

CIRCULAR CNBS No.026/2024

A LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO SOCIEDADES EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO

Toda la República

El infrascrito Secretario General de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros CERTIFICA la parte conducente del Acta de la Sesión No.1841 celebrada en Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central el catorce de noviembre de dos mil veinticuatro, con la asistencia de los Comisionados MARCIO GIOVANNY SIERRA DISCUA, Presidente; ALBA LUZ VALLADARES OCONNOR, Comisionada Propietaria; ESDRAS JOSIEL SÁNCHEZ BARAHONA, Comisionado Propietario; JUAN MANUEL SIBAJA SALINAS, Secretario General; que dice:

“... 4. **Asuntos de la Gerencia de Estudios Económicos, Regulación, Competencia e Innovación Financiera:** ... literal b) ... **RESOLUCIÓN GEE No.787/14-11-2024.-** La Comisión Nacional de Bancos y Seguros,

CONSIDERANDO (1): Que el Artículo 1 de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros establece que corresponde a este Ente Supervisor vigilar que las Instituciones del Sistema Financiero y demás entidades supervisadas, desarrollen sus actividades en concordancia con las leyes de la República y el interés público, velando porque los marcos regulatorios promuevan la libre competencia, la equidad de participación, la eficiencia de las Instituciones Supervisadas y la protección de los derechos de los acreedores; promoviendo el acceso al financiamiento y velando en todo momento por la estabilidad del sistema financiero supervisado.

CONSIDERANDO (2): Que el Artículo 13, numerales 1), 2) y 11) de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros establece que corresponde a este Ente Supervisor, dictar las normas que se requieran para la revisión, verificación, control, vigilancia y fiscalización de las Instituciones Supervisadas, lo mismo que las normas prudenciales que deberán cumplir, para lo cual se basará en la legislación vigente y en los acuerdos y prácticas internacionales. Asimismo, deberá dictar normas generales para la presentación de cuentas y para que las Instituciones Supervisadas proporcionen al público información suficiente, veraz y oportuna sobre su situación jurídica, económica y financiera.

CONSIDERANDO (3): Que la Gerencia de Protección al Usuario Financiero (GPUF) adscrita a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), ha observado un aumento interanual de aproximadamente 50% en la cantidad de reclamos realizados por los usuarios financieros por

operaciones no reconocidas a través de los productos de tarjeta de débito y tarjetas de crédito y financiamiento.

CONSIDERANDO (4): Que ha efecto de mitigar el aumento del riesgo de fraudes y operaciones sospechosas por medio de las tarjetas de débito y tarjetas de crédito y financiamiento, es necesario que las Instituciones Supervisadas fortalezcan sus controles para coadyuvar a la prevención y mitigación de fraudes contra los usuarios financieros, asociados a operaciones no reconocidas por medio de estos productos.

CONSIDERANDO (5): Que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, mediante Resolución GEE No.500/18-07-2024, aprobó los “LINEAMIENTOS MÍNIMOS PARA LA PREVENCIÓN DE OPERACIONES NO RECONOCIDAS RELACIONADAS CON TARJETAS DE DÉBITO Y TARJETAS DE CRÉDITO Y FINANCIAMIENTO”, publicados en el Diario Oficial La Gaceta número 36,610 del 12 de agosto de 2024, cuyo objeto es establecer los controles mínimos de seguridad que deben aplicar las Instituciones Supervisadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) para prevenir y mitigar la ocurrencia de operaciones no reconocidas debido a fraudes en los productos de tarjetas de débito y tarjetas de crédito y financiamiento a nombre de los usuarios financieros; así como crear una mayor conciencia y educación financiera en los usuarios para la prevención de estos eventos.

CONSIDERANDO (6): Que mediante nota de fecha 15 de octubre de 2024, suscrita por la Señora María Lidia Solano, en su condición de Directora Ejecutiva de la Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (AHIBA), ha solicitado a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros que reconsidere la implementación de los Artículos 5 y 7 de la Resolución GEE No.500/18-07-2024, considerando que las experiencias actuales con la mayoría de sus tarjetahabientes revisa notificaciones por un solo medio. Por otro lado, que sus bancos asociados han avanzado en la adecuación, que involucra cambios en la operativa y modelos de negocios de los comercios afiliados que aún están siendo socializados; por lo que, para salvaguardar la experiencia de los clientes, solicita otorgar una prórroga de dos meses para la adecuación y cumplimiento de este artículo. Es decir que la nueva fecha de cumplimiento sea el 12 de diciembre de 2024. Adicionalmente, algunos de sus bancos miembros de forma individual presentaron ante esta Comisión solicitud de prórroga para concluir la implementación de los “LINEAMIENTOS MÍNIMOS PARA LA PREVENCIÓN DE OPERACIONES NO RECONOCIDAS RELACIONADAS CON TARJETAS DE DÉBITO Y TARJETAS DE CRÉDITO Y FINANCIAMIENTO”.

