NORMA SOBRE TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

RESOLUCIÓN No. CD-CONAMI-019-02AGO12-2013

De fecha 12 de Agosto de 2013

Publicado en La Gaceta No. 179 del 23 de Septiembre de 2013

EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA COMISIÓN NACIONAL DE MICROFINANZAS

CONSIDERANDO

I

Que al tenor de lo dispuesto en el artículo 2, numeral 4 de la Ley No. 769: *"Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas",* es **finalidad de la misma:** *"Promover la transparencia en las operaciones de microfinanzas y de manera particular en las estructuras de costos y cargos cobrados a los usuarios de servicios de microfinanzas".*

II

Que el artículo 3 de la Ley No. 769: *"Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas"*, establece que quedan sujetas a las disposiciones de esta Ley, en lo que respecta a transparencia, todas las Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas (IFIM).

III

Que de acuerdo con lo establecido en el artículo 12 numeral 12 de la Ley No. 769: *"Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas"*, es atribución del Consejo Directivo, "aprobar las políticas y normas de transparencia de la información de las IFIM".

IV

Que se desprende del artículo 23 y 24 de la Ley No. 769: *"Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas",* que la CONAMI regulará y supervisará a todas las IFIM, en lo relacionado con los requisitos de transparencia aunque algunas sean reguladas y supervisadas por otras instancias administrativas.

V

Que prescribe el artículo 30 de la Ley No. 769: "Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas, que la CONAMI establecerá, mediante norma general, el cumplimiento de los preceptos de transparencia y protección al usuario de los servicios de microfinanzas.

VI

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12639

Que es responsabilidad de la Junta Directiva de las IFIM, “determinar acciones y medidas tendientes a garantizar la correcta y adecuada aplicación de las disposiciones legales y normativas de transparencia y protección de los derechos de los usuarios de los servicios de microfinanzas” al tenor de lo dispuesto en el numeral 14 del artículo 47 de la Ley No. 769: *“Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas,*

VII

Que el artículo 71 correspondiente al TÍTULO VI, denominado: “PUBLICIDAD, TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN AL USUARIO”, de la Ley No. 769: *“Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas”,* establece que las IFIM deberán informar a sus clientes con toda claridad y transparencia, las condiciones financieras a que están sujetas las diversas operaciones activas, especialmente la tasa de interés efectiva referida en la presente Ley, con su respectiva forma de cálculo”. Además deben proporcionar a sus clientes toda la información relativa al crédito y demás servicios contratados con ellas, antes y durante la vigencia de los mismos.

VIII

Que existe la necesidad de proteger a los usuarios de los servicios financieros, conforme con la Ley No. 842: *“Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias”,* que de acuerdo con los artículos 2 y 53 de la misma; faculta a la CONAMI para aplicarla, sin perjuicio de la Ley No. 769: “Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas” y la presente norma.

POR TANTO:

Conforme con lo considerado y con base en los artículos 2 numeral 4; 3; 12 numeral 12; 23; 24; 30; 47 numeral 14 y 71 de Ley No. 769: “Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas”, Publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 128 del once de julio del año dos mil once, y la Ley No. 842: “*Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias”,* Publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 129 del once de julio del año dos mil trece, el Consejo Directivo de la Comisión Nacional de Microfinanzas

En uso de sus facultades

RESUELVE

Dictar la siguiente:

NORMA DE TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

RESOLUCIÓN No. CD-CONAMI-019-02AGO12-2013

CAPÍTULO I
NORMADE TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

TÍTULO I

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12639

CONSIDERACIONES GENERALES

CAPÍTULO I
OBJETO, ALCANCE Y DEFINICIONES

Artículo 1. Objeto
La presente norma tiene por objeto, establecer las normas que regulan el contenido y alcance de los contratos que se suscriban con las Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas (IFIM), que garanticen la transparencia y claridad de los mismos y evitar que éstos contengan estipulaciones que restrinjan los derechos de los usuarios, que limiten las responsabilidades de las IFIM o que presenten relaciones de inequidad en perjuicio o menoscabo de los usuarios, en concordancia con lo estipulado en el artículo 72 de la Ley.

Además de lo anterior, la presente norma tiene por objeto regular la transparencia respecto a la tasa de interés efectiva, la tasa de interés variable y la justificación de las comisiones y gastos que las IFIM cobren a sus usuarios, así como la oportuna y apropiada información y difusión que de las mismas deben efectuar las IFIM a sus usuarios y potenciales clientes, con arreglo a las disposiciones del Título VI, Capítulo Único de la Ley.

Artículo 2.- Alcance
Las disposiciones contenidas en la presente Norma, son aplicables a las actividades de intermediación financiera y de prestación de otros servicios no financieros que realicen las Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas (IFIM), que están bajo el registro, regulación, supervisión, vigilancia y fiscalización de la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI).

Artículo 3.- Definiciones
Los términos utilizados en la presente norma, deben ser interpretados de acuerdo con las siguientes definiciones:

1. Cláusulas abusivas: Son todas aquellas estipulaciones contractuales que habiendo sido establecidas unilateralmente por la IFIM, se consideren en contra de las exigencias de buena fe, causando un desequilibrio de los derechos y obligaciones, en perjuicio del usuario.
2. Cliente: Usuario con quien la IFIM mantiene una relación comercial originada por la celebración de un contrato.
3. CONAMI: Comisión Nacional de Microfinanzas, Órgano Rector de las Instituciones de Microfinanzas, conforme con su Ley creadora: Ley No. 769: “Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas.
4. Consejo: Consejo Directivo de la CONAMI, que tiene a cargo la dirección de la CONAMI, como su máxima autoridad.
5. Contrato: Documento que contiene todos los derechos y obligaciones que corresponden al cliente y a la IFIM, incluyendo los anexos que establecen

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12639

estipulaciones específicas propias de la operación financiera que es objeto del pacto y que ha sido debidamente celebrado por las partes intervinientes.
6. Contrato de adhesión: Es aquel cuyas cláusulas son establecidas unilateralmente por la IFIM, sin que el usuario pueda negociar o modificar su contenido, al momento de contratar.
7. Días: Días calendario.
8. IFIM: Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas. Entendiéndose como toda persona jurídica de carácter mercantil o sin fines de lucro, que se dedicare de alguna manera a la intermediación de recursos para el microcrédito y a la prestación de servicios financieros.
9. IFIM: Institución de Microfinanzas. Se considerará como IFIM a las IFIM constituidas como personas jurídicas sin fines de lucro o como sociedades mercantiles, distintas de los bancos y sociedades financieras, cuyo objeto fundamental sea brindar servicios de Microfinanzas y posean un Patrimonio o Capital Social Mínimo, igual o superior a Cuatro Millones Quinientos mil Córdobas (C$4,500,000.00), o en su equivalente en moneda dólar de los Estados Unidos de América según tipo de cambio oficial del día 11 de julio de 2011, y que el valor bruto de su cartera de microcréditos represente al menos el cincuenta por ciento de su activo total.
10. Ley: Ley 769, Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas. Publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 128 del once de julio del año dos mil once.
11. Ley No. 842: *"Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias",* Publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 129 del once de julio del año dos mil trece.
12. Presidente Ejecutivo: Presidente Ejecutivo de CONAMI.
13. Público en general: Comprende a cualquier persona natural o jurídica que potencialmente puede llegar a ser usuario de los servicios ofrecidos por las IFIM.
14. Publicidad: Forma de comunicación pública realizada por una IFIM, con la finalidad de promover directa o indirectamente la contratación de los servicios que ofrece.
15. Publicidad abusiva: Aquella que de manera directa e indirecta promueva discriminación alguna, atenta contra la dignidad de las personas o contra los valores y derechos contenidos en el ordenamiento jurídico vigente en el país. Asimismo, se considera publicidad abusiva, la que de forma directa, subliminal o encubierta utilice la imagen de las personas, especialmente mujeres, niños, niñas y adolescentes, con carácter humillante o discriminatorio, denigrando su condición humana.
16. Publicidad falsa o engañosa: Publicidad, que de cualquier manera, directa o indirecta incluyendo su presentación, induzca o pueda inducir al error o a una falsa conclusión a sus destinatarios. Asimismo, se considera engañosa, aquella publicidad que omita los datos fundamentales de los servicios ofrecidos por las IFIM, que ofrezcan ventajas o condiciones para las cuales no estén autorizadas o no puedan cumplir.
17. Servicios financieros: Servicios prestados por las IFIM.
18. Tasa de interés efectiva: es aquella que transparenta el costo o rendimiento efectivo del microcrédito. La tasa efectiva iguala el valor actual de todas las cuotas y demás pagos que serán efectuados por el cliente con el monto que efectivamente ha

recibido en préstamo. Para este cálculo se incluyen todas las cuotas por monto del principal e intereses, todos los cargos por comisiones, los gastos por servicios provistos por terceros o cualquier otro gasto en los que haya incurrido la IFIM, que de acuerdo a lo pactado serán trasladados al cliente, incluidos los seguros, cuando corresponda. La tasa efectiva será la única que podrá cobrarse a los usuarios de microcrédito.

19. Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA): Para efectos de la presente norma se denomina como TCEA a la Tasa de interés efectiva.

20. Transparencia en la información y divulgación: Principio básico de protección al Usuario de las IFIM, que radica en que toda información acerca del servicio que adquieren los usuarios, debe ser proporcionada y divulgada a éstos por las IFIM, de manera adecuada, transparente, veraz y completa, conforme con el artículo 4.8 de la Ley No. 842: "Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias".

21. Usuario: Persona que adquiere, utiliza o disfruta de los productos o servicios ofrecidos por las IFIM, y que sea definido como usuario de servicios financieros, de conformidad con la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y/o usuarios.

22. Mora: Se considerará que un crédito está en mora, cuando no se hubiese pagado la totalidad de la cuota establecida en la fecha estipulada.

CAPÍTULO II
DEBERES Y OBLIGACIONES GENERALES

Artículo 4.- Transparencia

Las IFIM registradas ante CONAMI deben aplicar el Principio de Transparencia en la Información y divulgación, proporcionando a sus clientes información clara, precisa, de fácil entendimiento y completa, de los productos y servicios que ofrecen, de los costos y gastos en que el usuario incurrirá al hacer uso de estos, de las condiciones y penalidades establecidas en los contratos que tengan por objeto tales productos y servicios.

Las Instituciones deben proporcionar a sus clientes o usuarios información antes, durante y después de la celebración del contrato de crédito o servicios, y deben cerciorarse que estos han comprendido la información, cumpliendo en el mismo sentido con el artículo 70 de la Ley No. 842.

Artículo 5.- Publicidad

La publicidad utilizada por las IFIM debe ser clara y no falsa o engañosa, debiendo indicar adecuadamente las condiciones del producto o servicio publicitado, sin que la misma induzca o pueda inducir a confusión o error a sus usuarios.

Las condiciones publicitarias que incentiven la contratación de los servicios que ofrece la IFIM, deberán ser mantenidas durante el período ofrecido.

Cualquier tipo de beneficio que ofrezcan las IFIM en sus productos, deberán ser

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12639

reglamentados, detallando las condiciones, procesos, procedimientos y premios o beneficios relacionados, además debe contemplarse las restricciones, plazos, naturaleza y formas de cumplimiento. Dicho reglamento deberá ser publicado en un medio de comunicación escrito de circulación nacional y en su sitio Web.

La publicidad de las IFIM tampoco deben ser abusivas conforme con lo establecido en la presente norma y en la Ley No. 842.

Artículo 6.- Obligación de las Instituciones
Sin perjuicio de lo establecido en la Ley No. 842, las IFIM están obligadas a garantizar lo siguiente:

1. Atención al Usuario.- Contar con un servicio de atención al usuario que les permita a estos obtener información rápida y fiable sobre sus créditos y demás productos y servicios financieros relacionados, así como los procedimientos relativos a los mismos y mecanismos de resolución ante reclamos. La prestación de servicios de atención a los usuarios deberá regirse por los preceptos mínimos establecidos en la presente Norma.
2. Solvencia: Antes de autorizar un crédito las instituciones deberán cerciorarse acerca de la capacidad y voluntad de pago del usuario, la capacidad de endeudamiento del deudor que le permita la recuperación del mismo, por lo que previo al otorgamiento del crédito la Institución deberá realizar su evaluación de acuerdo a la tecnología crediticia que la institución aplique.
3. Origen de los Recursos: Si se trata de otros servicios en el que implique el movimiento de efectivo a la institución por parte del usuario, antes de realizar la transacción, la institución debe cerciorarse de la licites del origen de los fondos.
4. Entrega de Contratos: Las IFIM deben obligatoriamente entregar a sus clientes, al momento de la firma, un instrumento de igual tenor al del contrato suscrito con ellos. La institución conservará uno de los originales del contrato y una copia del mismo, en el que conste que el cliente ha recibido el contrato.
5. Trato justo, equitativo y oportuno: Las IFIM están obligadas a brindar trato justo, amable, respetuoso, equitativo y oportuno a todos los usuarios de microcrédito y otros servicios financieros, sin importar su situación de mora o si están ejerciendo reclamos ante los entes reguladores respectivos.
6. Medio Informativo: Las IFIM están obligadas a tener medio informativo electrónico que facilite al usuario realizar las consultas necesarias, garantizando seguridad en la información tales como: página web y dirección de correo electrónico

TÍTULO II
DISPOSICIONES APLICABLES A LA CONTRATACIÓN

CAPÍTULO I
ASPECTOS GENERALES

Artículo 7.- Mecanismos que contribuyen a lograr el equilibrio contractual.
Son mecanismos que contribuyen a lograr el equilibrio contractual en la relación entre

las IFIM y los usuarios:

1. La aprobación administrativa previa de las cláusulas generales de contratación de que trata el presente Título, por parte de la CONAMI; y,

2. La identificación y prohibición de las cláusulas consideradas abusivas en materia de tasas de interés, comisiones y gastos.

Artículo 8.- Alcances de la aprobación de cláusulas generales y determinación de cláusulas abusivas
La aprobación de cláusulas generales de contratación, así como la determinación de cláusulas abusivas, no impide a los usuarios recurrir ante las instancias administrativas y judiciales que correspondan, a fin de salvaguardar sus derechos respecto de cualquier aspecto que se hubiera pactado con las IFIM, sea que se encuentre comprendido o no en las cláusulas generales de contratación previamente aprobadas por la CONAMI.

CAPÍTULO II
INFORMACIÓN PREVIA A LA CELEBRACIÓN DE LOS CONTRATOS

Artículo 9.- Formulario contractual
Las IFIM deben brindar a sus clientes toda la información que éstos soliciten de manera previa a la celebración de cualquier contrato. El otorgamiento de la información antes indicada se satisface con la entrega física del formulario contractual y de la información referida a tasas de interés, comisiones y gastos que serán objeto de pacto con la institución. En caso la cuantía de algunas comisiones y gastos no pueda determinarse, debe figurar por lo menos el criterio a ser aplicado para su cálculo y cobro correspondiente. Se entiende como “información previa a la celebración del contrato”, toda aquella información que se debe proporcionar al cliente durante el período de tiempo que toma a éste y a la institución celebrarlo.

Sin perjuicio del cumplimiento de la obligación indicada en el párrafo anterior, las IFIM deberán responder todas las consultas que tengan los clientes con relación al contenido de los contratos. Para tal efecto deberán contar con personal capacitado y actualizado en los temas que contemplen dichos documentos. Las preguntas más frecuentes que tengan los usuarios, con sus respectivas respuestas, deberán ser incorporadas en la página de Internet de la institución, como parte de la difusión que realicen a los productos y servicios que ofrezcan.

Artículo 10.- Información sobre operaciones activas
Para efectos de celebrar los contratos por operaciones crediticias, las instituciones deberán adjuntar a los contratos el “Resumen Informativo”, que contendrá la información y el cronograma o plan de pagos a que se refiere el artículo 11 y que forma parte del contrato, misma que deberá contener la tasa de costo efectivo anual que pagaría el cliente por la operación crediticia, la que se calculará de conformidad

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12639

con el procedimiento establecido en la presente norma.

Artículo 11.- Resumen informativo y cronograma de pagos
El Resumen Informativo muestra el detalle de las tasas de interés corriente y moratoria, las comisiones y los gastos que serán de cuenta del cliente y resume algunas de las obligaciones contraídas por el cliente y/o por la institución, que sean relevantes para ambas partes. No obstante, su entrega al cliente, no exime a la institución de incorporar en el cuerpo del contrato, las cláusulas que regulen los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

Dicho Resumen Informativo es un anexo que forma parte del contrato y deberá llevar la firma de la persona autorizada que actúa en representación de la IFIM y junto con el contrato firmado, deberá mantenerse en los archivos que la institución disponga para su conservación. Además, deberá ser entregado al cliente para su lectura. En caso de existir dudas sobre los conceptos que contiene dicho documento, la institución deberá aclararlas. Luego de leído el documento y aclaradas las dudas que hubieran, las partes lo firmarán en original y copia, quedando un ejemplar en poder de la institución como constancia del cumplimiento de su entrega al cliente.

