

Decálogo de derechos y deberes del usuario financiero





Decálogo de derechos y deberes del usuario financiero

- 1.** Informarse sobre las instituciones que se encuentran debidamente autorizadas y supervisadas por la CNBS.
- 2.** Elegir con plena libertad los productos y servicios financieros que mejor respondan a sus necesidades particulares.
- 3.** Informarse sobre las condiciones generales de los productos y servicios que ofrecen las instituciones supervisadas.
- 4.** Considerar las recomendaciones emitidas por la institución financiera supervisada o la CNBS, sobre el uso adecuado de los productos y servicios financieros.
- 5.** Conocer las condiciones en las que contrata el servicio o producto financiero, exigir y conservar las copias del contrato y de todo documento en el que se establezcan las condiciones pactadas.
- 6.** Informarse sobre las instancias y procedimientos para la presentación de reclamos, quejas y consultas las cuales deben ser atendidos oportunamente.
- 7.** Requerir que los productos o servicios sean prestados bajo las condiciones ofrecidas.
- 8.** Para su bienestar financiero evite sobreendeudarse.
- 9.** Suministrar información verdadera, suficiente y oportuna a las instituciones financieras supervisadas y a las autoridades competentes.
- 10.** Nadie puede prohibirle su derecho a interponer un reclamo ante quien corresponda.

Las instituciones supervisadas tendrán, las siguientes obligaciones, comprometiéndose a su fiel observancia:

1. Informar debidamente al usuario sobre las condiciones específicas de los servicios y productos financieros que ofrecen.
2. Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en la oficina principal, sucursales y agencias que brinden atención eficiente y oportuna al usuario, que maximice la calidad de los servicios y productos financieros.
3. Permitir al usuario la consulta gratuita y por los canales que la institución supervisada establezca, en relación a: estados de su cuenta, créditos, servicios y productos, incluyendo la información que la institución supervisada reporta a la central de información crediticia (CIC).
4. Contar con una página web con información de interés para el usuario, incluyendo los derechos y deberes de estos.
5. Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los usuarios financieros y a las redes que la contengan.
6. Colaborar oportuna y diligentemente con la CNBS y otras autoridades judiciales y administrativas en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran.
7. No requerir nuevamente al usuario financiero, información que previamente fue entregada a la institución supervisada, sin perjuicio de la obligación del usuario financiero de mantenerla actualizada.
8. Atender y dar respuesta oportuna a la solicitudes, quejas o reclamos formulados por los usuarios financieros, siguiendo los procedimientos establecidos.
9. Cumplir con lo dispuesto en las normas y procedimientos específicos, emitidos por la CNBS, en materia de transparencia y protección a el usuario financiero.
10. Las demás previstas en la Constitución de la República de Honduras, leyes, reglamentos, normas, y las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado por los servicios o productos prestados con los usuarios financieros.

