

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO

San Salvador, El Salvador, C.A.

Teléfono (503) 2281-2444, Email: informa@ssf.gob.sv, Web: <http://www.ssf.gob.sv>

NORMA NPB4-46

El Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero, en uso de la potestad que le otorgan los artículos 64, 65, 66 y 240 de la Ley de Bancos, y los artículos 42, 43 y 44 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, emite las:

NORMAS PARA LA TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

CAPÍTULO I OBJETO, SUJETOS Y DEFINICIONES

Objeto

Art.1.- Estas Normas tienen por objeto promover la transparencia de información de las entidades financieras como un mecanismo para que los usuarios de servicios financieros y público en general, de manera responsable, tomen decisiones informadas con relación a las operaciones y servicios que desean contratar o utilizar con las referidas entidades.

Se exceptúan de la aplicación de estas Normas a los contratos de apertura de crédito para la emisión y uso de tarjeta de crédito, debido a que la transparencia de información de las tarjetas de crédito se encuentra regulada en la Ley del Sistema de Tarjeta de Créditos y en la normativa correspondiente.

Sujetos

Art. 2.- Los sujetos obligados al cumplimiento de estas Normas son:

- a) Los bancos constituidos en El Salvador;
- b) Las sucursales de bancos extranjeros establecidas en El Salvador;
- c) Las oficinas de bancos extranjeros autorizadas por esta Superintendencia para colocar fondos en El Salvador;
- d) Los bancos cooperativos; y,
- e) Las sociedades de ahorro y crédito.

El término “entidad” o su plural “entidades” utilizado en estas Normas equivale a “los sujetos obligados”; asimismo, el término “divulgación” a las publicaciones en periódicos y a las exhibiciones en cartelera. Cuando se mencione “Banco Central” y “Superintendencia” deberá entenderse que se trata del Banco Central de Reserva de El Salvador y de la Superintendencia del Sistema Financiero, respectivamente.

Definiciones

Art. 3.- Para los efectos de la presente Norma, se entenderá por:

- a. **Tasa de interés:** Precio que se paga o recibe por el uso del dinero, el cual se establece como un porcentaje del capital en función de los días que el deudor o depositario lo tenga o ponga a disposición a partir de la fecha del desembolso o del depósito.
- b. **Tasa de referencia:** Tasa única que servirá de base para contratar las operaciones activas con tasa de interés ajustable y que será establecida por cada entidad.

- c. **Tasa de interés nominal:** Tasa de interés anualizada activa o pasiva establecida libremente por la entidad y aceptada por el cliente.
- d. **Tasa de interés efectiva:** Tasa de interés anualizada que permite igualar el valor actual de todas las cuotas y demás pagos que serán efectuados por el cliente con el monto que efectivamente recibirá en préstamo.
- e. **Comisión:** Importe de dinero que cobra la entidad financiera al usuario por la prestación de una operación o un servicio efectivamente prestado por ésta al usuario.
- f. **Recargo:** Importe de dinero que cobra la entidad financiera al usuario como una penalización de carácter económico por incumplir sus obligaciones contractuales, por hechos atribuibles al usuario.
- g. **Cargos por cuenta de terceros:** Importes de dinero que cobra la entidad financiera al usuario por los servicios prestados por terceras personas para cumplir con requisitos vinculados a las operaciones que, de acuerdo a lo pactado, serán a cargo del cliente.

CAPITULO II TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN

Principio de transparencia de información

Art. 4.- Las entidades deberán cumplir con transparencia y oportunidad, la difusión de información sobre la aplicación y modificación de las tasas de interés, comisiones, recargos, cargos por cuenta de terceros y cualquier otro cargo asociado a las operaciones activas y pasivas que realicen, así como a los servicios que brinden.

Esta información deberá ser accesible al público y en formato que permita su fácil comprensión. La transparencia de información busca mejorar el acceso a la misma por parte de los usuarios con la finalidad de que estos puedan tomar decisiones con la debida información con respecto a las operaciones y servicios que desean contratar con las entidades.

Atención al público

Art. 5.- Las entidades deberán crear un servicio formal de atención a los usuarios de servicios financieros, mediante el cual se atiendan los reclamos relacionados con los cobros de tasas de interés, comisiones, recargos y cargos por cuenta de terceros, así como la asistencia financiera relacionada con los servicios que ofrezcan, con los tiempos de respuestas razonables.

El servicio de atención al público deberá responder todas las consultas que tengan los usuarios con relación al contenido de los contratos.

Las preguntas más frecuentes que tengan los usuarios, con sus respectivas respuestas, deberán ser incorporadas en el sitio Web de la entidad y deberán estar disponibles y a la vista en forma impresa en las agencias, como parte de la difusión que realicen de los productos y servicios que ofrezcan. (1)

Control de los reclamos y denuncias

Art. 6.- Las entidades deberán establecer un registro para el control estadístico de los reclamos y denuncias que reciban de los usuarios de servicios financieros, conteniendo el

número de casos y tipo de reclamos recibidos, casos resueltos y casos pendientes de resolución, conforme el formato descrito en Anexo No. 1 de las presentes Normas, el que deberá ser remitido mensualmente a la Superintendencia en un plazo de cinco días hábiles siguientes al mes en referencia, remitiéndolo por medios electrónicos o de la forma que la Superintendencia lo determine.

Capacitación al personal

Art. 7.- Las entidades deberán capacitar a todos los empleados que estén relacionados con la atención del público usuario de los productos y servicios de la entidad, en materia de estas disposiciones, los procedimientos operativos y los cálculos de intereses de los productos financieros que ofrecen.