Artículo 12.- Contenido del Resumen Informativo
El Resumen Informativo, deberá contener la información siguiente:
1. Nombre con el que se comercializa el producto crediticio;
2. Tasa de Costo Efectivo Anual;
3. Moneda del crédito (Córdobas, Córdoba con Mantenimiento de Valor o Dólares);
4. Monto del crédito (o línea de crédito);
5. Monto total a pagar del crédito;
6. Plazo total del crédito;
7. Precisar si es tasa de interés fija o variable. En caso de ser variable, se deberá señalar el criterio para su modificación;
8. Características de la cuota: monto de cada cuota, periodicidad de pago, cantidad total de cuotas, fecha de vencimiento de cada cuota;
9. Denominación y monto de las comisiones;
10. Seguro: detalle de la compañía aseguradora, primas a pagar y tipo de cobertura, cuando aplique;
11. Costos por incurrir en mora: tasas de interés moratorio y cargos (en monto y porcentual);
12. Cuando corresponda, señalar las garantías asociadas al crédito;
13. Contacto para reclamos en la misma institución y, para el caso de no ser resuelto a favor del cliente, contacto con la Oficina de Atención al Usuario de la CONAMI;
14. Incluir las leyendas siguientes, según corresponda:
14.1 Incumplir el crédito origina mayores pagos de intereses y comisiones, además de ser reportado negativamente en la central de riesgos;
14.2 La tasa de interés variable puede subir, incrementando el monto de la cuota a pagar;
14.3 Las cuotas de los créditos que estén denominados en córdobas con

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12639

mantenimiento de valor o en dólares pueden incrementarse en córdobas ante una devaluación de la moneda;
14.4 Ante el incumplimiento en el pago del crédito por parte del deudor, el fiador o garante se convierten en principal pagador.
15. Una declaración final del cliente referida a que El Resumen Informativo, así como el contrato, fueron entregados para su lectura, que se absolvieron sus dudas y que firma con conocimiento pleno de las condiciones establecidas en dichos documentos.
16. Otra información que sea relevante para las partes, según lo considere la institución o el Presidente Ejecutivo.

El Resumen Informativo deberá ajustarse a lo establecido en el Anexo 1, mismo que forma parte integrante de la presente norma.

CAPÍTULO III
DE LOS CONTRATOS

Artículo 13.- Contenido mínimo de los contratos
Los modelos de contratos deberán, como mínimo, contener lo siguiente:
1. Nombre del contrato;
2. Contratantes: Relación de la entidad domiciliada en Nicaragua, indicando el número de la escritura, notario autorizante e inscripción registral, carácter con que actúa, y quién la representa; de igual manera relacionar estos mismos requisitos tratándose de persona jurídica, usuaria del crédito y quién la representa; en el caso que el deudor o el fiador o fiadores sea una persona natural, número de documento de identidad, nombre conforme a éste y dirección de domicilio.
3. Para el caso de Asociaciones comunales, el contrato puede hacer referencia al nombre del grupo, pero debe estar suscrito por cada uno de los contratantes;
4. Monto del crédito o monto inicial de la línea de crédito expresada en cifras y tipo de moneda contratada;
5. Plazo del contrato;
6. Costo del Crédito (Tasa de Costo Efectivo Anual) y de esto derivar;
7. Tipo de tasa de interés (fija o variable). En el caso de tasa de interés variable, indicar la tasa de referencia o índice más los puntos porcentuales en que puede ser incrementada;
8. Establecer que los usuarios que suscriban contratos de microcréditos, tienen derecho a pagar en forma anticipada ya sea en forma parcial o total, sin ninguna penalidad, reduciendo los intereses generados al día de pago.
9. Plazo o período para revisión de tasa de interés (variable);
10. Definición de las comisiones, honorarios y cargos conexos al tipo de crédito;
11. Definición del monto y plazos sobre el cual se aplicarán los intereses, tanto corrientes como moratorios;
12. Definición y condiciones del período de gracia, según el caso;
13. Forma y medios de pago permitidos;
14. Información sobre garantías diferentes a la fianza solidaria, según el caso;
15. Derechos y obligaciones del deudor y fiador solidario;
16. Descripción de los casos en que el adeudo total puede ser considerado como

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12639

vencido
17. Otros que establezca el Presidente Ejecutivo.

Artículo 14.-Condiciones de los contratos
Los contratos deberán cumplir, como mínimo con las siguientes condiciones:
1. Las IFIM deberán redactar las cláusulas y demás condiciones contractuales correspondientes a las operaciones de microcrédito, en un lenguaje sencillo y claro, sin espacios en blanco, que permita una adecuada comprensión por parte de los usuarios de sus obligaciones y derechos.
2. El texto de las cláusulas deberá estar escrito en idioma español, evitando introducir frases, palabras o siglas en otro idioma, los que de ser indispensables, deberán ir acompañados de su correspondiente traducción al idioma español y/o de una explicación que la haga comprensible al usuario. Igualmente, se encuentra prohibido el uso de “notas al pie”; “pie de página” o de asteriscos con referencias que puedan confundir o distraer al lector.
3. El tamaño de la letra de los contratos, en ningún caso podrá ser menor al tamaño y tipo de letra Arial 12.
4. Los contratos deberán ser firmados por el representante legal de la Institución o persona debidamente autorizada para tal fin, lo cual debe estar debidamente establecido en las normas internas de la institución o, así como por el deudor y por el o los fiadores. La firma del representante legal de la Institución o de la persona previamente autorizada deberá ser efectuada según los requisitos de ley.
5. En el caso de los contratos públicos, realizados ante notario público autorizado, la institución debe garantizar que el notario lea y explique al usuario el contenido de las cláusulas de este, sea en la sede de la institución o lugar donde el usuario firme el contrato.

Artículo 15.- De los contratos de adhesión
Cuando las IFIM utilicen contratos de adhesión para sus operaciones, en los cuales las cláusulas se encuentran establecidas por éstas sin que el usuario pueda discutir o modificar las condiciones esenciales en el momento de su suscripción, deberán brindar a los usuarios, en forma previa a la celebración del mismo, toda la información que éstos le soliciten, así como un adecuado asesoramiento informativo, que promueva la toma de decisiones de manera responsable por parte del mismo.

La totalidad de los modelos de contratos de adhesión deberán ser aprobados por la Junta Directiva y deberán estar a disposición del público, de los potenciales usuarios en todas las oficinas de atención al público, sucursales y agencias de la IFIM, así como en su página web. Tanto la información como los modelos de contratos de adhesión deberán ser provistos gratuitamente a los potenciales usuarios.

Los modelos de contratos de adhesión, así como sus modificaciones, deberán ser puestos en conocimiento de la CONAMI dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su aprobación por el órgano institucional competente. La revisión de estos contratos por parte de CONAMI, se realizará conforme con lo establecido en el artículo 19 de la

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12639

presente norma.

Artículo 16.- Cláusulas Prohibidas en los Contratos
Se encuentra prohibido incluir cláusulas en los contratos que:
1. Limiten o restrinjan los derechos reconocidos por la legislación y la normativa vigentes al usuario y amplíen los derechos de la IFIM;
2. Exijan al usuario que demuestre y compruebe su derecho reclamado, pues le corresponde a la IFIM demostrar y comprobar que al usuario no le asiste la razón;
3. Confieran a la IFIM, el derecho exclusivo de interpretar el significado, alcance y cumplimiento de las cláusulas contractuales y de las prestaciones respectivas;
4. Impongan al usuario un determinado proveedor de bienes o servicios, sin darle libertad para elegir;
5. Apliquen intereses o recargos a los pagos cuyos vencimientos ocurriesen en día inhábil y sean efectuados el día hábil inmediato posterior.
6. Si la tasa de interés corriente es fija, el emisor no podrá modificarla durante la vigencia del contrato.

Artículo 17.- Prohibición de Prácticas
También se prohíben las siguientes prácticas:
1. Requerir, obligar o permitir al usuario firmar en blanco, en todo o en parte, cualquier documento o contrato que constituya obligación para éste;
2. Cobrar al usuario por la provisión de servicios que, conforme a la legislación y la Normativa vigentes y los usos y prácticas generales, deben ser brindados sin cargo alguno;
3. Utilizar las garantías proporcionadas por el usuario para garantizar contratos de terceros;
4. Negar o impedir al usuario la realización de pagos o abonos a la deuda u obligación, con la finalidad de hacerlo incurrir en mora; o
5. Cobrar al usuario un monto mayor al costo real de los gastos de servicios asociados que la IFIM ha contratado en nombre del usuario, como ser las primas por seguros, avalúos de bienes, honorarios legales, entre otros.

La comisión de las precedentes infracciones acarreará para la IFIM infractora, la imposición de las sanciones que establezca la CONAMI, conforme lo establecido en la presente norma.

