

## Contratos de adhesión: Depósitos y créditos

### Características y condiciones de los contratos de adhesión

#### ¿Qué es un contrato de adhesión?

Son aquellos en los que la institución supervisada es quien define las cláusulas y/o condiciones que lo rigen, quedando el usuario en la libertad de contratar o no el producto o servicio por ellos ofrecidos.

#### ¿Qué información y formalidades deben cumplir los contratos de adhesión?

- El objeto del contrato.
- Estar escritos en idioma español en lenguaje sencillo y claro.
- Deberá ser legible.
- Identificará las partes que se obligan y firman el contrato.
- Tasas de Interés.
- El tiempo o plazo de vigencia.
- Derechos y obligaciones de las partes.

Los contratos de adhesión deben contener como mínimo:

1. La descripción del producto o servicio financiero contratado.
2. Los sujetos: identificación del usuario y la institución supervisada y domicilios de las partes.
3. La vigencia, condiciones y procedimientos para realizar modificaciones en los términos y condiciones pactados, incluyendo la cancelación anticipada del contrato.
4. Comisiones y tasas de interés.
5. Mecanismos de cobro o pago admitidos.
6. Procedimientos y plazos para la presentación de reclamos.
7. Para las operaciones activas:
  - a) Incorporar una carátula que contenga de manera clara y sencilla un resumen de las principales características y condiciones del contrato.
  - b) El saldo total de la deuda asumida y esquema de amortización.
  - c) Mecanismos de cobro extrajudicial en caso de entrar en mora el deudor
  - d) Acciones jurídicas que podrá interponer la Institución Financiera en contra del usuario financiero o del aval.
8. Adicionalmente, para las operaciones pasivas, se debe indicar las condiciones y alcance del seguro de depósitos.

## Cláusulas y prácticas abusivas

### Prácticas abusivas

Queda prohibido 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;
- Solicitar, obligar o permitir al usuario financiero firmar en blanco cualquier documento.
- Divulgar información o cualquier otra acción que desprestigie al usuario financiero.
- Sumar los intereses moratorios al monto principal de la deuda.
- Compensar deudas con depósitos u otros activos del usuario financiero, cuando no haya sido convenido.
- Impedir o negar al usuario financiero la realización de pagos o abonos a la deuda.
- Cobrar al usuario financiero bajo el concepto de comisiones u otros, un sobreprecio.
- Utilizar las garantías proporcionadas por el usuario financiero para una cuenta o contrato diferente al pactado.
- Cobrar al usuario financiero por la provisión de servicios que, de conformidad al marco legal, deben ser brindados sin cargo.
- 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.
- Establecer comisiones u otros cargos por inactividad de cuentas de ahorro y de cheques
- Trasladar créditos con un (1) día de mora a agencias externas de cobranza;

## Cláusulas abusivas

Queda prohibido realizar las siguientes prácticas abusivas:

- Restrinjan los derechos del usuario financiero.
- Desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños.
- Confieran a la institución financiera el derecho exclusivo de interpretar el significado, alcance y cumplimiento de las cláusulas contractuales y de las prestaciones respectivas.
- Otorguen a la institución financiera la facultad de modificar unilateralmente el contrato.
- Impongan al usuario financiero un representante o apoderado para que lo sustituya en el ejercicio de sus derechos que emanan del contrato.
- Impongan al usuario financiero un determinado proveedor de bienes o servicios.
- Apliquen intereses o recargos a los pagos cuyos vencimientos operasen en día inhábil.
- Dispongan de las garantías proporcionadas por el usuario financiero para una cuenta o contrato diferente al pactado o convenido previamente.
- Cualquier otra que la CNBS considere aplicable.

La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el usuario financiero.

¡Su firma vale!

Infórmese antes de firmar un contrato.