortización de saldos, sobre la operatividad de la central de información crediticia, los burós de crédito, entre otros.

Se invita a la ciudadanía en general a informarse mejor de sus deberes y derechos como usuario de estos productos, mediante la lectura de los textos oficiales de la Ley y su Reglamento, a través de nuestra página web: [www.cnbs.gov.hn](http://www.cnbs.gov.hn)

En caso que los Usuarios Financieros consideren que sus derechos han sido afectados en lo referente a lo dispuesto a la Ley de Tarjetas de Crédito y su Reglamento y en cualquier otro servicio contratado en bancos, financieras, compañías de seguros, instituciones de pensiones, OPDF's, almacenes generales de depósito, casas de cambio, remesadoras, podrán presentar sus denuncias oficialmente, siguiendo el procedimiento siguiente:

- Solicitar a la entidad emisora la Hoja de Reclamación correspondiente, quien deberá entregar la misma de forma expedita e inmediata, cumpliendo lo establecido en la Norma de Transparencia y haciendo uso del formato aprobado.
- Presentar por escrito y en el formato respectivo, el objeto de la denuncia;
- La institución deberá acusar recibo al denunciante y en el término de diez (10) días hábiles, proporcionarle por escrito la respuesta respectiva.
- En el caso de no recibir respuesta o que la respuesta no sea satisfactoria al denunciante, éste podrá presentarse ante la Dirección de Protección al Usuario Financiero de la CNBS con dos copias de lo siguiente: a) Hoja de reclamación con acuse de recibido de la institución denunciada, b) Respuesta proporcionada por la institución, c) Copia de tarjeta de identidad del denunciante, d) Cualquier otro documento que respalde la denuncia. Una vez finalizado el proceso de investigación por parte de la CNBS, ésta se





## Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A.

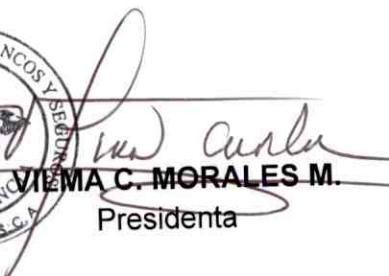
pronunciará vía resolución, la cual será notificada a las partes (Denunciante e institución denunciada).

En el caso de que el usuario financiero desee presentar una queja, y que no le sea factible seguir el procedimiento oficial establecido anteriormente, puede exponer su caso a través del correo electrónico [quejasdpuf@cnbs.gov.hn](mailto:quejasdpuf@cnbs.gov.hn) o enviando un mensaje vía Facebook o twitter a las direcciones siguientes: cnbsquejasdpuf o @cnbsquejasdpuf; siendo necesario señalar en el mensaje: El nombre y número de identidad del denunciante, el nombre del emisor de tarjeta de crédito o usuario general de cualquiera de los servicios financieros y una breve descripción del caso.

La CNBS velará de oficio por que los emisores de Tarjetas de Crédito, de Débito y de Financiamiento, den fiel e irrestricto cumplimiento a los derechos de sus clientes usuarios, a fin de mantener las sanas prácticas de mercado.

Los incumplimientos a la Ley de Tarjetas de Crédito y su Reglamento, estarán sujetos a las sanciones respectivas.

Tegucigalpa, M.D.C., 14 de junio de 2013

  
VIEMA C. MORALES M.  
Presidenta

  
CARLOS ROBERTO ORTEGA MEDINA  
Secretario General