Condiciones promocionales

Art. 8.- Las condiciones promocionales que incentiven la contratación de determinadas operaciones activas, pasivas o servicios, deberán ser mantenidas por la entidad durante el período ofrecido, y de ser el caso por el número de unidades a ofertar o por algún otro supuesto sujeto a la condición promocional; asimismo estas condiciones promocionales deberán ser informadas adecuadamente, incluyendo la tasa nominal y efectiva de las operaciones de crédito, así como las comisiones, cargos por cuenta de terceros y recargos aplicables.

CAPÍTULO III TASAS DE INTERES, COMISIONES Y RECARGOS

De las tasas de interés

Art. 9.- Las entidades deberán de establecer y hacer del conocimiento público una tasa de referencia única expresada en porcentaje, para sus operaciones de préstamos en moneda nacional y otra para sus operaciones de préstamos en moneda extranjera, de conformidad con los requerimientos legales. (2)

Respecto de la tasa de interés nominal, deberá diferenciarse claramente, en los productos que se ofrezcan y en el documento contractual, si ésta es fija o variable o una combinación de ambas.

Será potestativo de las entidades, que en su sitio Web se divulgue la fórmula correspondiente para el cálculo de los intereses periódicos, la fórmula y la forma de cálculo de la tasa efectiva, la forma de amortizar los créditos con los correspondientes abonos a capital, intereses y demás gastos aplicables, poniendo ejemplos de dichos cálculos así como la disponibilidad para la simulación por parte del propio usuario a través de calculadoras financieras.

De las comisiones

Art. 10.- Las denominaciones de las comisiones deben permitir una fácil identificación y comprensión por parte de los usuarios. Los términos y formas relacionados con las comisiones deberán ser previamente conocidos, aceptados y contratados por los clientes de las entidades de conformidad con la ley.

No estarán de conformidad a la naturaleza de “comisión” el cobro de facilidades (como por ejemplo: atención VIP, aire acondicionado, agua, café, parqueo, u otros) que la

entidad financiera ponga a disposición de los usuarios para la prestación de los servicios de una manera cómoda y segura.

No se podrá cobrar dos o más comisiones por un mismo concepto, ni aplicar por un mismo hecho o acto recargos o por cargos por cuenta de terceros.

De los recargos

Art. 11.- Los términos y la forma que originen los recargos deberán ser previamente conocidos, aceptados y contratados por los clientes de las entidades de conformidad con la ley.

Las denominaciones de los recargos deben permitir una fácil identificación y comprensión por parte de los usuarios y no deben prestarse a confusión con las comisiones ni con los cargos por cuenta de terceros.

De los cargos por cuenta de terceros

Art. 12.- En ningún caso podrán aplicarse cargos por cuenta de terceros por conceptos no pactados previamente con el cliente.

Tratándose de cargos por primas de seguros en los casos de póliza colectiva contratada con el banco, éste entregará al usuario un extracto de la póliza que será provisto gratuitamente por la aseguradora y que contendrá un detalle de los riesgos cubiertos, los derechos y obligaciones del cliente, forma de renovación y modificaciones a que está sujeta la póliza. En todo caso, tanto el banco como la aseguradora deberán entregar copia gratuita de la póliza a requerimiento del cliente.

Comisiones y Recargos cuyo cobro es procedente.

Art. 13.- Sin perjuicio de que, de acuerdo al ordenamiento legal aplicable, existe libertad para establecer las comisiones y recargos que se estimen convenientes, las entidades deberán tomar en cuenta las condiciones indicadas al respecto en el Anexo No. 2 de estas Normas cuando se trate de aquellas comisiones y recargos referidos en él, para legitimar su cobro.

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA Y PARÁMETROS PARA EL CÁLCULO Y DETERMINACIÓN DE LAS TASAS DE INTERÉS

Método de cálculo de los intereses

Art. 14.- Para el cómputo de los intereses de las operaciones activas o pasivas, la entidad deberá aplicar el método de interés simple exacto, el cual consiste en contar los días de uso del dinero con base en el año calendario y utilizar el divisor de 365 ó 366 días, según corresponda, utilizando la siguiente fórmula:

$$I = P * i * n$$

Donde:

I = Interés a pagar

P= Capital adeudado

i= Tasa de interés nominal porcentual vigente

n= Es el factor establecido de la relación del tiempo transcurrido dividido entre 365 o 366 si el año fuere bisiesto

Para el cálculo de los intereses de las operaciones activas y pasivas efectuados por medio de los sistemas informáticos, se deberán utilizar seis decimales para computar los intereses, el último dígito retenido se deberá aproximar hacia el inmediato superior cuando el primer dígito que se pierde sea igual o superior a cinco.

Tasa máxima de interés efectiva

Art. 15.- Para las operaciones activas se entenderá como tasa máxima de interés efectiva anualizada aquella tasa que permite igualar el valor actual de todas las cuotas y demás pagos que serán efectuados por el cliente con el monto que efectivamente recibirá en préstamo.

El cálculo se hará tomando en cuenta la totalidad de los cargos que el banco cobrará al cliente incluido los cargos por cuenta de terceros obligatorios al financiamiento de acuerdo a los modelos de contrato depositados en la Superintendencia, excepto los gastos notariales, el pago de impuesto, tasas y contribuciones, incorporando el plazo y modalidades para redimir la obligación y expresándola en términos porcentuales sobre el principal.

Las entidades deberán calcular la tasa máxima de interés efectiva anualizada para cada tipo de operación, de acuerdo a la siguiente metodología:

a) Determinación de la tasa máxima de interés efectiva para efectos de publicación:

Por cada tipo de producto financiero de operaciones activas ofrecido al público, la entidad deberá publicar mensualmente la tasa máxima efectiva anualizada, que en términos de montos y plazo represente la tasa efectiva más alta y se aplicará a los créditos a otorgar durante el mes. La publicación deberá contener una aclaración de los parámetros considerados para el cálculo de la referida tasa, con base a lo establecido en el segundo inciso de este artículo.

b) Determinación de la tasa de interés efectiva anualizada para efectos del contrato:

Para el cálculo de la tasa efectiva anualizada a incorporar en los contratos, se determinará con el monto autorizado al deudor e incluirá la totalidad de los cargos que la entidad cobrará al cliente incluido los cargos por cuenta de terceros, obligatorios al financiamiento de acuerdo a los modelos de contrato depositados en la Superintendencia, excepto los gastos notariales, el pago de impuesto, tasas y contribuciones.