CONSIDERANDO (7): Que mediante Dictamen Técnico GEERA-DT-92/2024, la Gerencia de Estudios Económicos, Regulación, Competencia e Innovación Financiera, concluye que derivado de la evaluación realizada por las distintas áreas técnicas de la Comisión a los argumentos formulados en la solicitud presentada por la Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (AHIBA), referida en el Considerando (6) precedente, así como las solicitudes formuladas por algunos de sus bancos miembros que presentaron de forma individual, es procedente recomendar a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros reformar los Artículos 5 y 20 de los “LINEAMIENTOS MÍNIMOS PARA LA PREVENCIÓN DE OPERACIONES

NO RECONOCIDAS RELACIONADAS CON TARJETAS DE DÉBITO Y TARJETAS DE CRÉDITO Y FINANCIAMIENTO”.

POR TANTO: Con fundamento en lo establecido en los Artículos 1, 6, 8, 13, numerales 1), 2) y 11), y 39 de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros;

RESUELVE:

1. Reformar los Artículos 5 y 20 de los “LINEAMIENTOS MÍNIMOS PARA LA PREVENCIÓN DE OPERACIONES NO RECONOCIDAS RELACIONADAS CON TARJETAS DE DÉBITO Y TARJETAS DE CRÉDITO Y FINANCIAMIENTO”, emitidos por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros mediante Resolución GEE No.500/18-07-2024, cuyo contenido íntegramente se leerá así:

“ARTÍCULO 5.- DE LA NOTIFICACIÓN AL TARJETAHABIENTE DE LAS OPERACIONES REALIZADAS

Las Instituciones Supervisadas deben notificar en tiempo real (inmediatamente) a los tarjetahabientes cuando se realice cualquier operación en los productos de tarjetas. De igual manera, debe notificarse al tarjetahabiente por al menos dos medios, cuando se realicen transacciones no monetarias como cambios de PIN, actualización de número telefónico o correo electrónico, entre otros.

Para las operaciones aprobadas en los productos de tarjetas iguales o menores a cinco mil lempiras (L5,000.00), las notificaciones deben realizarse en al menos un medio. Para las operaciones superiores a los cinco mil lempiras (L5,000.00), las notificaciones deben realizarse por al menos dos medios. Estas notificaciones deben efectuarse por los siguientes medios: Correo electrónico, mensaje de texto, aplicaciones móviles, llamada telefónica o cualquier otro medio que la institución considere pertinente y que haya sido autorizado por el tarjetahabiente.

En el caso de transacciones no monetarias presenciales en agencias o por medio de call center la notificación será opcional. Las Instituciones Supervisadas podrán mantener listas de excepción de los tarjetahabientes que no deseen recibir notificaciones específicas sobre alertas por sus transacciones.

ARTÍCULO 20.- PLAZO DE ADECUACIÓN Y RESPONSABILIDAD

Para efectos de la implementación de las disposiciones contenidas en los presentes Lineamientos, las Instituciones Supervisadas contarán con un plazo de hasta el 31 de marzo de 2025. Cumplido este plazo, las Instituciones Supervisadas serán responsables de la totalidad de las operaciones no reconocidas debido a fraudes en los productos de tarjetas de débito y tarjetas de crédito y financiamiento a nombre de los usuarios financieros, en caso de no haber aplicado los presentes Lineamientos.

Las inversiones que realicen las Instituciones Supervisadas en la aplicación de estos Lineamientos no deben generar costos para el usuario financiero.”.

2. Ratificar el resto de las disposiciones contenidas en la Resolución GEE No.500/18-07-2024.
3. Dejar sin valor y efecto las Notas GEEGE-NO-397/2024, GEEGE-NO-398/2024, GEEGE-NO-399/2024 y GEEGE-NO-400/2024 emitidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, a través de la Gerencia de Estudios Económicos, Regulación, Competencia e Innovación Financiera, comunicadas a las Instituciones que a nivel individual solicitaron prórroga. Por lo tanto, todas las Instituciones deben adecuarse al plazo establecido en el Artículo 20 de los referidos Lineamientos, reformado mediante la presente Resolución.
4. Comunicar la presente Resolución a las Instituciones del Sistema Financiero y Sociedades Emisoras de Tarjetas de Crédito, para los efectos legales correspondientes y a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras y Gerencia de Riesgos, para su conocimiento.
5. Instruir a la Secretaría General de esta Comisión para que realice las gestiones pertinentes a fin de que la presente Resolución sea remitida por los canales correspondientes a la Empresa Nacional de Artes Gráficas (ENAG), para efectos de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.
6. La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta. ... Queda aprobado por unanimidad. ... F) **MARCIO GIOVANNY SIERRA DISCUA**, Presidente; **ALBA LUZ VALLADARES OCONNOR**, Comisionada Propietaria; **ESDRAS JOSIEL SÁNCHEZ BARAHONA**, Comisionado Propietario; **JUAN MANUEL SIBAJA SALINAS**, Secretario General”.

Tegucigalpa, MDC, 20 de noviembre de 2024

JUAN MANUEL SIBAJA SALINAS
Secretario General