

# DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Obtener información documental o electrónica, sobre los términos y condiciones de un servicio financiero, antes durante y después de la celebración de contratos o documentos de prestación de un servicio o producto.
- Recibir trato diligente y respetuoso de la institución al solicitar información y durante la obtención de servicios o productos necesarios.
- Ser atendidos con prontitud, independientemente del tipo de transacción u operación que deban realizar.
- Que la Institución tenga los medios y procedimientos para brindar información sobre los productos y servicios al público en general.
- Recibir información de la Institución sobre cálculo de tasas de interés, comisiones y el costo anual total (CAT) del crédito.
- La publicidad de las Instituciones debe ser clara, precisa e incluir todas las condiciones del producto o servicio, como especificaciones y costos, evitando engañar o confundir a los usuarios.
- Las condiciones en la publicidad y la información deben coincidir con los términos en los contratos de productos y servicios de la institución.
- Recibir documentos de contratos firmados junto con el plan de pago, de manera gratuita en cualquier momento durante la vigencia del servicio o producto.
- Obtener de la Institución el recibo impreso o electrónico del pago del servicio/producto, con conceptos detallados de la aplicación del pago, de manera oportuna.
- Acceder fácilmente a la información clara sobre tasas de interés, comisiones u otros conceptos servicios o productos financieros en la página web de la institución y en la página comparativa de la CNBS, para ayudar a los usuarios en sus decisiones financiera.
- Recibir explicación y justificación de las Institución sobre la negativa en la prestación de servicios o productos solicitados.
- Las cláusulas en contratos de adhesión deben respetar la reciprocidad contractual según los derechos de los usuarios financieros.

# DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Las Instituciones deben ajustar los contratos de adhesión al Marco regulatorio y evitar comportamientos abusivos que perturbe el equilibrio del contractual.
- Contratar servicios y productos con plena libertad, sin presión de ninguna naturaleza por parte de las Institución.
- Los usuarios financieros tienen derecho de acceder a los fondos depositados. Las instituciones supervisadas no denegaran este acceso, excepto en casos de depósitos vinculados a operaciones de crédito con la misma institución.
- Los productos o servicios puedan ser adquiridos a través de canales electrónicos, teniendo el mismo efecto y resultados que los contratados tradicionales, siguiendo las indicaciones de las instituciones correspondientes.
- Al rescindir el contrato, las Instituciones no deben establecer condiciones o mecanismos más complejos que los utilizados en su contratación.
- Cancelar anticipadamente el saldo de operaciones activas, aplicando los intereses correspondientes a la fecha de cancelación.
- Realizar pagos parciales a operaciones activas, con la opción de ajustar cuotas o acortar el plazo del crédito. La institución debe proporcionar un nuevo plan de pago en ambos casos.
- Los contratos y anexos deben estar escritos con claridad y ser legibles. Deben estar disponibles física y electrónicamente para que el usuario los lea y los comprenda fácilmente antes de aceptar.
- Las Instituciones no deben cobrar gastos de cobranza extrajudicial sin informar previamente sobre los mecanismos y conceptos de cobro, ni sin haber realizado una actividad específica en la gestión de cobro.
- Las gestiones de cobro institucionales se realicen de manera respetuosa ya sea de forma presencial o a través de medios telefónicos o digitales y en horarios apropiados, impidiendo acciones que afecten la intimidad personal y familiar del usuario financiero.

# DERECHOS DE LOS USUARIOS

- La información proporcionada a las Instituciones sea utilizada y administrada exclusivamente en relación con los fines para los cuales se suministró. Excepto en casos de mandato judicial o cumplimiento del marco legal aplicable.
- Permitir el acceso a los datos personales en registros, conocer la entidad informante, y solicitar rectificación o cancelación en caso de omisiones, errores o actualizaciones necesarias.
- Presentar sus reclamos, en primer lugar, ante la Institución Supervisada.
- Acceder gratuitamente a información periódica de movimientos y acciones en el uso de productos y/o servicios financieros por medios electrónicos.
- Conocer los derechos y obligaciones que se derivan del contrato firmado.
- Recibir información y asesoría veraz y confiable, tanto en formatos físico como digital, sobre los diversos productos y financieros de la institución. Estos proporcionaran los elementos necesarios para tomar decisiones informadas.
- Recibir información y educación financiera sobre medidas de seguridad digitales y otras implementadas por las instituciones para prevenir fraudes y transacciones irregulares que afecten los usuarios financieros y eviten el uso indebido de información por parte de las financieras en perjuicio de los recursos de los usuarios.
- Recibir educación financiera de Instituciones y de la CNBS, mejora el entendimiento de servicios y productos financieros y habilidades para decisiones informadas.
- Recibir igual trato que los reclamantes compensados por la institución en casos de reclamos por acciones que causaron ganancia indebida y que afectaron a otros usuarios sin necesidad de presentar un reclamo.
- La institución debe informar al aval, aval solidario, fiador solidario, garante prendario o hipotecario, o codeudor por los medios pertinentes cuando el deudor titular incumpla la primera cuota de pago. También se le mantendrá informado sobre los atrasos en los pagos posteriores del deudor, debiendo contar con el registro de las gestiones de cobros realizadas.