Artículo 18.- Sobre las cláusulas abusivas
Los contratos que las IFIM celebren con sus clientes, no pueden contener cláusulas abusivas. Se considerarán cláusulas abusivas en los contratos de servicios financieros, brindados por las IFIM, las siguientes:
1. Las que expresan que las IFIM deslindan responsabilidad en el caso de virus, programas fraudulentos o exposición no autorizada o ilícita de sus servicios brindados; por medios electrónicos o medios que utilicen tecnología de la información; siempre y cuando obedezcan a actuaciones dolosas o negligentes de su personal e incumplimiento a las normativas emitidas por la CONAMI;

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12639

2. Las que imputan aceptación tácita de la persona usuaria de servicios financieros no solicitados;
3. Las que impongan servicios o productos no aceptados expresamente;
4. Las que establezcan renuncia por parte de la persona usuaria de servicios financieros a reclamar o recurrir ante la CONAMI o en la vía judicial según corresponda;
5. Las que vinculen el vencimiento o cancelación anticipada, del contrato directamente a la voluntad de la IFIM, sin causa justificable o no establecidas en el marco legal vigente o le impongan al usuario la carga de la prueba;
6. Las que prohíban, limiten o penalicen pagos anticipados o parciales en los créditos a plazos; salvo lo señalado en el artículo 68 de la Ley No. 842 y la presente Norma;
7. Las que prohíban, limiten o penalicen pagos parciales o cancelaciones anticipadas; según lo señalado en el artículo 68 de la Ley No. 842.
8. Las que impongan renuncias a las personas usuarias de servicios financieros en perjuicio de sus derechos o intereses económicos;
9. Permitan a la IFIM la variación unilateral de cualquier condición del contrato, cuando ello implique un mayor costo o un perjuicio al usuario;
10. Faculten a la IFIM a cobrar tasas de interés, tarifas por servicios y/o gastos que no cumplan con los criterios establecidos en la Ley, la Ley No. 842 y la presente norma;
11. Incluyan espacios en blanco o textos ilegibles.
12. Aquellas que en base al concepto de cláusulas abusivas establecido en la Ley No. 842 y la presente Norma, coincida con estas disposiciones.

Artículo 19.- Revisión de los modelos de contratos
Las IFIM deberán remitir al Presidente Ejecutivo los modelos o formatos de contratos para su revisión. El Presidente Ejecutivo dispondrá de un plazo de hasta treinta días hábiles para emitir sus consideraciones sobre dichos modelos, y una vez ajustados deberán ser publicados por la institución en su página web y ventanilla informativa y podrán hacerlo también por cualquier medio de circulación nacional.

Después del proceso de revisión, los contratos deberán ser utilizados por las instituciones para la firma de nuevos contratos y renovaciones. Los contratos vigentes, previo a la publicación de la presente Norma, quedarán en todo vigor y fuerza legal, con excepción de las cláusulas que contradigan lo aprobado en la presente Norma y la Ley N° 842, las que perderán su validez, no así su obligación crediticia.

Artículo 20.- Entrega del Contrato
Las IFIM deben obligatoriamente entregar a sus clientes, al momento de la firma, un instrumento de igual tenor al del contrato suscrito con ellos. La institución conservará uno de los originales del contrato y una copia del mismo, en el que conste que el cliente ha recibido el contrato. En el caso de contratos susceptibles de inscripción registral, se le entregará al usuario, un documento provisional que exprese el plazo perentorio para la entrega de su documento definitivo, una vez que esté debidamente inscrito y recibido por la IFIM correspondiente.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12639

El plazo señalado en el referido documento provisional podrá ser prorrogado conforme la duración del trámite de inscripción. Lo anterior, deberá quedar evidenciado en el expediente del usuario.

Artículo 21.- Modificaciones al contrato
Las IFIM deberán informar a los usuarios, en forma previa a su aplicación, cualquier modificación siguiente:
1. Cuando las IFIM requieran implementar nuevos modelos de contratos, agregar nuevas cláusulas a los mismos o reformar las existentes, deberán solicitar de previo la revisión al Presidente Ejecutivo.
2. Cuando existan cambios en un contrato activo vigente, las condiciones contractuales tales como nuevas cláusulas a los mismos o reformar a las existentes, siempre y cuando la posibilidad de dicha modificación se haya previsto expresamente en el respectivo contrato.

Si las modificaciones implican la variación en el monto o la cantidad de cuotas a pagar por el usuario, la IFIM deberá entregar al usuario un nuevo y detallado calendario de pago.

Una vez revisados los contratos, deberán ser publicados por la institución en cualquier medio de comunicación social escrito de circulación nacional y notificadas al deudor conforme lo establecido en el artículo siguiente.

Artículo 22.- Notificaciones
La comunicación sobre la modificación a que se refiere el artículo anterior, deberá ser realizada con una anticipación no menor a sesenta días (60) días calendario, previos a que dicha modificación entre en vigencia, en la forma prevista en el contrato, pudiendo consistir en avisos escritos al domicilio de los usuarios o avisos en sus locales de atención al público y en sus páginas web.

En aquellos casos que las modificaciones se refieran a la tasa de interés, comisiones y/o costos, de los contratos pactados con tasas variables, el plazo de la comunicación se reducirá a treinta (30) días calendario, para este caso la notificación debe ser dirigida en forma escrita al deudor.

Artículo 23.- De las Cancelaciones de Contratos, Liberaciones de Hipotecas o Prendas y Cesiones de Garantía
Una vez que el usuario cancele el crédito otorgado, la IFIM tiene la obligación de entregarle en un plazo no mayor de quince días hábiles, todos los documentos en los cuales se formalizó el crédito respectivo, firmado por las partes.
Cuando las IFIM deban realizar un documento Privado o Escritura Pública que contenga la cancelación del crédito y la hipoteca o prendas, tendrán un plazo no mayor a los quince días, contados a partir de la fecha del último pago para la entrega de dicho documento, se encuentren o no cedido en garantía, previo al pago del arancel correspondiente. En los casos donde las hipotecas o prendas han sido objeto

de cesión en garantía, deben establecer el tiempo prudencial previo a la cancelación, hasta con un máximo de 3 meses, del último pago previsto para gestionar la cancelación de la cesión ante el registro público, a fin de que en el momento que el cliente realice su último pago no se vea afectado por negocios ajenos a él.

Artículo 24.- Interpretación de las cláusulas contractuales
Conforme a lo establecido en el artículo 72 de la Ley, en caso de dudas o contradicciones entre las cláusulas de los contratos de microcréditos, prevalecerá la condición más beneficiosa para el usuario.

Artículo 25.- Carácter irrenunciable de derechos
Todos los derechos y demás disposiciones relacionadas con la protección y defensa de los usuarios de los servicios Microfinancieros, contenidos en la Ley No 769, la Ley No. 842 y la presente norma, son de carácter irrenunciable.

TÍTULO III
TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN QUE SE BRINDA AL USUARIO

CAPÍTULO I
PAGOS, CALCULO DE INTERESES Y DISPOSICIONES SOBRE CARGOS

Artículo 26.- Transparencia de Información
Las IFIM conforme a la Ley, Ley No. 842 y la presente Norma, deberán ser plenamente transparentes en la determinación, difusión, aplicación y modificación de las tasas de interés, comisiones y gastos que apliquen en sus operaciones de microcrédito, así como en los servicios que brinden.

La transparencia de información es un mecanismo que persigue facilitar el acceso a la información de los usuarios y potenciales clientes en forma clara, precisa y libre de ambigüedades, con la finalidad que éstos puedan tomar decisiones informadas, prudentes y apropiadas con relación a las operaciones y servicios que desean contratar.

Las políticas, normas de conducta y procedimientos que las IFIM aprueben y pongan en práctica en materia de tasas de interés, comisiones y gastos, deberán sustentarse, en todo momento, en la transparencia de la información.

Artículo 27.- Determinación de las tasas de interés corriente
Las IFIM, conforme a lo establecido en el artículo 73 de la Ley, pueden establecer libremente las tasas de interés corriente o nominal que aplicarán en sus contratos de crédito. Para efectos del cálculo de intereses, la base a utilizar es de 360 días. No obstante, las IFIM, podrán utilizar como base 365 días, indicándolo en su publicidad.

Artículo 28.- Determinación de las tasas de interés Moratoria
Podrá pactarse, además, el cobro de una tasa de interés moratoria aplicable en caso de incumplimiento del usuario, la misma que será equivalente a la tasa de interés

corriente pactada, más una cuarta parte de ésta, en cuyo caso constituirá la única penalidad que la IFIM podrá cobrar a sus usuarios.

Artículo 29.- Tasas de interés variables y fija
Cuando se pacte tasa de interés variable deberá consignarse en el contrato la tasa de referencia a partir de la cual se determina la variabilidad de la tasa pactada, tales como Libor, Prime o cualquier otro índice de carácter público que permita de manera objetiva justificar la variación de la tasa convenida; no obstante, la variación únicamente puede efectuarse en el plazo establecido en el contrato para revisión de tasa, el cual no podrá ser menor a tres (3) meses. En este caso se requerirá notificar, no así obtener aceptación de parte del deudor en el momento del cambio.

