































# PRÁCTICAS ABUSIVAS

-  Queda prohibido a las Instituciones Financieras, realizar las siguientes prácticas abusivas:
-  Restringir al usuario financiero acceder a la adquisición de productos o servicios de otras Instituciones Supervisadas similares a los que presta la institución contratante.
-  Iniciar o renovar la prestación de un producto o servicio financiero sin contar con la autorización previa expresa del usuario financiero o aval.
-  Suscribir con el usuario financiero contratos de adhesión, que sean documentados sin observar las formalidades descritas en el Artículo 21 de las presentes Normas
-  Abstenerse de entregar al usuario financiero, copia de los contratos de adhesión relacionados con los productos o servicios financieros contratados.
-  Solicitar, obligar o permitir al usuario financiero firmar en blanco, en todo o en parte, cualquier documento, contrato o título valor que constituya obligación para este.
-  Divulgar información o cualquier otra acción que desprestigie al usuario financiero a causa de las acciones que realice en ejercicio de sus derechos.  
Sumar los intereses moratorios al monto principal de la deuda con la finalidad de capitalizarlos.
-  Compensar deudas con depósitos u otros activos del usuario financiero en la Institución Financiera, cuando dicha operatoria no haya sido convenida contractualmente; CIRCULAR CNBS No.023 Página No.16.
-  Realizar gestiones de cobro fuera de los horarios establecidos y adecuados, así como aquellos dirigidos a personas que no sean deudor o aval, aval solidario, garante prendario o hipotecario, fiador solidario o codeudor.
-  Responsabilizar al aval por créditos adicionales otorgados al deudor, diferentes al suscrito originalmente, sin contar con la autorización expresa del aval, aval solidario, garante prendario o hipotecario, fiador solidario o codeudor.
-  Cobrar al usuario financiero por la provisión de servicios, que de conformidad al marco legal o a la práctica general, deben ser brindados sin cargo por parte de las Instituciones Financieras.
-  Utilizar las garantías proporcionadas por el usuario financiero para una cuenta o contrato diferente al pactado o convenido previamente, en especial cuando se trate de garantías hipotecarias.
-  Impedir o negar al usuario financiero la realización de pagos o abonos a la deuda u obligación que tenga con la Institución Financiera.
-  Cobrar al usuario financiero bajo el concepto de comisiones u otros, un sobreprecio (monto mayor a su costo real) sobre gastos de servicios asociados que la Institución Financiera ha contratado en nombre del usuario, como las primas por seguros asociados a operaciones activas, avalúos de bienes, honorarios legales, entre otros.

-  Cobrar al usuario financiero bajo el concepto de comisiones u otros, un sobreprecio (monto mayor a su costo real) sobre gastos de servicios asociados que la Institución Financiera ha contratado en nombre del usuario, como las primas por seguros asociados a operaciones activas, avalúos de bienes, honorarios legales, entre otros.
-  Imponer la carga de prueba al usuario financiero.
-  Restringir o limitar el derecho del usuario financiero de interponer quejas, consultas o reclamos. Negar la Hoja de Reclamación al usuario financiero. Cancelar la contratación o negarse a contratar productos y/o servicios financieros a los usuarios financieros sin previamente haber realizado la debida diligencia y análisis de riesgos correspondiente
-  Negar la Hoja de Reclamación al usuario financiero.
-  Cancelar la contratación o negarse a contratar productos y/o servicios financieros a los usuarios financieros sin previamente haber realizado la debida diligencia y análisis de riesgos correspondiente.
-  En materia de transferencias electrónicas ACH cuyo destinatario es una persona natural, cobrar comisiones u otros cargos al usuario financiero que recibe la transferencia electrónica ACH.
-  Cobrar comisiones u otros cargos por efectuar retiros o depósitos por ventanilla en cuentas de ahorro, así como por la cancelación de las mismas.
-  Cobrar a los clientes por los análisis de debida diligencia realizados a las garantías hipotecarias que respaldan las operaciones de crédito (tracto sucesivo); CIRCULAR CNBS No.023 Página No.17.
-  Cobrar cargos por saldos mínimos o bajos promedios en las cuentas de ahorro o cuentas de cheques.
-  Establecer cargos por la suscripción o cancelación del servicio de banca electrónica.
-  Efectuar cobros a los usuarios financieros por errores operativos en las transacciones, atribuibles a la institución.
-  Imputar al usuario financiero la resolución de problemas por errores operativos atribuibles a la Institución Financiera, derivados de una transacción.
-  Establecer comisiones u otros cargos por inactividad de cuentas de ahorro y de cheques. Lo anterior en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 171 de la Ley del Sistema Financiero.
-  Cobrar al usuario financiero por la emisión de Certificaciones que acrediten el pago total de una deuda garantizada por hipoteca, para efecto de cancelación de gravamen en el Registro de la Propiedad.
-  Trasladar créditos con un (1) día de mora a agencias externas de cobranza; y. Aquellos casos que, debidamente justificados, determine la CNBS.
-  Las Instituciones Financieras que realicen cualquiera de las prácticas abusivas descritas en el presente Artículo, están sujetas a las sanciones que correspondan de conformidad con el marco legal y normativo aplicable.