

CIRCULAR CNBS No.003/2025

A LOS BURÓS DE CRÉDITO PRIVADOS

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.1872 celebrada en Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central el catorce de marzo de dos mil veinticinco, 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 a) ... **RESOLUCIÓN GEE No.184/14-03-2025.**- 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 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 6 de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, establece que este Ente Regulador, basado en normas y prácticas internacionales, ejercerá por medio de las superintendencias la supervisión, vigilancia y control de las instituciones supervisadas.

CONSIDERANDO (3): Que la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, en su Artículo 13, numerales 1), 2), 4) y 25), establece que a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, le corresponderá revisar, verificar, controlar, vigilar y fiscalizar las instituciones supervisadas, dictar las normas que se requieran para el cumplimiento de los cometidos previstos en el numeral anterior, lo mismo que las normas prudenciales que deberán cumplir las instituciones supervisadas, para lo cual se basará en la legislación vigente y en los acuerdos y prácticas internacionales; cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, las leyes generales y especiales, los reglamentos y resoluciones a que están sujetas las instituciones supervisadas; y las demás funciones de supervisión, vigilancia y control que le atribuyan otras leyes.

CONSIDERANDO (4): Que el Congreso Nacional, mediante Decreto Legislativo No.75-2024 publicado en el Diario Oficial La Gaceta No.36,663 del 14 de octubre de 2024, decretó reformar por adición el Artículo 68. Prácticas Abusivas, de la LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, contenido en el Decreto Legislativo No.24-2008, del 1 de abril de 2008, publicado en el Diario Oficial “La Gaceta” Edición No.31,652, de fecha 7 de julio del año 2008, adicionándole cinco (5) nuevos numerales, bajo las denominaciones de: 10), 11), 12,) 13) y 14), relacionados con la celebración de

contratos y cobros en moneda distinta al Lempira, para los servicios de telefonía móvil y fija, televisión por cable e internet.

CONSIDERANDO (5): Que el Decreto Legislativo referido en el Considerando (4) precedente, en su Artículo 2, instruye a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) que administra la Central de Información Crediticia o central de riesgos, deberá emitir la normativa correspondiente a los casos en que los clientes estén registrados con calificación negativa debido a incumplimientos atribuidos a la falta de pago por servicios no prestados de telefonía móvil y fija, televisión por cable, e internet. En cuanto a quienes se encuentren comprendidos en las razones relacionadas en el párrafo precedente, las empresas prestadoras de tales servicios no podrán reportarles como morosos a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS). En el caso de las personas cuya calificación de riesgo haya sido afectada en la Central de Información Crediticia o central de riesgos por un servicio que no utilizaron, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) deberá realizar de oficio y de inmediato la rehabilitación de la calificación positiva de crédito.

CONSIDERANDO (6): Que la Gerencia Legal de esta Comisión, mediante Memorandum GLEAE-DL-420/2024, concluye que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, como Ente Regulador de las Centrales de Riesgos Privadas, Empresas de Información Crediticia o Burós de Crédito debe instruir a estas sociedades el cumplimiento de lo ordenado en el Decreto Legislativo No.75-2024, para que procedan a gestionar y actualizar la información contenida en la base de datos relacionada con la calificación negativa de los clientes de los Usuarios debido a incumplimientos atribuidos a la falta de pago por servicios no prestados de telefonía móvil y fija, televisión por cable e internet. Lo anterior en congruencia con el procesamiento de información y obligaciones estipuladas en los Artículos 20 y 26 literales d) y e) del Reglamento para la Autorización y Funcionamiento de las Centrales de Riesgo Privadas.

CONSIDERANDO (7): Que mediante Dictamen Técnico GEERA-DT-19/2025 del 6 de marzo de 2025, la Gerencia de Estudios Económicos, Regulación, Competencia e Innovación Financiera, concluye que con base en el análisis realizado es procedente recomendar a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros la aprobación de las “NORMAS SOBRE EL TRATAMIENTO DE OPERACIONES DE CLIENTES DE EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL Y FIJA, TELEVISIÓN POR CABLE E INTERNET REGISTRADOS EN LOS BURÓS DE CRÉDITO PRIVADOS”, con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 2 del Decreto Legislativo No.75-2024 publicado en el Diario Oficial La Gaceta No. 36,663 del 14 de octubre de 2024, referente al registro de clientes con calificación negativa debido a incumplimiento de pago por servicios no prestados de telefonía móvil y fija, televisión por cable e internet.

POR TANTO: Con fundamento en los Artículos 1, incisos a) y g), 6 y 13, numerales 1), 2), 4) y 25) de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros; Resolución GRD No.187/29-03-2022 contentiva del Reglamento para la Autorización y Funcionamiento de las Centrales de Riesgos Privadas; y, el Decreto Legislativo No.75-2024 aprobado por el Congreso Nacional;

RESUELVE:

1. Aprobar las “**Normas sobre el Tratamiento de Operaciones de Clientes de Empresas Prestadoras de Servicios de Telefonía Móvil y Fija, Televisión por Cable e Internet Registrados en los Burós de Crédito Privados**”, de la forma siguiente:

NORMAS SOBRE EL TRATAMIENTO DE OPERACIONES DE CLIENTES DE EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL Y FIJA, TELEVISIÓN POR CABLE E INTERNET REGISTRADOS EN LOS BURÓS DE CRÉDITO PRIVADOS

**CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

ARTÍCULO 1.- OBJETO Y ALCANCE

Las presentes Normas tienen por objeto establecer disposiciones aplicables a los Burós de Crédito Privados, relativas a los casos en los cuales los clientes de las empresas prestadoras de servicios de telefonía móvil y fija, televisión por cable e internet, sean reportados con calificación negativa debido a incumplimientos relacionados con la falta de pago por no haber recibido la prestación de estos servicios. Lo anterior, en atención a lo dispuesto en el Artículo 2 del Decreto Legislativo No.75-2024, publicado en el Diario Oficial La Gaceta No.36,663 del 14 de octubre de 2024.