En el Anexo No. 3, se detalla la forma de cálculo de la tasa efectiva.

CAPÍTULO V INFORMACIÓN Y CONTENIDO CONTRACTUAL

Información previa a la celebración de contratos

Art. 16.- Las entidades deben brindar a los usuarios toda la información que éstos soliciten de manera previa y posterior a la celebración de cualquier contrato. El otorgamiento de la información incluye la entrega física a los usuarios de una copia del formulario contractual y de la información referida a tasas de interés, comisiones, cargos por cuenta de terceros y recargos que serán objeto de pacto con la entidad.

Información mínima en la Carta de Comunicación.

Art. 17.- Para efectos de celebrar los contratos por operaciones activas, bajo el sistema de cuotas, las entidades al aprobar la operación deberán comunicar la misma al cliente, con el detalle de información mínima que se especifica en el Anexo No. 4, una copia de esta comunicación junto con el contrato, debidamente firmado, deberá mantenerse en los archivos que la entidad disponga para su conservación.

Art. 18.- La carta de comunicación deberá ser entregada al cliente para su lectura. En caso de existir dudas sobre los conceptos que contiene dicho documento, la entidad deberá aclararlos. Luego de leído el documento y resueltas las dudas que hubieran, las partes firmarán dicha carta con duplicado, quedando un ejemplar en poder de la entidad como constancia del cumplimiento de su entrega al cliente.

Contrato de operaciones activas con tasa de interés fija

Art. 19.- En el caso de operaciones activas que se contraten con la modalidad de tasa de interés fija deberá quedar establecido en el contrato que se celebre al respecto, que la tasa de interés se mantendrá fija durante el plazo establecido.

Contratos de operaciones activas con tasa de interés ajustable

Art. 20.- En el caso de operaciones activas que se contraten con la modalidad de tasa de interés ajustable deberá quedar establecido en el contrato que se celebre al respecto el diferencial con relación a la tasa de referencia que se aplicará durante la vigencia de la operación, la periodicidad de los ajustes y el interés moratorio que se cobrará en casos de mora. El diferencial establecido será el máximo y el interés moratorio se mantendrá fijo hasta la extinción total de la respectiva obligación crediticia.

Previo a la contratación de la operación, deberá explicársele al interesado las fluctuaciones a que podrá estar sujeta la tasa de interés de la operación contratada al variar la tasa de referencia.

Las modificaciones de la tasa de referencia de las operaciones activas afectarán a todos los contratos que se hayan pactado con tasa ajustable, de conformidad a la frecuencia con que se haya establecido en el contrato de crédito.

Cualquier incremento respecto de la tasa de interés activa, deberá ser comunicado de manera directa y por escrito al cliente, por cualquier medio que la entidad disponga con quince días de anticipación a ser aplicado, sin perjuicio de las publicaciones que la entidad deba realizar de acuerdo con la Ley de Bancos.

En todo caso deberá tenerse la evidencia física o electrónica que se ha efectuado la comunicación correspondiente. (1)

Contratos de préstamos con recursos de instituciones específicas

Art. 21.- Cuando se contrate préstamos de mediano y largo plazo con tasa de interés ajustable financiados con recursos provenientes de otras instituciones financieras específicas, en el contrato deberá especificarse que los ajustes estarán vinculados al costo de los recursos financieros.

Previo a la contratación de la operación deberá explicársele al interesado que los ajustes a la tasa de interés dependerán de los cambios en los costos de los recursos financieros proveídos por la entidad específica.

Contratos bajo programas especiales de préstamos

Art. 22.- Cuando se contrate préstamos bajo la modalidad de programas especiales con tasas de interés ajustables que no estén vinculadas a la tasa de referencia, la tasa de interés y comisiones se establecerá uniformemente para todos los préstamos de conformidad a lo contratado con la entidad acreedora correspondiente.

Las entidades deberán comunicar a la Superintendencia con cinco (5) días hábiles de anticipación la apertura de cada programa especial, debiendo detallar el producto a ofrecer, la duración del programa, la forma de ajuste de las tasas de interés, las comisiones a cobrar, el plazo máximo y mínimo de la operación y la tasa máxima efectiva, calculada según se indica en las presentes Normas. **(1)**

Condición de los intereses en las operaciones activas

Art. 23.- En la contratación de operaciones activas, los intereses estarán sujetos a las siguientes disposiciones:

- a) En los contratos con operaciones activas las entidades deberán hacer constar las tasas nominal y efectiva, en este orden, expresadas en forma anualizada, en letras y números de mayor tamaño.
- b) No se puede cobrar intereses que no hayan sido devengados, no obstante pacto en contrario; se exceptúa las operaciones de descuento de documentos.
- c) No se puede pactar el cobro de intereses sobre intereses, ni intereses sobre comisiones y cargos por cuenta de terceros o recargos.
- d) El cómputo de los intereses se hará a partir del día en que los recursos son entregados al usuario hasta un día antes de la fecha de reembolso, salvo disposición en contrario en beneficio del deudor;
- e) Los intereses se aplicarán solamente sobre saldos insolutos de capital durante el tiempo que hayan estado pendientes y en el caso de los intereses moratorios se aplicarán sobre el saldo de capital vencido que se haya dejado de pagar.

Toda cantidad que se reciba en concepto de operaciones activas se imputará primeramente a intereses y el remanente, si lo hubiere a capital, salvo disposición en contrario en beneficio del deudor.