En forma previa a la contratación de la operación con Tasa Variables, deberá explicársele al usuario las fluctuaciones a que podrá estar sujeta la tasa de interés del microcrédito contratado al variar la tasa de referencia, no obstante al menos con treinta (30) días de anticipación al vencimiento de éste, notificará al deudor de la modificación de la tasa, misma que será aplicable para el nuevo plazo del contrato. Para la notificación se deberá cumplir con lo indicado por el artículo 22 de la presente Norma

Si la tasa de interés corriente es fija, el emisor no podrá modificarla durante la vigencia del contrato.

CAPÍTULO II
DE LA TASA DE COSTO EFECTIVO ANUAL

Artículo 30.- Tasa de Costo Efectivo Anual
Conforme al artículo 74 de la Ley, la tasa de interés efectiva o Tasa de Costo efectivo anual será la única que podrá cobrarse a los usuarios de microcrédito y representa el costo real del microcrédito para el usuario en la medida en que iguala los pagos netos del crédito a cero, por lo que su cálculo deberá incluir todas las cuotas por concepto de capital e intereses, así como todos los cargos por comisiones, todos los gastos que serán de cargo del usuario, sin excepción, incluidos los seguros, cuando corresponda.

La tasa de interés efectiva deberá expresarse en términos anuales, en tanto por ciento con dos decimales y cada vez que se publique, deberá calcularse con el factor de trescientos sesenta (360) días.

Artículo 31.- Elaboración y difusión de fórmulas de cálculo de la tasa de Costo efectivo Anual
Las IFIM deberán difundir a través de su página web, la información relativa a la composición de la tasa de costo efectivo anual a que se refiere la presente norma, utilizando letra ARIAL 12. La difusión de las fórmulas deberá ir acompañada de ejemplos explicativos, de manera que los usuarios puedan tener un conocimiento completo y veraz, de los procedimientos seguidos por la IFIM.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12639

En las oficinas de atención al público y en aquellas en las que se pueda solicitar y/o tramitar microcréditos, las IFIM deberán poner a disposición de los usuarios y clientes las indicadas fórmulas, debiendo entregarlas en medios impresos en caso éstos lo soliciten, de forma tal que les permita un conocimiento cierto de la tasa de interés efectiva.

Artículo 32.- Lineamientos generales para la elaboración de las fórmulas
Para la elaboración de las fórmulas a que se refiere el artículo anterior, las IFIM deberán considerar las siguientes pautas:
1. Las fórmulas deben permitir a los usuarios conocer, didácticamente y con detalle, el proceso de cálculo de intereses, comisiones y gastos;
2. Los conceptos que se incluyan, serán definidos a continuación de la fórmula;
3. A través de notas se podrá precisar los detalles que faciliten la comprensión de las fórmulas, de ser el caso; y
4. Se podrán hacer uso de notaciones, siempre y cuando se exprese el significado de cada notación utilizada.

Artículo 33.- Lineamientos metodológicos para la presentación de las fórmulas
Tratándose del microcrédito, las IFIM deberán considerar los siguientes criterios para la elaboración de las fórmulas:
1. Se presentarán las fórmulas para el cálculo del monto de intereses que le corresponda pagar al cliente. El monto de intereses se debe presentar como el producto de aplicar la tasa de interés del periodo al monto afecto a la tasa de interés, debiéndose detallar el procedimiento para calcular cada uno de estos conceptos;
2. El cálculo de la tasa de interés aplicable al período debe partir de la tasa corriente pactada en el contrato;
3. La presentación de las fórmulas deberá explicar en forma detallada todos los conceptos que podrían modificar el monto afecto a intereses, en qué casos y bajo qué forma podrían incidir sobre dicho monto; de ser el caso, se incluirá el procedimiento de cálculo para determinar dichos conceptos;
4. Las fórmulas para el cálculo del monto de las comisiones y gastos que se cobren a los clientes, de ser el caso, se presentarán siguiendo los mismos lineamientos dispuestos para el cálculo del monto de intereses; y,
5. Las fórmulas se desarrollarán en el supuesto de cumplimiento e incumplimiento en los pagos.

Artículo 34.- Fórmulas aplicables para el caso de incumplimiento de pagos
Las IFIM deberán detallar el procedimiento de cálculo del monto de intereses que se apliquen en caso de incumplimiento de pagos del microcrédito, de acuerdo a los lineamientos dispuestos en el artículo anterior y en el artículo 28 de la presente Norma.

Asimismo, cuando las IFIM apliquen cargos adicionales por el incumplimiento de pagos, deberán presentar las fórmulas para su cálculo, detallando el monto de los gastos de cobranza, gastos administrativos y/o demás gastos que cobren a los

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12639

usuarios.

La fórmula para el cálculo del monto de intereses y cargos adicionales deberá detallar cómo estos cobros varían en función a los días de incumplimiento, de ser el caso.

Artículo 35.- Ejemplos numéricos explicativos
Las IFIM deberán presentar, a modo de ejemplo, un ejercicio numérico que ilustre la aplicación de las fórmulas para el microcrédito, de acuerdo con las siguientes pautas:
1. La secuencia de presentación de cada fórmula seguirá los siguientes pasos:
a. Cálculo de monto afecto a la tasa de interés;
b. Cálculo de la tasa de interés;
c. Cálculo del monto de intereses;
d. Cálculo del monto de comisiones y gastos; y e. Monto total.
2. Los ejercicios numéricos acompañarán el desarrollo de las fórmulas de manera que, para cada paso presentado en las fórmulas, se muestre el ejemplo correspondiente.

Artículo 36.- Responsables de las fórmulas y programas
Las IFIM deberán designar al funcionario responsable de la elaboración y difusión de las fórmulas y ejercicios, quien deberá mantenerlos actualizados. Dicha designación deberá ser comunicada a la CONAMI dentro de los tres (3) días posteriores a su nombramiento. Asimismo, las IFIM deberán informar a la CONAMI, dentro del mismo plazo, cada vez que ocurra algún cambio en la designación del funcionario responsable.

Artículo 37.- Fórmula
Para la determinación del cálculo de la TCEA las IFIM deberán utilizar la fórmula detallada; mediante la cual el valor numérico de la variable i, expresado en términos porcentuales, satisface la ecuación siguiente:

Donde:

M = Número total de desembolsos del crédito. En caso de créditos con un solo desembolso, esta corresponderá al monto del referido desembolso;

j = Número consecutivo que identifica cada desembolso del crédito;

Aj = Monto del j-ésima desembolso del crédito;

N = Número total de pagos;

k = Número consecutivo que identifica cada pago;

Bk = Monto del k-ésimo pago;

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12639

tj = Intervalo de tiempo, expresado en años y fracciones de año, que transcurre entre la fecha en que surte efecto el contrato y la fecha de la j-ésima disposición del crédito;

sk = Intervalo de tiempo, expresado en años y fracciones de año que transcurre entre la fecha en que surte efecto el contrato y la fecha del k-ésimo pago.

La ecuación matemática para el cálculo de i podrá tener, en algunas ocasiones, más de una solución. En estos casos, la TCEA será el valor positivo más cercano a cero.

Artículo 38.- Aspectos a considerar para determinar los valores de Aj y Bk

Para determinar el monto de cada una de los desembolsos del crédito (Aj), deberán considerarse las cantidades correspondientes sin incluir deducción alguna. Para determinar el monto de cada uno de los pagos (Bk), deberán incluirse, en su caso, los conceptos siguientes:

1. El pago del principal;
2. Los intereses corrientes;
3. Las comisiones que el cliente esté obligado a pagar como condición para contratar el crédito o durante su vigencia;
4. Las primas de las operaciones de seguros que las instituciones exijan a los clientes como requisito para contratar el crédito o durante su vigencia y cuyo propósito sea garantizar el pago parcial o total del crédito.
5. Cualquier comisión o gasto distinto a los anteriores que el cliente esté obligado a cubrir directa o indirectamente como condición para el otorgamiento o administración del crédito;
6. Los descuentos, bonificaciones o cualquier cantidad de dinero, que el cliente deberá recibir en caso de cumplir con las condiciones de pago establecidas en el contrato.
7. Los impuestos aplicables.
8. Los cargos que deba pagar la persona tales como gastos notariales

Para determinar el monto de Bk no deberán incluirse los cargos que deba pagar tanto la persona que compra al contado como la que compra a crédito, tales como gastos de registro y de traslado de dominio.

Las disposiciones (Aj) y pagos (Bk) deberán expresarse en la misma moneda o unidad de cuenta.