ARTÍCULO 2.- DEFINICIONES

Para efectos de las presentes Normas, se entiende por:

- a) **Comisión o CNBS:** Comisión Nacional de Bancos y Seguros;
- b) **Cargos o Cobros:** Valores cobrados por las empresas prestadoras de servicios de telefonía móvil y fija, televisión por cable e internet, conforme al Decreto Legislativo No.75-2024; publicado en el Diario Oficial La Gaceta No.36,663 del 14 de octubre de 2024.
- c) **Deudor:** Persona que tiene obligaciones crediticias directas o como deudor principal con una o más empresas prestadoras de servicios de telefonía móvil y fija, televisión por cable e internet;
- d) **Información Crediticia:** Se refiere a las obligaciones o antecedentes financieros de una persona, así como a cualquier otra información relacionada con su capacidad de endeudamiento, historial de pagos y operaciones crediticias o de naturaleza similar. Esto incluye datos provenientes de fuentes públicas o privadas de acceso no restringido, que los Burós de Crédito pueden recopilar, y que son útiles para la evaluación del riesgo crediticio;
- e) **Operaciones en Disputa:** Cargos o cobros que están siendo cuestionados o impugnados debido a una discrepancia, error o inconformidad;

- f) **Reporte de Crédito:** Información proporcionada de forma documental o electrónica por un Buró de Crédito, que incluye el historial crediticio de un titular, en respuesta a la solicitud realizada por el usuario o cliente, de acuerdo con las disposiciones establecidas en las presentes Normas;
- g) **Reclamo:** Toda manifestación formalizada mediante la hoja de reclamación, que efectúe un usuario o cliente por cualquier medio físico o electrónico puesto a disposición por los Burós de Crédito Privado, para dar cuenta de una situación concreta que le afecte y que corresponda resolver a esa institución en particular; y en caso de que proceda, posteriormente a la Comisión;
- h) **Servicios no Prestados:** Son aquellos servicios que, aunque fueron contratados o pagados, no se realizaron o no se prestaron al usuario o cliente; e,
- i) **Usuario o Cliente:** Persona que contrata o hace uso de los servicios o productos ofrecidos por las empresas prestadoras de telefonía móvil y fija, televisión por cable e internet.

CAPÍTULO II CERTIFICACIÓN DE DEUDORES MOROSOS

ARTÍCULO 3.- CERTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN RELATIVA A DEUDORES MOROSOS POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO DERIVADO DE SERVICIOS NO PRESTADOS

Los Burós de Crédito Privados deben adecuar los contratos suscritos con las empresas prestadoras de servicios de telefonía móvil y fija, televisión por cable e internet, con el propósito de incluir una cláusula referente a que éstas presenten junto a la información que remiten a dichos Burós, una certificación que garantice que dicha información no incluye registros de operaciones morosas debido a incumplimientos de pago por servicios no prestados a sus clientes, estén reconocidos o en disputa; lo anterior en atención a lo establecido en el Artículo 2 del Decreto Legislativo No.75-2024, que dispone que las empresas prestadoras de estos servicios no podrán reportar a dichos deudores como morosos.

ARTÍCULO 4.- DERECHOS DE LOS USUARIOS O CLIENTES

Los Burós de Crédito Privados no podrán incluir en sus reportes de crédito deudas originadas por el incumplimiento en el pago de servicios no prestados de telefonía móvil y fija, televisión por cable e internet. En el caso de que la calificación crediticia se haya visto afectada por la inclusión en sus reportes de crédito de las precitadas deudas, los clientes podrán presentar reclamos ante los Burós de Crédito Privados, de conformidad a lo establecido en el Reglamento para la Autorización y Funcionamiento de las Centrales de Riesgo Privadas.

CAPÍTULO III DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 5.- SANCIONES

El incumplimiento de las disposiciones de las presentes Normas por parte de los Burós de Crédito Privados dará lugar a la imposición de las sanciones correspondientes, conforme a lo establecido en el Reglamento de Sanciones aplicable a las Instituciones Supervisadas, vigente emitido por la Comisión para tal efecto.

ARTÍCULO 6.- CASOS NO PREVISTOS

Los casos no contemplados en las presentes Normas serán resueltos por la Comisión, conforme al marco legal y normativo vigente.

ARTÍCULO 7.- CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES

Los Burós de Crédito Privados deben cumplir con lo dispuesto en el Artículo 2 del Decreto Legislativo No.75-2024 publicado en el Diario Oficial La Gaceta No.36,663 del 14 de octubre de 2024, a partir de la fecha de su entrada en vigencia.

ARTÍCULO 8.- VIGENCIA

Las presentes Normas entrarán en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

2. 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.
3. Comunicar la presente Resolución a los Burós de Crédito Privados, para los efectos legales correspondientes, a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras y a la Gerencia de Riesgos de esta Comisión, para su conocimiento.
4. La presente Resolución es de ejecución inmediata. ... 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, 18 de marzo de 2025

JUAN MANUEL SIBAJA SALINAS
Secretario General