Condición de los intereses en operaciones pasivas

Art. 24.- En la contratación de operaciones pasivas los intereses estarán sujetos a lo siguiente:

- a) En los depósitos de ahorro, los intereses se computarán a partir del día de la recepción del depósito o remesa, hasta el día anterior a la fecha de retiro de los fondos;
- b) En los demás depósitos, el cómputo de los intereses se hará a partir del día siguiente a la recepción de los fondos, hasta el día de vencimiento del plazo convenido para el pago o cancelación. **(1)**

CAPÍTULO VI NORMAS DE DIVULGACIONES

Divulgaciones mensuales

Art. 25.- Las entidades deberán publicar el primer día de cada mes, en dos diarios de circulación nacional en forma clara y legible las tasas de interés de referencia, la nominal y la efectiva, las comisiones, los recargos y los cobros por cuenta de terceros, que estarán vigentes para dicho mes, tomando de base los formatos descritos en los Anexos Nos. 5, 6, y 7, excepto los bancos cooperativos quienes deberán exhibirlas en carteleras en sus agencias.

Los sujetos obligados descritos en el Art. 2 de las presentes Normas, deberán exhibir, a partir del primer día de cada mes, en las carteleras instaladas en sus oficinas centrales y las agencias, de manera clara, legible y visible, las tasas de interés, comisiones, recargos y cobros por cuenta de terceros aplicables a sus operaciones, que estarán vigentes para ese mes, pudiendo además utilizar cualquier otro medio de comunicación masiva o en su sitio Web.

Las tasas de interés de las operaciones activas y pasivas que se divulguen deberán ser anuales.

Al proporcionarse la información a través del sitio Web, ésta deberá mostrarse en espacio de fácil acceso junto con la información sobre los productos o servicios afectos a esos cobros y deberá estar permanentemente actualizada, debiendo ser idéntica a la información que la entidad difunda en sus oficinas de atención al público y en los periódicos.

Art. 26.- Las tasas de interés nominales y efectivas divulgadas deben ser las máximas para cada tipo de operación de crédito, presentadas en forma de porcentaje, con dos decimales.

Art. 27.- Las tasas de interés, comisiones, recargos y cargos por cuenta de terceros, tendrán vigencia a partir del día de su divulgación y no se podrán aplicar las que no hayan sido divulgadas, excepto que se trate de aumentos de las tasas de interés de operaciones pasivas o de disminuciones de tasas de interés sobre operaciones activas y de comisiones por servicios o recargos.

La información sobre comisiones, recargos, cargos por cuenta de terceros y otras condiciones relevantes referidas a los productos y a la prestación de servicios deberá ser detallada a fin de permitir a los interesados tener pleno conocimiento de las mismas, realizar las verificaciones que correspondan y comprender el costo involucrado.

Información de pólizas de seguros

Art. 28.- La información referida a los seguros que las entidades ofrezcan, estén o no asociados a operaciones crediticias, deberán indicar previamente, en forma clara y detallada los riesgos cubiertos, el monto de la prima o la forma en que será determinado, las exclusiones del seguro y el plazo para efectuar el reclamo. Asimismo, se deberá señalar el nombre de la compañía de seguros que emite la póliza.

Divulgación de las modificaciones

Art. 29.- Los incrementos de las tasas de interés en las operaciones activas, de las comisiones por servicios, de los cargos por cuenta de terceros, así como las disminuciones de las tasas de interés en las operaciones pasivas, ocurridos con posterioridad a la divulgación

mensual, deberán divulgarse con ocho días de anticipación a su vigencia, de la misma forma en que se describe en el inciso segundo del Art. 25 de estas Normas. En el caso de bancos y sociedades de ahorro y crédito, dichas modificaciones deberán publicarse ocho días antes a su vigencia en dos diarios de circulación nacional. Estas divulgaciones deberán referirse exclusivamente a los cambios por realizar.

Cuando se trate de operaciones activas que pertenezcan a programas especiales con tasa de interés que no esté vinculada a la tasa de referencia, los aumentos de tasa de interés deberán divulgarse con treinta días de anticipación.

Las disminuciones de las tasas de interés de los depósitos a plazo que se renuevan en forma automática deberán divulgarse con ocho días de anticipación al vencimiento. El aviso de disminución deberá indicar que quienes no acepten la nueva tasa de interés tienen un plazo de quince días contados a partir del vencimiento para retirarlo.

Las divulgaciones a que se refiere este artículo se realizarán a través de las publicaciones mensuales y a través de las publicaciones posteriores, cada vez que haya una disminución de las tasas pasivas. **(1)**

Corrección de publicaciones

Art. 30.- La Superintendencia podrá requerir nuevas publicaciones en aquellos casos en que no se hayan cumplido los requisitos que señala la Ley de Bancos y la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, así como lo establecido en estas Normas.

Oferta pública

Art.31- Las divulgaciones tendrán el carácter de oferta pública y obligarán a las entidades en los términos del artículo 64 inciso tercero de la Ley de Bancos y artículo 42 inciso tercero de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito.

Art. 32. Toda divulgación de tasas de interés, nominal y efectiva, comisiones, recargos y cobros por cuenta de terceros, incluso las de carácter publicitario comercial, deberá referirse a un producto o servicio financiero específico, de tal manera que no induzca a error o confusión a los consumidores.

Las publicaciones de carácter publicitario comercial en medios impresos o través del sitio Web que divulguen tasas de interés, deberán indicar la tasa nominal y la tasa efectiva, debiendo establecer claramente las restricciones correspondientes. **(1)**

Divulgación de normas de captación

Art. 33.- Al pie de la divulgación de las tasas de interés deberá indicarse que las distintas modalidades de depósitos ofrecidos, han sido aprobadas por el Banco Central, en lo referente a la transferencia o negociabilidad y al plazo.

