



*Comisión Nacional de Bancos y Seguros*  
*Tegucigalpa, M.D.C. Honduras*

**CERTIFICACIÓN**

La infrascrita, Secretaria General de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros CERTIFICA la parte conducente del Acta de la Sesión No.969 celebrada en Tegucigalpa, municipio del Distrito Central, el veintisiete de agosto de dos mil catorce, con la asistencia de los Comisionados JOSÉ ADONIS LAVAIRES FUENTES, Presidente a.i.; ROBERTO CARLOS SALINAS, Comisionado Propietario; JORGE A. FLORES, Superintendente de Bancos, Financieras y Asociaciones de Ahorro y Préstamo, designado por el Presidente a.i. para integrar la Comisión en calidad de Suplente por disposición del Artículo 2 de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros; MAURA JAQUELINE PORTILLO G., Secretaria General; que dice:

... **5. Asuntos de la Gerencia de Estudios:** ... literal b)

... **RESOLUCIÓN GE No.1189/27-08-2014.-** La Comisión Nacional de Bancos y Seguros,

**CONSIDERANDO (1):** Que de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 13 numeral 2) de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, corresponde a este Ente Supervisor dictar las normas prudenciales que se requieran para la revisión, verificación, control, vigilancia y fiscalización de las Instituciones Supervisadas, para lo cual se basará en la legislación vigente y en los acuerdos y prácticas internacionales.

**CONSIDERANDO (2):** Que el Artículo 110 de la Ley de Instituciones de Seguros y Reaseguros establece que las instituciones sujetas a dicha Ley deberán emplear la diligencia debida en la prestación de sus servicios a sus clientes, requiriendo esta práctica la obligación de proporcionar información oportuna, completa y relevante a los tomadores de seguros, tanto antes de

firmar la póliza de seguro como después; exigiendo un trato justo, prestando atención a las necesidades de información de los tomadores, actuando de manera competente con respecto a todas sus transacciones, debiendo evaluar las necesidades individuales del asegurado a fin de informar al tomador o usuario cuál es la cobertura de seguros que éste requiera.

**CONSIDERANDO (3):** Que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, mediante Resolución GE No.1768/12-11-2012 aprobó las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas, las cuales tienen por objeto establecer lineamientos generales para la transparencia financiera, promoción de la cultura financiera y atención de las reclamaciones, quejas o consultas que los usuarios financieros realicen en las instituciones supervisadas.

**CONSIDERANDO (4):** Que es necesario que las instituciones de seguros fortalezcan sus sistemas de atención al usuario financiero, para asegurar el mantenimiento de información veraz, oportuna, adecuada y suficiente sobre los productos y servicios comercializados, esclarecer las inquietudes y atender las solicitudes dentro de plazos razonables establecidos, a fin de fortalecer la confianza del público en general respecto al mercado asegurador.

**CONSIDERANDO (5):** Que en cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución GE No.1769/12-11-2012, mediante la cual se aprobaron las "Normas Complementarias para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero", la cual en su Artículo 43 establece que la Comisión emitirá las Normas Complementarias específicas que regule la transparencia de información y la atención de los usuarios en el ámbito de las instituciones de seguros, que comprenda disposiciones especiales sobre esta materia.

**POR TANTO:** Con fundamento en lo establecido en los artículos 245 atribución 31 de la Constitución de la República; 1 literal c), 6, 13 numerales 1), 2) y 4) de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros; 1 numeral 1), 4, 5, 84, 86, 89, 93, 107, 108, 109, 110, 111 y 112 de la Ley de Instituciones de Seguros y Reaseguros, 2 de la Ley de Protección al Consumidor, y en las Resoluciones GE No.1768/12-11-2012 y No.1769/12-11-2012,

### RESUELVE:

1. Aprobar las siguientes:

#### NORMAS COMPLEMENTARIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA, LA CULTURA FINANCIERA Y ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DE LAS INSTITUCIONES DE SEGUROS

#### CAPÍTULO I

#### DISPOSICIONES GENERALES

##### Artículo 1. OBJETO Y ALCANCE

Las instituciones de seguros estarán sujetas a las presentes Normas, que tienen por objeto establecer las disposiciones complementarias en relación a la transparencia de la información, específicamente en materia de difusión de publicidad, comisiones, primas de seguros y contratos de seguros que deberán observar en atención a la eficiencia y calidad de servicio al usuario financiero de las instituciones de seguros.

##### Artículo 2. DEFINICIONES

Para efectos de las presentes Normas, se entenderá por:

1. **Agravación del riesgo:** Situación que se produce cuando, por determinados acontecimientos ajenos o no a la voluntad del asegurado, el riesgo cubierto por una póliza adquiere una peligrosidad superior al inicialmente contratado.
2. **Alta Gerencia:** Es el Presidente Ejecutivo, Director Ejecutivo, Gerente General o su equivalente, responsable de ejecutar las disposiciones del Consejo o Junta u órgano que haga sus veces.
3. **Asegurado:** Es la persona que en sí misma o en sus bienes o intereses económicos está expuesta al riesgo, denominada también suscriptor de la póliza, tomador del seguro contratante.
4. **Comisión o CNBS:** Comisión Nacional de Bancos Seguros.
5. **Beneficiario:** Persona designada en la póliza por el asegurado o contratante como titular de los derechos indemnizatorios que en dicho documento se establecen.
6. **Certificado de Seguro:** Documento por el que el asegurador da fe de la existencia de ciertas coberturas sobre un determinado objeto o persona.
7. **Contratante:** Persona natural o jurídica que suscribe con una institución de seguros una póliza o contrato de seguro.
8. **Contratante y/o Asegurado Potencial:** Persona natural o jurídica, a quien la institución de seguros o corredor de seguros le ofrecen el seguro, a través de sus diferentes canales de comercialización.
9. **Contrato de Seguro:** Convenio por el cual la institución de seguros se compromete a pagar a cambio de una prima, una indemnización para atender la necesidad económica provocada por la realización del riesgo.
10. **Ley:** Ley de Instituciones de Seguros y Reaseguros.
11. **Órgano de Administración:** Incluye Consejo de Administración o Junta Directiva.
12. **Órgano de Dirección:** Incluye la Alta Gerencia, Gerente de Área, y los diferentes Comités conformados por la Institución.
13. **Reclamo de seguros:** Solicitud hecha por una persona para el pago por parte de una institución de seguros por una pérdida que esté cubierta por la póliza de seguro.

