

## **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINANCIEROS**

## **DERECHOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS**

En adición a los derechos conferidos en la Constitución de la República y otras leyes, toda persona que utilice los servicios o adquiera productos de una Institución Supervisada tiene derecho a:

**1.** Que se les proporcione información documental, física o electrónica, sobre los términos y condiciones del servicio o producto financiero que pretende adquirir, antes, durante y después de la celebración de un contrato o de cualquier otro documento donde se formalice la prestación de un servicio o producto. Esta información debe ser veraz, íntegra, confiable, periódica, oportuna y de fácil comprensión, de manera que les permita conocer sus derechos y deberes, a fin de tomar decisiones eficientes en función a sus necesidades particulares. Asimismo, tienen derecho a ser asesorados sobre las consecuencias que se deriven del incumplimiento total o parcial de lo pactado, ya sea por motivos imputables al usuario financiero o a la Institución Supervisada, y de las acciones legales que las partes tienen para hacer valer sus derechos.

**2.** Recibir un trato diligente y respetuoso por parte de las Instituciones Supervisadas desde el momento en que solicitan información y durante la prestación de los productos o servicios requeridos.

**3.** Ser atendidos con prontitud, independientemente del tipo de transacción u operación que deban realizar. A este efecto, las Instituciones Supervisadas extremarán esfuerzos y recursos para optimizar los tiempos de atención, tanto en servicio al cliente como en ventanillas o cajas.

**4.** Que las Instituciones Supervisadas cuenten con los medios y procedimientos necesarios para proporcionar y difundir información sobre los productos y servicios ofrecidos al público en general, a través de personal debidamente capacitado.

**5.** Que la publicidad difundida por las Instituciones Supervisadas sea clara, veraz y precisa; que contemple las condiciones del producto o servicio publicitado, incluyendo, pero no limitado, a las especificaciones relativas a su alcance y sus costos; y que la misma no induzca a engaño, error o confusión a los usuarios.

**6.** Que las condiciones generales incluidas en la publicidad de productos y servicios ofrecidos por las Instituciones Supervisadas, así como en la documentación informativa, sean acordes con las condiciones que se pactan en los respectivos contratos.

**7.** Recibir de las Instituciones Supervisadas los documentos que acreditan la celebración y contenido íntegro de los contratos suscritos, acompañados del plan de pagos respectivo, o de cualquier otro documento donde se formalice la prestación de un servicio o producto, en cualquier momento de su vigencia y en forma gratuita. De igual forma, tienen derecho a ser informados sobre las modificaciones que ocurran en las condiciones contractuales pactadas y que se les proporcione copia de los documentos que acrediten dichas modificaciones. La entrega de la información referida en este numeral podrá realizarse de forma impresa o electrónica, según lo indique el usuario financiero.

**8.** Obtener oportunamente de las Instituciones Supervisadas el recibo impreso o electrónico correspondiente al pago del servicio o producto pactado, debiendo detallar en el mismo los conceptos a que se hayan aplicado los pagos.

**9.** Recibir de las Instituciones Supervisadas información sobre la forma de cálculo de la tasa de interés nominal y efectiva, comisiones u otros conceptos de cualquier servicio o producto pactado, así como el costo anual total (CAT) del crédito.

**10.** Tener acceso a información clara y de fácil identificación sobre las tasas de interés, comisiones u otros conceptos de la totalidad de los servicios o productos financieros ofrecidos por medio de la página web de las Instituciones Supervisadas y de forma comparativa en la página web de la CNBS, que facilite a los usuarios financieros la toma de decisiones.

**11.** Contratar servicios y productos con plena libertad, sin presión de ninguna naturaleza por parte de las Instituciones Supervisadas.

**12.** Recibir explicación y justificación de las Instituciones Supervisadas sobre la negativa en la prestación de servicios o productos solicitados. Dicha justificación no podrá fundamentarse en un tratamiento discriminatorio a los usuarios financieros, entendiéndose como tal aquellas justificaciones relacionadas con el sexo, edad, raza, preferencias políticas, religiosas o sexuales entre otros. A excepción de aquellos casos en que la negativa esté fundamentada en el cumplimiento de requisitos dispuestos en el marco legal que le fuera aplicable. Lo anterior, sin perjuicio del derecho que se reservan las Instituciones Supervisadas de no atender a un usuario financiero por razones de su moral crediticia, pertenecer a un sector de mercado que la institución no está financiando o por no cumplir en su totalidad los requerimientos establecidos en las políticas de crédito o de captaciones que poseen las Instituciones Supervisadas.

**13.** Que las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión respeten la reciprocidad contractual, conforme a los derechos de los usuarios financieros.