Remisión de tarifas bancarias

Art. 34.- Los sujetos obligados deberán remitir a la Superintendencia en los primeros treinta días del año las políticas de aranceles de comisiones y recargos autorizadas por las Juntas Directivas o por los Consejos de Administración, respecto de los Bancos Cooperativos, en las que se defina y se aclare cada una de las comisiones, cargos por cuenta de terceros y recargos, su significado, operaciones sobre las que aplica, máximo a cobrar, entre otros. Cuando se adicionen nuevas comisiones, cargos por cuenta de terceros y/o recargos, la entidad deberá actualizar las políticas y remitirlas a la Superintendencia en los diez días

hábiles siguientes a la aprobación de la Junta Directiva o por los Consejos de Administración en los casos de Bancos Cooperativo. Estas políticas deberán estar a disposición de los usuarios en las agencias y oficinas de atención al público. (1)

Remisión de políticas

Art. 35.- Con anterioridad a su aplicación, las entidades deberán remitir al Banco Central las políticas de variación de tasas de interés, y a la Superintendencia, la apertura de cada programa de créditos especiales.

Remisión de Información a la Superintendencia

Art. 36.- Las entidades deberán remitir a la Superintendencia, en medios electrónicos o en la forma que ésta lo determine, en los últimos tres días hábiles de cada mes, la información relativa a las tasas de interés, comisiones, recargos y cobros por cuenta de terceros, que publicarán el primer día del siguiente mes, de conformidad a lo establecido en estas Normas.

CAPÍTULO VII OTRAS DISPOSICIONES, DEROGATORIA Y VIGENCIA

Auditorias de cumplimiento

Art. 37.- La Auditoría Interna de los sujetos obligados deberán velar por el cumplimiento de las presentes Normas. (1)

Derogatorias

Art. 38.- Las presentes Normas dejan sin efecto las Normas para la Contratación de las Tasas de Interés, Comisiones y Recargos entre los Bancos y sus Clientes (NPB4-20) y las Normas para la Transparencia de Información en las Operaciones y Servicios Bancarios (NPB4-21), aprobadas por el Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero, en Sesiones No. CD-82/99 del 2 de diciembre de 1999 y No. CD-83/99 del 8 de diciembre de 1999, respectivamente, y sus reformas.

Casos no previstos

Art. 39.- Lo no previsto en estas Normas será resuelto por el Consejo Directivo de la Superintendencia.

Vigencia

Art. 40.- Las presentes Normas entrarán en vigencia a partir del uno de enero de dos mil once. (1)

(Normas aprobadas por el Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero, en Sesión No. CD-27/10 del 07 de julio de dos mil diez)

(1) Reformas aprobadas por el Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero, en Sesión No. CD-36/10 del 22 de septiembre de dos mil diez.

(2) Modificación aprobada por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva de El Salvador, en Sesión No. CN-05/2011, de 12 de diciembre de dos mil once, el cual entrará en vigencia el 31 de diciembre de dos mil once.

CONTROL DE RECLAMOS O DENUNCIAS

Nombre de la entidad:

Fecha de referencia:

No. Correlativo	Tipo de Reclamo	Fecha de Presentación	Nombre del Usuario	No. Referencia del Reclamo	Breve descripción del Reclamo	Monto Reclamado	Provisión Contable	Fecha de Resolución	Tipo de Resolución		Oficina que atendió el Reclamo	Nombre del Empleado Responsable	Teléfono Directo y Dirección electrónica
									Positiva	Negativa			

Instrucciones

- | | |
|--|--|
| No. Correlativo | Número de reclamos en este Reporte |
| Tipo de Reclamo | Clasificación propia de la entidad según producto. |
| Fecha de presentación. | Fecha en la que el usuario presentó el reclamo a la entidad |
| Nombre del usuario | Nombre del Titular de la cuenta sujeta al reclamo. |
| No. Referencia del Reclamo | Número de control y seguimiento asignado por la entidad |
| Breve descripción del Reclamo | Descripción de la inconformidad del usuario que motiva el reclamo |
| Monto Reclamado | El valor en US\$ que implicaría reconocer a la entidad a favor del usuario |
| Provisión Contable | En caso que la entidad haya previsto la probabilidad de reconocer un gasto originado en el reclamo antes de su resolución |
| Fecha de Resolución | Fecha en que la entidad dio respuesta al usuario |
| Tipo de Resolución | Positiva: Cuando se haya reconocido a favor del usuario; Negativa: Cuando se haya resuelto que el reclamo es infundado y por consiguiente en contra de los intereses del usuario |
| Oficina que atendió el Reclamo | Nombre de la unidad de la entidad responsable de atender el reclamo |
| Nombre del Empleado Responsable | Nombre del funcionario de más alto nivel dentro de la entidad que se responsabiliza por la respuesta dada al usuario el reclamo presentado. |
| No. Telefónico y dirección electrónica | Número telefónico y correo electrónico directo en que se puede contactar a la persona que atendió el reclamo. |

COMISIONES Y RECARGOS.

Comisiones y Recargos cuyo cobro es procedente, en las condiciones indicadas:

1. **COMISIÓN POR PAGO DE COLECTORES:** Su cobro procede solamente si se aplica a la empresa a la que el banco preste el servicio de colecturía y no al público en general, siempre que en los contratos con aquellas empresas se pacte el cobro de esta comisión, determinándose también que, si el banco pretende prestar tal servicio solo a los clientes del mismo banco, ello deberá hacerse constar en los contratos de colecturía que los bancos suscriban con las empresas;
2. **COMISIÓN POR TRÁMITE DE INSCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS :** El cobro de esta comisión procede al comprobarse que los bancos gestionan la inscripción de documentos que, al final, redundan también en un beneficio a favor del cliente, al lograrse la prontitud en el servicio registral y en el rescate de documentos que se encuentren en problemas;
3. **COMISION POR CONTEO DE MONEDA FRACCIONARIA:** El cobro de esta comisión procede siempre y cuando sea aplicada únicamente a los clientes que, por su giro comercial y por el manejo de altos volúmenes de moneda fraccionaria, requieran tal servicio;
4. **COMISIÓN POR ANOTACION O RAZÓN PUESTA A CHEQUES NO PAGABLES:** Su cobro procede al utilizarse los servicios del banco a tal fin, considerando que bien puede el interesado solicitar los servicios profesionales de un Notario a tal propósito, como opción;
5. **COMISIÓN POR MANTENER LA VIGENCIA DE PÓLIZAS AJENAS:** Su cobro procede considerando que hay bancos que realizan una gestión al efecto, que se traduce en el pago de una prima por cuenta del cliente, para mantener vigente la Póliza respectiva, que es ajena a la comercializada por el mismo banco o por entidades pertenecientes al mismo conglomerado financiero, lo cual redundan en un beneficio para el cliente;
6. **RECARGO POR PAGO ANTICIPADO:** El cobro de este recargo procede sólo en los supuestos de excepción prevenidos en el literal m) del Art. 19 de la Ley de Protección al Consumidor, debiendo considerarse los plazos de las obligaciones respectivas de acuerdo a lo previsto en el inciso último del Art. 59 de la Ley de Bancos; y
7. **RECARGO POR CHEQUES RECHAZADOS:** El cobro de dicho recargo procede sólo si se aplica al emisor del cheque no pagado por causa atribuible a él, sin que su cobro deba trasladarse al beneficiario del mismo.

Comisiones y Recargos cuyo cobro es improcedente, con las salvedades que se indican:

1. **COMISIÓN POR ADMINISTRACIÓN DE POLIZAS DE SEGUROS.** El cobro de una comisión con tal denominación no procede, por cuanto los bancos no administran Pólizas;
2. **COMISIÓN POR TRANSACCIONES EFECTUADAS EN VENTANILLA:** Se determinó que, por definición, el cobro de esta comisión no procede, dado que las transacciones en ventanilla son parte del giro operativo de las entidades bancarias;
3. **COMISIÓN POR REMESAS EN EFECTIVO EN EXCESO A UNA CANTIDAD DETERMINADA POR EL BANCO:** El cobro de esta comisión no procede, dado que la recepción de las remesas en efectivo, independientemente de su cuantía, son parte del giro operativo de las entidades bancarias;
4. **COMISIÓN POR PROTESTO DE CHEQUES.** El cobro de esta comisión no responde a lo que la operación bancaria implica, que es una anotación especial o razón estampada que cada banco pone a los cheques que no paga por distintos motivos lícitos;
5. **RECARGO POR PAGO DE CHEQUES EN UN NÚMERO SUPERIOR AL ESTABLECIDO POR EL BANCO:** Por definición, el cobro de este recargo no procede, dado que la recepción de cheques por parte de un cliente, independientemente de su cuantía, son parte del giro operativo de las entidades bancarias; y
6. **RECARGO POR INACTIVIDAD EN CUENTAS DE DEPÓSITOS:** Se determinó que el cobro de tal recargo no procede en virtud de los aspectos legales propios del tema, es decir, se trata de un caso que ya cuenta con un tratamiento específico en la Ley de Bancos.

CALCULO DE LA TASA EFECTIVA

Por cada producto financiero de operaciones activas ofrecido al público, la entidad deberá calcular y publicar una tasa efectiva máxima anualizada, la cual se determinará con base al procedimiento siguiente:

a) Primero se determinará la tasa de interés efectiva igualando el valor actual de todas las cuotas de capital, intereses, comisiones y demás pagos que serán efectuados por el cliente, excepto el pago de impuestos, con el monto del préstamo. Su fórmula se expresa como sigue:

$$\sum_{n=1}^n D_n (1 + i_k)^{-t_n} = \sum_{m=1}^m R_m (1 + i_k)^{-t_m}$$

En donde:

D : Monto de desembolsos, deducidas las comisiones y otros cargos relacionados con el mismo.

n : Número de desembolsos

t_n : Tiempo transcurrido desde la fecha de cálculo elegido (al inicio) hasta la fecha de desembolso n

R : Pagos por amortización, que incluye intereses, comisiones y otros cargos incluidos en el rendimiento efectivo de la operación

m : Número de pagos

t_m : Tiempo transcurrido desde la fecha de cálculo elegido (al inicio) hasta la del pago m

i_k : Tanto por uno efectivo, referido al período de tiempo elegido para expresar las t_n y t_m en números enteros.

b) La tasa de interés efectiva deberá expresarse en términos anuales utilizando para ello la fórmula siguiente:

$$i_e = (1 + i_k)^K - 1$$

Siendo:

i_e : la tasa de interés efectiva anualizada.

i_K : la tasa de interés efectiva correspondiente al período de pago de la cuota (mensual, trimestral, etc.)

k : el número de cuotas en el año.

INFORMACION MINIMA A DETALLAR EN CARTA DE COMUNICACIÓN

No.	Concepto	Nota	Información.
1.	Lugar y fecha		
2.	Nombre del funcionario del banco		
3.	Nombre del cliente		
4.	El monto del crédito.		
5.	Tasa de interés nominal, (indicando si es fija o ajustable).		
6.	La tasa de interés efectiva anual.		
7.	El monto y detalle de las comisiones		
8.	Monto y detalle de los cargos por cuenta de terceros	1	
9.	La tasa de interés moratoria y demás recargos que se apliquen		
10.	Número y periodicidad de pago de las cuotas		
11.	Valor de la cuota		
12.	El monto total de intereses a pagar (teórico)		
13.	Cantidad total a pagar al final del plazo (teórico)		
14.	Garantías especificar si es abierta o cerrada.		
15.	Otra información que sea relevante para las partes, según lo considere la entidad o esta Superintendencia.		
16.	Declaración final del cliente:		Declaro que la carta de comunicación me fue entregada para mi lectura, además se me han aclarado mis dudas y firmo con conocimiento pleno de las condiciones establecidas en dichos documentos.
17.	Anexos :	2	La tabla de amortización teórica según las condiciones pactadas, que deberá contener: <ul style="list-style-type: none"> i. Número de cuotas; ii. Pagos a realizar; iii. Fecha de pago; iv. Amortización a capital; v. Amortización a intereses; vi. Seguros; vii. Comisiones; viii. Otros; ix. Totalizar al final de cada columna.