Artículo 39.- Supuestos para el cálculo de la TCEA

Para realizar el cálculo de la TCEA las instituciones financieras deberán considerar los supuestos generales siguientes:

1. El cliente cumple con sus obligaciones oportunamente. Por lo anterior, no deberá considerarse cualquier cargo por concepto de pago anticipado, pago tardío o incumplimiento del cliente;

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12639

2. Respecto de los elementos que se utilizan para determinar los valores de Aj y Bk que estén referidos a tasas de interés variables, se deberá tomar el valor de la tasa variable de referencia que esté vigente al día en que se haga el cálculo y se considerará que dicho valor no cambia durante la vigencia del crédito;
3. Los cargos y comisiones cuyas fechas de pago no estén establecidas en el contrato o se realicen antes de la firma de éste, se considerarán efectuados al momento de la firma.

Artículo 40.- Líneas de crédito
Respecto a la línea de crédito, la IFIM supondrán para el cálculo de la TCEA que el cliente ha hecho uso del monto total de la línea al inicio de la vigencia del crédito y que el monto disponible después de cada pago, se vuelve a utilizar inmediatamente. Cuando no se especifique el plazo de vencimiento del crédito o éste se renueva automáticamente, se supondrá que el saldo insoluto del crédito se amortizará en doce meses. Cuando el plazo de vencimiento del crédito exceda de 3 años, se supondrá que el saldo del crédito se amortizará en 3 años.

Artículo 41.- Información a la CONAMI
Las IFIM, dentro de los treinta (30) días posteriores a la entrada en vigencia de la presente norma, deberá remitir a la CONAMI la información relativa a la tasa de interés efectiva cobrada a sus usuarios, indicando los medios que emplea para su difusión. La CONAMI garantizará la publicación y difusión masiva de la información para facilitar a los usuarios del microcrédito la comparación de los datos presentados.

Asimismo, en cada oportunidad que se produzca alguna variación en la tasa de interés efectiva o en alguno de sus componentes, ésta deberá ser informada a la CONAMI, en forma previa a su entrada en vigencia.

CAPÍTULO III
JUSTIFICACIÓN DE CARGOS, COMISIONES Y GASTOS

Artículo 42.- Integración de las comisiones y gastos
Conforme a lo establecido en el artículo 75 de la Ley, las IFIM no podrán cobrar a sus usuarios, ninguna comisión o gasto reembolsable que no se encuentre expresado en el contrato de microcrédito de manera clara e indubitable. Además, dichas comisiones y gastos deberán integrarse o formar parte de la TCEA.

Artículo 43.- Determinación de las comisiones y gastos
Las comisiones y gastos que las IFIM apliquen en sus operaciones de microcrédito se determinarán libremente entre las partes, pero teniendo en cuenta que las comisiones constituyen retribuciones por operaciones o servicios adicionales y/o complementarios a las operaciones de microcrédito contratadas por los usuarios, que hayan sido previamente acordados y efectivamente prestados por la IFIM. Por su parte, los gastos son aquellos costos debidamente acreditados, en que incurre la IFIM con terceros por cuenta del cliente para brindar servicios adicionales y/o complementarios y gestiones esenciales a las operaciones de microcrédito contratadas y que, de acuerdo a lo

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12639

pactado, serán trasladados al cliente tales como:

1. Honorarios por gestión de cobro extrajudicial;
2. Honorarios por gestión de cobro Judicial;
3. Seguros
4. Honorarios por peritaje

Artículo 44.- Determinación de Mantenimiento del Valor
En los contratos podrá establecerse una cláusula por la cual las obligaciones expresadas en córdobas mantendrán su valor con relación a una moneda extranjera. En este caso, si se produce una modificación en el tipo oficial de cambio del Córdoba con relación a dicha moneda, el monto de la obligación expresada en córdobas deberá ajustarse en la misma proporción a la modificación operada.

Este cálculo corresponderá al resultado de aplicar el mantenimiento de valor conforme la Ley No 732, para lo cual deberá utilizar el tipo de cambio oficial emitido por el Banco Central de Nicaragua. Al igual que los intereses, el mantenimiento de valor se calculará sobre el saldo diario de principal a la fecha de corte neto.

Artículo 45.- Criterios para determinación de comisiones y gastos
Sólo procede el cobro de comisiones y gastos que se sustenten en la realización de servicios adicionales al microcrédito y/o gestiones esenciales e inherentes a la operación de microcrédito contratada y siempre que se haya acordado expresamente su cobro.

Para los efectos de lo dispuesto en el párrafo precedente, se entenderá por gestión esencial o inherente a aquellas gestiones y trámites vinculados a la evaluación, celebración del contrato, evaluación y registro de garantías, desembolso y administración del microcrédito, en cuyo caso procede el cobro de comisiones y/o de los gastos, siempre que éstos se hayan efectuado y hasta por el importe de los mismos; asimismo, se considerarán en dicha categoría las gestiones vinculadas al cobro del microcrédito en situación de incumplimiento, tales como envío de comunicaciones, llamadas telefónicas, requerimientos personales, participación de abogados y similares, procediendo igualmente el traslado de sus costos al usuario por el importe correspondiente.

En cualquier caso procede el cobro de cargos por seguros, gastos notariales, registrales y tributos, según corresponda al microcrédito contratado.

Artículo 46.- Justificación de comisiones y gastos
Conforme a lo establecido en el artículo 75 de la Ley, las IFIM deberán sustentar, por cada usuario u operación de microcrédito la procedencia legal, la viabilidad técnica y la conformidad operativa de las comisiones y gastos que cobren. Dicho sustento debe ser desagregado por cliente u operación, según corresponda. En caso no sea posible desagregar el sustento por cada operación, podrá sustentarse de manera global por

grupo de usuarios, tipo de operación u otro criterio que permita su determinación.

La procedencia legal deberá establecer que las comisiones y gastos cobrados han sido previa y expresamente pactados, autorizados y/o convenidos contractualmente.

La viabilidad técnica deberá demostrar que dichas comisiones y gastos corresponden a servicios complementarios y/o gestiones adicionales indispensables en el proceso de concertación, tramitación, desembolso y recuperación del microcrédito.

La conformidad operativa, por su parte, deberá justificar la equidad y proporcionalidad entre los gastos cobrados al usuario y los costos reales abonados a terceros.

Artículo 47.- Disponibilidad de las justificaciones
Los sustentos y justificaciones de las comisiones y gastos a que se refiere el artículo anterior, deberán estar, en todo momento, a disposición de los clientes de la IFIM y de los usuarios, así como de la CONAMI. Cualquier cambio en las comisiones y gastos deberá ser notificado al Presidente Ejecutivo con quince días de anticipación.

CAPÍTULO IV
DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES Y GASTOS

Artículo 48.- Difusión de tasas de interés, comisiones y gastos
Para cada producto y servicio que ofrezcan las IFIM, deberán informar al público en general, de manera clara, explícita y comprensible, las condiciones financieras a que están sujetas sus operaciones, con especial énfasis en las tasas de costo efectivo anual, su forma de cálculo, las respectivas comisiones y gastos, la oportunidad de su cobro y demás condiciones que afecten su aplicación y determinación.

Para efectos de hacer posible la comparación de la información referida en el párrafo precedente, las IFIM sólo podrán difundir, en el caso del microcrédito, la tasa de costo efectivo anual.

La información sobre comisiones y gastos 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.

Artículo 49.- Información sobre seguros
Tratándose de la información referida a los seguros asociados a operaciones de microcrédito, las IFIM deberán indicar previamente, en forma clara y detallada los riesgos cubiertos, el monto de la prima o la forma en que será determinada y las exclusiones del seguro. Asimismo, se deberá señalar el nombre de la compañía de seguros que emite la póliza; sin perjuicio de ello, los pagos efectuados por los contratantes del seguro a las IFIM se consideran abonados a la compañía de seguros.

Artículo 50.- Información sobre impuestos

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12639

Tratándose de operaciones en las que corresponda al usuario asumir el pago de impuestos, se deberá indicar expresamente la obligación respectiva, el tipo de impuesto al que se encuentra sujeto y el porcentaje aplicable.

Artículo 51.- Medios para la difusión de las tasas de interés, comisiones y gastos
Las IFIM deberán difundir de manera constante sus tasas de interés, comisiones y gastos, al interior de sus oficinas de atención al público y en su página web. En las oficinas de atención al público se debe mantener a disposición de los interesados un listado o tarifario que contenga las tasas de interés, comisiones y gastos que aplica la IFIM, conforme a las disposiciones de la presente Normativa, el mismo que deberá estar en un lugar visible de la oficina, en una vitrina, u otro similar. En caso de modificación de dichos conceptos, deberá incorporarse la fecha de actualización en los documentos que exhibe la empresa, tanto en sus oficinas de atención al público y su página web. Cuando las tarifas sean exhibidas en un soporte diferente a la vitrina, deberá colocarse un aviso en ésta, informando la existencia y disponibilidad de los tarifarios en otros medios, para que el usuario pueda conocer la existencia de esos otros medios y eventualmente recurrir a ellos para acceder a los tarifarios. Adicionalmente, cuando se usen medios informáticos para la difusión de los tarifarios, éstos deberán indicar con claridad la forma de utilizarlos para que los usuarios puedan acceder fácilmente a la información que contienen.