**14.** Que las Instituciones Supervisadas elaboren los contratos de adhesión conforme al marco regulatorio correspondiente, debiendo abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales que puedan afectar el equilibrio del contrato.

**15.** Que se le permita disponer del dinero depositado, por lo que ninguna Institución Supervisada negará el acceso a los recursos depositados en las cuentas de los usuarios, a excepción de aquellos depósitos que se encuentren pignorados debido a operaciones crediticias con la Institución Supervisada.

El saldo actual de los depósitos no podrá ser inferior al importe efectivamente depositado más los intereses pactados, menos los cargos por servicios, comisiones openalidades, debidamente establecidos en los contratos, así como cualquier cargo que por Ley se establezca.

Para hacer efectivo cualquier cobro correspondiente a cargos por servicios y comisiones, las Instituciones Supervisadas deben establecer lineamientos claros relacionados, como mínimo, con el momento a partir del cual la Institución Supervisada iniciará dichos cobros, su período de aplicación y el monto de estos.

**16.** Que los productos o servicios puedan ser contratados por canales electrónicos, con igual efecto y consecuencias que los contratos celebrados de forma ordinaria, ajustándose a las instrucciones impartidas por las instituciones supervisadas.

**17.** Que, al momento de rescindir el contrato por el servicio o producto contratado, las Instituciones Supervisadas no establezcan condiciones o mecanismos más complejos de los que fueron utilizados para su contratación.

**18.** Recibir los servicios o productos expresamente solicitados a las Instituciones Supervisadas. Las operaciones producto de una decisión unilateral de la Institución Supervisada no producirán efectos económicos ni financieros, que vayan en contra de los intereses de los usuarios financieros.

**19.** Cancelar totalmente de forma anticipada el saldo de las operaciones activas, con la consiguiente aplicación de los intereses que correspondan a la fecha de cancelación. En estos casos, las Instituciones Supervisadas podrán aceptar o no la redención anticipada, a efecto de sujetarse a los límites establecidos en las normas de liquidez emitidas por el Ente Supervisor. Lo anterior, sin perjuicio de la facultad que tendrá la Institución Supervisada de establecer una penalidad por cancelación anticipada, la cual solamente podrá cobrarse sobre los intereses devengados. Dicha penalidad debe ser acordada con el usuario financiero y estar debidamente documentada en los contratos correspondientes, resaltando el valor de esta penalidad en la portada de estos.

**20.** Realizar pagos parciales a las operaciones activas, con la libertad de escoger entre una readecuación de las cuotas en el plazo residual o una disminución del plazo de vencimiento del crédito, debiendo en cualquier caso ser obligación de la Institución Supervisada brindar al usuario el nuevo plan de pago correspondiente.

**21.** Que los contratos y sus anexos sean escritos con claridad, en caracteres legibles y puestos a su disposición para su lectura, de fácil comprensión para su aceptación.

**22.** Que las Instituciones Supervisadas no efectúen cobros por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, sin haber sido informado previamente de los mecanismos a emplear y los conceptos sobre los que se cobrarán los mismos y sin haber realizado una actividad concreta en la gestión de cobro. Dichos conceptos deberán estar contenidos en el contrato de la Institución Supervisada y puestos en conocimiento del usuario al momento de la contratación.

**23.** Que las gestiones de cobro de las Instituciones Supervisadas se realicen de manera respetuosa ya sea de forma presencial o a través de medios telefónicos o digitales y en horarios adecuados, evitando aquellas conductas o acciones que puedan afectar la intimidad personal y familiar del usuario financiero. Las Instituciones Supervisadas velarán por el cumplimiento de este principio en la tercerización de los servicios de cobranza. Para tales efectos, se considerarán como horarios adecuados para realizar gestiones de cobro, de lunes a sábado de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. y los domingos de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. No se podrán realizar gestiones de cobro durante los feriados nacionales. Se entenderá como gestión exitosa de cobro, cuando la institución supervisada logre contactar al usuario financiero y este se comprometa a efectuar el pago en fecha determinada, en este caso, no se podrá contactar nuevamente al mismo hasta que haya transcurrido la fecha acordada con el usuario financiero sin que se haya efectuado el respectivo pago. Solo podrán aplicarse cargos por aquellas gestiones de cobro extrajudicial y judicial, que efectivamente hayan sido realizadas por la Institución Supervisada o los servicios tercerizados por la misma, las cuales deben ser acreditadas. Se prohíbe a las Instituciones Supervisadas realizar gestiones de cobro a partir del momento en que el usuario financiero haga efectivo el pago respectivo.