Nota 1:

Tratándose de los seguros se deberá informar el monto de la prima, el nombre de la compañía de seguros que emite la póliza y el número de la póliza en caso corresponda.

Nota 2:

Se aclara que los datos presentados en la “Tabla de Amortización Teórica”, son bajo el supuesto que se mantienen las condiciones contractuales, tanto de tasa de interés, cuota, plazo y otros; y el deudor muestra un comportamiento de pago puntual durante la vigencia del crédito, no observando atrasos en los días de pago y cancelando la cuota pactada por la entidad.

La “Tabla de Amortización Teórica”, deberá detallar en forma mensual el primer año, de cada una de las cuotas con lo requerido en el campo No.17 de este Anexo, y luego en forma anual hasta la fecha de vencimiento del crédito.

TASAS DE INTERES NOMINALES Y EFECTIVAS PARA OPERACIONES ACTIVAS

TASA DE REFERENCIA DE
 OPERACIONES ACTIVAS _____% ANUAL

OPERACIONES ACTIVAS	PRESTAMOS PRODUCTIVOS		PROYECTOS DE CONSTRUCCION		ADQUISICION DE VIVIENDA		CONSUMO	
	Tasa Nominal	Tasa Efectiva	Tasa Nominal	Tasa Efectiva	Tasa Nominal	Tasa Efectiva	Tasa Nominal	Tasa Efectiva
A. HASTA UN AÑO PLAZO								
B. MÁS DE UN AÑO PLAZO								
C. PRESTAMOS CON RECURSOS								
B.M.I.								
D. PROGRAMAS ESPECIALES								
INTERÉS MORATORIO								

Nota: Los nombres de los productos en el título de las columnas son ejemplificativos, las entidades deberán denominar sus propios productos.

COMISIONES POR OPERACIONES DE COMERCIO INTERNACIONAL

A. COMISIONES	A LA VISTA	A PLAZO	MÍNIMO
1. Cartas de Crédito de Importación			
Apertura	% S/la base	% S/la base	
Incremento al valor	IDEM	IDEM	
Prórroga	IDEM	IDEM	
Aceptación	IDEM	IDEM	
Enmiendas y discrepancias	IDEM	IDEM	
Anulación	IDEM	IDEM	
2. Cartas de Crédito de Exportación			
Aviso y Confirmación	% S/la base	% S/la base	
Prórroga	IDEM	IDEM	
Aceptación, negociación o pago	IDEM	IDEM	
Enmiendas y discrepancias	IDEM	IDEM	
3. Emisión de giros	IDEM	IDEM	
4. Transferencias	IDEM	IDEM	
5. Cobranzas			
Importaciones	% S/la base	% S/la base	
Exportaciones	IDEM	IDEM	
6. Otras Comisiones			
Remesas de dólares en efectivo	% S/la base	% S/la base	
Suspensión de pago de giros más gastos	IDEM	IDEM	
Ordenes de pago del exterior	IDEM	IDEM	
Venta de cheques de viajero	IDEM	IDEM	
B. GASTOS POR CUENTA DE LOS CLIENTES	Especificar el costo del servicio	Especificar el costo del servicio	
Comunicaciones, correo y papelería			
Otros (detallar)			

Nota: Los nombres de las comisiones y gastos son ilustrativos, por tanto, los bancos deben publicarlos de acuerdo al nombre con que los denominan.

COMISIONES Y CARGOS POR SERVICIOS Y TASAS DE INTERES POR OPERACIONES PASIVAS

COMISIONES POR SERVICIOS	MONTO
CARGOS POR CUENTA DE TERCEROS	MONTO
RECARGOS	MONTO
TASAS DE INTERES POR OPERACIONES PASIVAS	
PRODUCTOS	Tasa de interés anual (%)

Nota: Los depósitos antes descritos son contentivos de las Normas aprobadas por el Banco Central de Reserva de El Salvador, en lo concerniente a plazos, transferencia y negociabilidad.

CIRCULAR

29 de noviembre de 2010
No. DDF-DN-9294

ASUNTO: Aclaración sobre aplicación de las "Normas para la Transparencia de la Información de los Servicios Financieros (NPB4-46).

Señores Presidentes:

Nos referimos a las "Normas para la Transparencia de la Información de los Servicios Financieros" (NP64-46), aprobadas por el Consejo Directivo de esta Superintendencia, en Sesión No. CD-27/10 de fecha 07 de julio de 2010, las cuales tienen por objeto promoverla transparencia de información de las entidades financieras como un mecanismo para que los usuarios de servicios financieros y público en general, de manera responsable, tomen decisiones informadas con relacionadas operaciones y servicios que desean contratar o utilizar con las referidas entidades, y cuya vigencia selva a partir del 01 de enero de 2011.

Sobre el particular y con el objeto de aclarar la aplicación de la referida Norma, les comunicamos que la información requerida en los numerales 12, 13 y 17 del Anexo No.4 denominado "Información Mínima a Detallar en Carta de Comunicación" aplica únicamente a los créditos decrecientes. Para los créditos o líneas rotativas dadas sus características particulares no será necesario establecer la información relativa a dichos numerales del referido Anexo.