De manera adicional, para el cumplimiento de la obligación de difusión indicada en el primer párrafo del presente artículo, las IFIM podrán utilizar otros medios de difusión tales como comunicaciones telefónicas o escritas que se dirigirán al usuario, avisos televisivos, radiales, prensa escrita o folletos de ser el caso.

TÍTULO IV
INFRACCIONES E IMPOSICIÓN DE SANCIONES

Artículo 52.- Sanciones
El Presidente Ejecutivo podrá imponer las sanciones previstas en las disposiciones del Capítulo IV del Título IV de la Ley, conforme lo establecido en la presente norma.

El cumplimiento de la sanción por el infractor no significa la convalidación de la situación irregular, debiendo el infractor cesar de inmediato los actos u omisiones que dieron lugar a la sanción.

Artículo 53.-Multas a las IFIM
El Presidente Ejecutivo, impondrá multa a las IFIM entre quinientos y diez mil unidades de multa. El valor de cada unidad de multa, será el equivalente en moneda nacional a un dólar de los Estados Unidos de América, conforme al tipo de cambio oficial establecido por el Banco Central de Nicaragua, vigente a la fecha de la imposición de la sanción.

Las multas consignadas en la presente Norma, serán pagadas a la Tesorería General de la República.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12639

Artículo 54.- Categorías de infracciones
Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves, de acuerdo con su nivel de gravedad, sus efectos y consecuencias, conforme a lo señalado en la presente norma.

LEVES:
1. No redactar las cláusulas y demás condiciones contractuales correspondientes a las operaciones de microcrédito, en un lenguaje sencillo, claro y con caracteres que permitan una adecuada comprensión por parte de los usuarios de sus obligaciones y derechos.
2. No brindar a los usuarios, en forma previa a la suscripción y celebración de los contratos de adhesión, toda la información que éstos le soliciten, así como un adecuado asesoramiento informativo que promueva la toma de decisiones de manera responsable por parte de los mismos.
3. No poner a disposición del público, de los potenciales usuarios en todas las oficinas de atención al público, sucursales y agencias de la IFIM registrada, así como en su página en internet, los modelos de contratos de adhesión.
4. No poner en conocimiento de la CONAMI, los modelos de contratos de adhesión, así como sus modificaciones, en el tiempo establecido en la presente Norma.
5. No remitir a la CONAMI, dentro de los treinta (30 días) posteriores
a la entrada en vigencia de la presente Norma, la información relativa a las tasas de interés corriente y moratoria que hayan determinado, así como la tasa de interés efectiva que vengan aplicando en sus operaciones de crédito, así como en cada oportunidad que se pretenda variar dichas tasas.
6. No difundir a través de su página en internet, la información relativa a la composición de la tasa de interés efectiva, acompañada de ejemplos explicativos, de manera que los usuarios puedan tener un conocimiento completo y veraz de los procedimientos seguidos por la IFIM.
7. No designar al funcionario responsable de la elaboración y difusión de las fórmulas y ejercicios en materia de tasas de interés o no comunicar su designación a la CONAMI dentro de los tres (3) días posteriores a su nombramiento.
8. No informar al público en general, de manera clara, explícita y comprensible, las condiciones financieras a que están sujetas sus operaciones de microcrédito, con especial énfasis en las tasas de interés efectivas, su forma de cálculo y las respectivas comisiones y gastos.
9. Tratándose de la información referida a los seguros asociados a operaciones de microcrédito, no indicar previamente, en forma clara y detallada los riesgos cubiertos, el monto de la prima o la forma en que será determinada y las exclusiones del seguro.
10. No difundir de manera constante y en la forma establecida por la normativa, sus tasas de interés, comisiones y gastos al interior de sus oficinas de atención al público y en su página en internet.
11. No adjuntar a los contratos el “Resumen Informativo”, con la información completa establecida en la presente Norma.
12. El Resumen Informativo no se ajusta a lo establecido en el Anexo

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12639

1 de la presente Norma.
13. No difundir a través de su página web, la información relativa a la composición de la tasa de costo efectivo anual a que se refiere la presente norma
14. Cualesquiera otras infracciones de igual o similar gravedad que se cometan a las disposiciones establecidas en la presente Norma y/o a las instrucciones del Presidente Ejecutivo.
15. Establecer una forma de cálculo o pago diferente a la detallada en la presente norma por concepto de Mantenimiento del Valor

GRAVES:
1. No informar a los usuarios del microcrédito, en forma previa a su aplicación, cualquier modificación en las condiciones contractuales, en la forma y dentro de los plazos establecidos en la presente norma.
2. No informar a sus clientes y usuarios, en la forma y plazos establecidos, la modificación de las tasas de interés, comisiones y gastos, en forma previa cuando se trate de incrementos en los microcréditos.
3. En la publicidad que efectúen las IFIM registradas con relación a sus operaciones de microcrédito, ofrecer beneficios, ventajas o condiciones que no estén autorizados o que no puedan cumplir, recurriendo a la publicidad engañosa.
4. Adoptar conductas publicitarias que tengan por efecto, real o potencial, confundir y desorientar al usuario, afectando o impidiendo el adecuado funcionamiento del proceso competitivo.
5. Realizar prácticas consideradas abusivas por la normativa vigente, en perjuicio del usuario.
6. Incluir en los contratos, cláusulas consideradas abusivas conforme a la normativa vigente.
7. Cobrar a sus usuarios comisiones o gastos reembolsables que no se encuentren expresados en el contrato de microcrédito de manera clara e indubitable.
8. No integrar las dichas comisiones y gastos a la tasa de interés efectiva, de forma tal que formen parte de ella.
9. Aplicar comisiones y gastos o cobrar primas de seguro al usuario por conceptos no solicitados, no pactados o no autorizados previamente por éste.
10. Obtener ingresos o utilidades por concepto de o provenientes de comisiones y gastos cobrados a los usuarios de microcrédito.
11. Cobrar dos o más comisiones por un mismo concepto o aplicar por un mismo hecho o acto más de un cargo por cuenta de terceros.
12. No sustentar, por cada usuario u operación de microcrédito o de manera global por grupo de usuarios la procedencia legal, la viabilidad técnica y la conformidad operativa de las comisiones y gastos que cobren.
13. No poner los sustentos y justificaciones de las comisiones y gastos a disposición de los clientes y de los usuarios del microcrédito, así como de la CONAMI.
14. Cualesquiera otras infracciones de igual o similar gravedad que se cometan a las disposiciones establecidas en la presente Norma y/o a las instrucciones del Presidente Ejecutivo.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12639

MUY GRAVES:
1. Establecer tasas de interés que recaigan de una vez sobre el monto total del préstamo y no sobre el saldo deudor.
2. Establecer carteles o prácticas colusorias o anticompetitivas con el resto de las IFIM a fin de fijar tasas de interés fuera de la regla del libre mercado.
3. Cobrar penalidades por pago anticipado de los créditos por parte del deudor.
4. Estipular en los contratos de microcrédito cláusulas en las que el deudor renuncie a su domicilio.
5. Cualesquiera otras infracciones de igual o similar gravedad que se cometan a las disposiciones establecidas en la presente Norma y/o a las instrucciones del Presidente Ejecutivo.

Artículo 55.- Relación de sanciones y multas
Las sanciones y multas aplicables a cada categoría de infracciones son las que se indican a continuación:
1. Por la comisión de infracciones **LEVES** corresponde aplicar una o más de las siguientes sanciones:
1. Amonestación al ejecutivo principal, al Auditor Interno y miembros de la Junta Directiva.
2. Multa a la IFIM no menor de quinientas (500) unidades de multa ni mayor de cinco mil (5,000) unidades de multa.
3. Multa personal a quienes resulten responsables entre los directores y principal ejecutivo no menor de quinientas (500) unidades de multa ni mayor de cinco mil (5,000) unidades de multa.

2. Por la comisión de infracciones **GRAVES** corresponde aplicar una o más de las siguientes sanciones:
1. Multa a la IFIM no menor de cinco mil (5,000) unidades de multa ni mayor de ocho mil (8,000) unidades de multa.
2. Multa personal a quienes resulten responsables entre los directores y principal ejecutivo no menor de cinco mil (5,000) unidades de multa ni mayor de ocho mil (8,000) unidades de multa.
3. Remoción del cargo de director, miembro de la Junta Directiva, principal ejecutivo o Auditor Interno en caso de reincidencia en la comisión de infracciones graves.
4. Suspensión temporal de la inscripción en el Registro Nacional de IFIM a cargo de la CONAMI, hasta por seis (6) meses.