**24.** Que la información proporcionada a las Instituciones Supervisadas sea utilizada y administrada exclusivamente en relación con los fines para los cuales se suministró. Salvo cuando dicha información deba proporcionarse en atención a un mandato judicial o en cumplimiento a una disposición contenida en el marco legal aplicable.

**25.** Presentar sus reclamos, en primer lugar, ante la Institución Supervisada. De no estar conforme con lo resuelto por la institución, podrá recurrir a la Comisión o a cualquier otra instancia de acuerdo con la legislación aplicable. Los reclamos presentados ante la Institución Supervisada y la Comisión deberán tener una respuesta oportuna, por escrito y sin ningún costo para el usuario financiero. Asimismo, tiene derecho a obtener el reembolso o devolución de importes indebidamente cobrados por las instituciones supervisadas en operaciones activas o pasivas. Dicho reembolso o devolución debe hacerse en la misma especie en la que se efectuaron los cobros indebidos. Asimismo, los usuarios financieros tienen derecho a que las instituciones supervisadas resuelvan diligentemente las consultas y quejas sobre los productos y servicios recibidos.

**26.** Que se le permita acceder a la información contenida en los registros que contengan sus datos personales, así como a conocer la entidad informante en la instancia que corresponda y reclamar la inmediata rectificación o, en su caso, la cancelación de aquellos registros que sean producto de omisión, error o requieran ser actualizados.

**27.** Recibir el mismo trato, de aquellos que presentaron su reclamo y obtuvieron una compensación o indemnización de parte de las Instituciones Supervisadas, cuando el motivo del reclamo sea una acción que generó una ganancia indebida y que la misma afecta al resto de los usuarios, sin que para ello tenga que presentar un reclamo.

**28.** Recibir educación financiera por parte de las Instituciones Supervisadas y de la CNBS, que les permita mejorar su entendimiento sobre servicios y productos financieros, así como desarrollar sus habilidades para tomar decisiones informadas. Dicha educación debe abarcar también a los potenciales usuarios.

**29.** Recibir la información y educación financiera en relación con los sistemas y medidas de seguridad digitales y de cualquier otro tipo que las Instituciones Supervisadas vayan implementando, que busquen atenuar o evitar que los usuarios financieros sean víctimas de fraudes, clonaciones u otras transacciones irregulares, o para evitar que se haga uso indebido de la información que sobre los usuarios financieros poseen las instituciones financieras, con las que se apliquen cargos o débitos a las tarjetas de crédito o de débito, en perjuicio de los recursos de los usuarios financieros.

**30.** Obtener información de forma gratuita sobre los movimientos o transacciones realizadas periódicamente en el uso de sus productos y/o servicios financieros por medios electrónicos.

**31.** Que el aval sea informado por parte de la Institución Financiera Supervisada de forma inmediata, una vez vencida la primera cuota, y por los medios pertinentes, sobre los atrasos en los pagos del deudor, debiendo contar con la confirmación de la comunicación.

**32.** Recibir de forma digital o presencial, asesorías, sugerencias y consejos sobre cualquier aspecto relacionado con los diferentes productos o servicios financieros ofrecidos por las Instituciones Supervisadas, de manera que cuenten con los suficientes elementos que les permitan tomar decisiones informadas.

## **OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINANCIEROS**

Los usuarios financieros, dentro del ámbito de estas Normas, tienen las obligaciones siguientes:

**1.** Conocer los derechos y obligaciones que se derivan del contrato suscrito con las Instituciones Supervisadas.

**2.** Cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en el contrato suscrito con la institución supervisada; siempre que lo pactado esté conforme a los principios de transparencia contenidos en las presentes Normas, leyes vigentes en el país, así como cualquier otra disposición que al efecto emita la Comisión.

**3.** Proporcionar a las Instituciones Supervisadas información completa, veraz, íntegra y confiable.

**4. Brindar un trato respetuoso al personal de las Instituciones Supervisadas.**

**5.** Hacer un uso prudente de la información personal (usuarios, contraseñas, claves, etc.) que permite el acceso a los productos y servicios financieros contratados, atendiendo las recomendaciones realizadas por las instituciones supervisadas y la CNBS.

La interposición de un reclamo ante la Institución Supervisada o ante la Comisión, no exime al reclamante de cumplir con el pago de sus obligaciones, así como los intereses corrientes y moratorios generados con anterioridad o posterioridad al reclamo, ni cualquier otro cargo que haya contratado expresamente con la Institución Supervisada. No obstante lo anterior, los valores sujetos de reclamo serán reversados de forma temporal por la Institución Supervisada, a fin de efectuar el proceso de investigación respectivo. Si estos cargos resultaren legalmente correctos, la Institución Supervisada procederá a aplicarlos nuevamente, caso contrario, los eliminará en forma definitiva del saldo adeudado.