Adicionalmente, aclaramos que lo establecido en el artículo 14 de dichas Normas, relacionado con el cómputo de los decimales en el cálculo de los intereses de las operaciones activas y pasivas efectuados por medio de los sistemas informáticos, deberá entenderse como mínimo seis decimales. Aquellas entidades que sus sistemas de cómputo manejan más decimales podrán mantener sus sistemas sin modificación alguna, debiendo en todo caso, aplicar el mismo número de decimales para el cálculo de intereses de las operaciones activas y pasivas.

CIRCULAR

03 de febrero de 2011
No. GDF-DN-02149

ASUNTO: Aclaración sobre aplicación de las "Normas para la Transparencia de la Información de los Servicios Financieros (NPB4-46) relacionados con la formula de la tasa de interés efectiva.

Señores Presidentes:

Nos referimos a las Normas para la Transparencia de la Información de los Servicios Financieros (NPB4-46) aprobadas por el Consejo Directivo de esta Superintendencia en Sesión No.27/10 de fecha 07 de julio de 2010, cuales tienen por objeto promover la transparencia de información de las entidades financieras como un mecanismo para que las usuarios de servicios financieros y

público en general, de manera responsable, tomen decisiones informadas con relación a las operaciones y servicios que desean contratar o utilizar con las referidas entidades, con vigencia a partir del 01 de enero de 2011.

Sobre el particular y con el objeto de aclarar la aplicación de la referida Norma, específicamente lo relacionado con el artículo 15 referido a la tasa de interés efectiva, les de comunicamos que la fórmula de cálculo establecida en el Anexo 3 dichas Normas, aplica únicamente para los créditos decrecientes.

Para las créditos revolventes, dada su naturaleza deberá aplicarse la metodología y fórmula establecida en el artículo 31 de las “Normas para el Sistema de Tarjetas de Crédito (NTC-01)”, con la salvedad que la variable “M” correspondiente a membrecía de la formula deberá sustituirse por la variable “C” correspondiente a comisiones, recargos y demás pagos que el cliente está obligado a pagar conforme al contrato, siendo la fórmula de cálculo la siguiente:

$$\dot{i}_e = LC (i) + C / LC$$

Donde:

\dot{i}_e : Tasa máxima de interés efectiva anual

LC: Limite de crédito

I: Tasa máxima de interés nominal anual

C: Comisiones y demás pagos anualizados que serán efectuados por el cliente

CIRCULAR

09 de marzo de 2011

No. GDF-DN-04655

ASUNTO: Dejase sin efecto circular No. GDF-DN-02149 de fecha 03 de febrero de 2011.

Señores Presidentes

Hacemos referencia a nota de la Asociación Bancaria Salvadoreña (ABANSA), suscrita por la Directora Ejecutiva de esa Asociación, de fecha 07 de marzo de 2011, mediante la cual hacen referencia a nuestra circular No.GDF-DN-02149, en la que les comunicamos que para los créditos revolventes, dada su naturaleza, deberían aplicar la metodología y fórmula establecida en el artículo 31 de las "Normas para el Sistema de Tarjetas de Crédito" (NTC-01), para establecer la tasa de interés efectiva.

Al respecto, nos comunican que en el Comité Financiero de esa Asociación, existe consenso en que la metodología basada en la tasa interna de retorno, que se establece en el artículo 15 y Anexo No. 3 de las “Normas para la Transparencia de la Información de los Servicios Financieros” (NPB4-46), es técnicamente correcta tanto para los créditos decrecientes como para los créditos revolventes, por lo que nos solicitan en nombre de todos los bancos miembros de ABANSA,

mantener el cálculo de la tasa de interés efectiva para los créditos revolventes como se establece en las Normas NP84-46.

Sobre el particular, les comunicamos que esta Superintendencia, después del análisis correspondiente a la solicitud presentada por ABANSA, comparte la posición del Comité Financiero de la referida Asociación, dejando sin efecto nuestra circular No. GDF-DN-02149 de fecha 03 de febrero de 2011.

CIRCULAR

30 de mayo de 2011
No. GDF-DN- 8965

ASUNTO: Autorización de prórroga adicional para la aplicación del primer inciso del artículo 9 de las Normas para la Transparencia de la Información de los Servicios Financieros" (NPB4-46).

Señores Presidentes:

Hacemos referencia a nuestra circular No. DDF-DN-020867 de fecha 27 de diciembre de 2010, mediante la cual les comunicamos el acuerdo tomado por nuestro Consejo Directivo en Sesión No. CD-47/10 de fecha 22 de diciembre de 2010, donde se acordó otorgar un plazo de seis meses contados a partir del primero de enero de 2011, para dar cumplimiento a lo establecido en el primer inciso del artículo 9 de las "Normas para la Transparencia de la Información de los Servicios Financieros (NPB4-46)".

Asimismo, nos referimos a carta de la Asociación Bancaria Salvadoreña, suscrita por el Presidente en Funciones de dicha Asociación, de fecha 19 de mayo de 2011, mediante la cual y después de plantear ciertas consideraciones, solicitan en nombre de los bancos miembros de esa Asociación, se les conceda una prórroga adicional de seis meses, contados a partir del 01 de julio del año en curso, para dar cumplimiento a lo establecido en el primer inciso del artículo 9 de las Normas NPB4-46.

Sobre el particular les comunicamos que nuestro Consejo Directivo después de conocer y analizar el informe correspondiente, en Sesión No. CD- 17/11 de fecha 25 de mayo de 2011, tomó el Acuerdo siguiente: Concédese la prórroga adicional solicitada por la Asociación Bancaria Salvadoreña (ABANSA), de otorgar un plazo de seis meses contados a partir del 01 de julio de 2011, para dar cumplimiento a lo establecido en el primer inciso del artículo 9 de las "Normas para la Transparencia de la Información de los Servicios Financieros (NPB4-46)". Fijase el 01 de enero de 2012, como plazo perentorio para cumplir con dicha disposición."