3. Por la comisión de infracciones **MUY GRAVES** corresponde aplicar una o más de las siguientes sanciones:
1. Multa a la IFIM no menor de ocho mil (8,000) unidades de multa ni mayor de diez mil (10,000) unidades de multa.
2. Multa personal a quienes resulten responsables entre los directores y principal ejecutivo no menor de ocho mil (8,000) ni mayor de diez mil (10,000) unidades de multa.
3. Remoción del cargo de director, miembro de la Junta Directiva, principal ejecutivo o

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12639

Auditor Interno en caso de reincidencia en la comisión de infracciones muy graves.
4. Suspensión temporal del programa de fomento o de incentivos concedidos conforme a la Ley, por un período mayor a seis (6) y hasta doce (12) meses.
5. Cancelación de la inscripción de la IFIM en el Registro Nacional de IFIM a cargo de la CONAMI.

Artículo 56.- Reincidencia
En caso de una segunda infracción sobre un hecho ya sancionado, dentro de un período de doce meses, de la misma naturaleza de los indicados en el artículo 30 de la presente norma, el Presidente Ejecutivo impondrá una sanción igual al doble de las unidades de multa, impuesta en la primera infracción.

Artículo 57.- Procedimiento y Plazo para el Pago de Multas
Una vez emitida la correspondiente resolución por el Presidente Ejecutivo, mediante la cual se establezca la infracción a la norma, esta tendrá cinco días hábiles para proceder al pago de la multa impuesta de conformidad con la categoría de la infracción.
El monto de la multa será depositado en la cuenta, que para tal efecto establezca el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, a través de la Tesorería General de la República.

La IFIM, deberá remitir la minuta de depósito del monto de la multa al Presidente Ejecutivo. Si transcurrido el plazo, la IFIM no remite el comprobante de pago antes referido, el Presidente Ejecutivo, procederá a requerir el pago en el término de 24 horas, dando conocimiento a las autoridades del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, para que proceda hacer efectivo el cobro.

Los plazos establecidos en el presente artículo son improrrogables, salvo norma expresa en contrario, y se computan a partir del día hábil siguiente de aquél en que se practique la notificación de la infracción.

Artículo 58.- Responsabilidades de la Junta Directiva
Las sanciones aplicadas a las IFIM por la CONAMI así como aquellas aplicadas a sus directores, miembros de la Junta Directiva, Ejecutivo Principal y Auditor Interno, deberán ser comunicadas a la Junta Directiva correspondiente, dejándose constancia de dicha comunicación en el acta de la primera sesión de dicho órgano que celebre luego de la recepción de la resolución respectiva o dentro de los treinta (30) días calendarios posteriores a su recepción, lo que ocurra primero. De considerarlo necesario y en atención a la gravedad de los hechos materia de sanción, la CONAMI puede disponer se convoque a una sesión especial de Junta Directiva, para el cumplimiento de lo previsto en el presente párrafo.

La Junta Directiva, a su vez, es responsable de informar a la junta general de accionistas u órgano equivalente, en la sesión más próxima, las sanciones que la CONAMI imponga a las IFIM, a sus directores, miembros de la Junta Directiva,

Ejecutivo Principal y Auditor Interno por la comisión de infracciones graves y muy graves, dejándose constancia de dicha comunicación en el acta correspondiente a la referida sesión. Asimismo, es responsable de que la IFIM cumpla las sanciones que la CONAMI les imponga y de que se cumplan las sanciones que se impongan a sus directores, miembros de la Junta Directiva, Ejecutivo Principal y Auditor Interno, según corresponda.

Artículo 59.- Impugnación
El sancionado podrá interponer los recursos administrativos previstos en el artículo 66 de la Ley y conforme la Norma sobre los Procedimientos de los Recursos Administrativos ante la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI), publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 244 del veinte de diciembre del dos mil doce.

Artículo 60.- Registro y publicidad de sanciones
Las sanciones que se impongan en virtud de la presente Norma, deben ser notificadas a los infractores y se anotarán en el registro de sanciones de la CONAMI.

El Presidente Ejecutivo, de forma periódica, publicará en la página web de la institución, las sanciones que impongan a las IFIM y la razón de dicha sanciones.

TÍTULO V
DISPOSICIONES FINALES

Artículo 61.- Transitorio
Las IFIM registradas tendrán 90 días para adecuar sus contratos y ser autorizados por su junta directiva una vez que entre en vigencia la presente norma.

Artículo 62.- Supervisión de la CONAMI
La CONAMI en sus supervisiones in situ y extra situ verificará el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Norma.

Artículo 63.- Disposición Final
Cualquier situación respecto a la aplicación de la presente Norma y no prevista en ésta, será resuelta por el Presidente Ejecutivo. Se exceptúa cualquier reforma a la Norma, la cual es atribución del Consejo Directivo.

Artículo 63.- Vigencia
La presente norma, entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en La Gaceta, Diario Oficial.

(f) Flavio José Chiong Arauz, Presidente Ejecutivo en funciones (f) Rosa Pasos Argüello, Miembro Propietario (f) Freddy José Cruz Cortez, Miembro Propietario (f) Emilia José Pérez Barillas, Miembro Propietario (f) Denis Reyna Estrada, Miembro Suplente (f) Perla Rosales, Miembro Suplente (f) Álvaro José Contreras, Secretario.

(f) Álvaro José Contreras, Secretario Consejo Directivo.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12639

GLOSARIO Y GUÍA DE LLENADO
(REVERSO DEL RESUMEN INFORMATIVO)

Las letras y números incluidos en las celdas ilustran el tipo de contenido esperado en cada una de las mismas:

(1) Nombre con el que se comercializa el producto crediticio;

(2) Tasa de Costo Efectivo Anual (expresar en %): Es la tasa anual que refleje el costo total del crédito y permite igualar el valor actual de los pagos que serán efectuados por el cliente con los desembolsos del crédito que recibe;

(3) Moneda: especifica la moneda del crédito (Córdobas, Córdobas con mantenimiento de valor; o Dólares). Todos los restantes campos de montos se expresaran en la moneda del crédito;

(4) Monto del Crédito a Recibir: es la suma total de dinero, expresada en la moneda del crédito, que el cliente recibirá en concepto de crédito o por línea de crédito;

(5) Monto Total del Crédito a Pagar o Pago Mínimo: es la sumatoria de todos los pagos que realizará el cliente para el repago del crédito recibido o lo mínimo que debe pagar para no entrar en mora;

(6) Plazo del Crédito: cantidad de meses que transcurren desde el primer desembolso del crédito y la fecha programada del último pago;

(7) Tipo de tasa de interés: se especificará si es tasa de interés fija o variable. En caso de ser variable, se detallará la tasa de referencia que resulta aplicable;

(8) Características de la cuota: monto (expresado en la moneda del crédito; si es tasa variable, se aplica la tasa vigente al momento de confeccionar el Resumen Informativo); periodicidad (semanal, quincenal, mensual o la que corresponda), cantidad total de cuotas, fecha de vencimiento de cada cuota (día de la semana, quincena o mes en la que vence la cuota);

(9) Comisiones: se incluirá el concepto y monto de las dos comisiones más significativas; se incluirán el resto de las comisiones en un solo monto;

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12639

(10) Seguro: en caso de contar con seguro asociado al crédito, se detallará la Compañía Aseguradora, la prima (el monto o % sobre saldo deudor, según cómo se calcule la misma) y el tipo de cobertura (vida, accidente, incendio, etc.);

(11) Costos por mora: se detallará la tasa de interés moratoria (en términos porcentuales anuales) y el total de cargos (monto);

(12) Tasa de interés moratoria: tasa de interés nominal anual a aplicarse en caso de que el crédito entre en mora (atrasos en sus pagos);

(13) Cargos por mora: Montos mensuales de los cargos por estar en mora (indicando si es fijo o un % de los saldos en mora);

(14) Garantías asociadas al crédito: se especificará, de corresponder, el tipo de garantía que está asociada al crédito, tales como hipoteca, prenda, fianza, etc;

(15) Advertencias: se incluirán las leyendas de advertencia a los clientes que resulten apropiadas al tipo de crédito, (a) en todos los casos, (b) tarjeta de crédito, c) crédito a tasa variable; (d) créditos con aval de terceros.

(16) Contacto para reclamo con la institución financiera: es la primera instancia de reclamos del cliente. Se deben incluir las alternativas de reclamos disponibles;

(17) Contacto para reclamo con la CONAMI: es la segunda instancia para reclamar (luego de haberlo hecho en la institución de microfinanzas).

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12639