



## **Derechos de los Usuarios Financieros**

1. Se les proporcione información documental o electrónica sobre los términos y condiciones del servicio y/o producto financiero que pretenden adquirir, antes, durante y después de la celebración de un contrato o de cualquier otro documento donde se formalice la presente la presentación de un servicio o producto. Esta información deberá ser veraz, integra, 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.
2. 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 a él como usuario financiero o a la institución supervisada y de los recursos legales que las partes tienen para hacer valer sus derechos.
3. Reciban un trato diligente y respetuoso por parte de la institución supervisada desde el momento en que solicitan información y durante la obtención de la prestación de los servicios o productos requeridos.
4. Ser atendidos en el menor tiempo posible independientemente del tipo de transacción u operación que deban realizar. A este efecto, las instituciones supervisadas extremaran esfuerzos y recursos para optimizar los tiempos de atención, tanto en servicio al cliente como en ventanilla o cajas.
5. 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.
6. 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 y confusión a los destinatarios.
7. Las condiciones generales incluidas en la publicidad de producto y servicios ofrecidos por las instituciones supervisadas así como en la documentación informativa, tenga fuerza vinculante para la celebración del contrato.
8. Reciban de las instituciones supervisadas los documentos que acreditan la celebración y contenido íntegro de los contratos suscritos, acompañado del plan de pago 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 tiene derecho a ser informado sobre las modificaciones que ocurran en las condiciones contractuales pactadas y que se les proporcionen de los documentos que acrediten dichas modificaciones. La entrega de la información referida podrá realizarse de forma impresa o por correo electrónico según lo indique por escrito el usuario financiero.

9. Obtenga oportunamente de las instituciones supervisadas el recibo correspondiente al pago del servicio o producto pactado, debiendo detallar en el mismo los conceptos a que se haya aplicado los pagos.
10. Reciban 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.
11. A tener acceso a información clara y de fácil identificación sobre las tasas de interés, comisiones u otros conceptos de la totalidad de los servicios y productos financieros ofrecido 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 la toma de decisiones.
12. Contraten servicios y productos con plena libertad, sin presión de ninguna naturaleza, por parte de las instituciones supervisadas.
13. Reciban 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, raza, preferencia política, religiosa, o sexuales entre otros. A excepción de aquellos casos en que la negativa este fundamentada en el cumplimiento de requisitos dispuesto en el marco legal que le fuera aplicable. Lo anterior sin perjuicio del derecho que se reserva 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 posea las instituciones supervisadas.
14. Las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión respeten la reciprocidad contractual, conforme a los derechos de los usuarios financieros.
15. Las instituciones supervisadas elaboren los contratos de adhesión conforme al marco regulatorio correspondiente, debiendo abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales que pueden afectar el equilibrio del contrato.
16. Se le permita disponer del dinero por el depositado, por lo que ninguna institución supervisada negara el acceso a los recursos depositados, a excepción de aquellos depósitos que se

encuentren pignorados en razón de operaciones crediticias con las instituciones supervisadas. En todo caso el saldo actual de los depósitos no podrá ser inferior al importe efectivamente depositado más los intereses pactados menos los cargos por servicio, comisiones o penalidad por cancelación anticipada, debidamente establecido en los contrato, así como cualquier cargo que por ley se establezca.

17. Para ser efectivo el cobro de cargos por servicios y comisiones por inactividad de cuenta o mantenimiento con saldos menores a los requeridos las instituciones supervisadas deberán establecer lineamientos claros relacionados con el momento a partir del cual la institución iniciara dicho cobro, su periodo de aplicación y el monto de los mismos. Bajo ningún concepto de aplicación de estos cargos o comisiones reducirán a cero el capital depositado por el usuario financiero.
18. A efecto de promover la inclusión financiera y aumentar los niveles de bancarización, las instituciones financieras no podrán aplicar el cobro de estos cargos, comisiones sobre depósitos no en cuenta, cuentas de ahorro infantiles, y cuentas de ahorro para efecto de pago de planilla.
19. Una vez vencido el plazo establecido por cada institución podrá ser efectivo el cobro de estos cargos o comisiones se deberá trasladar los saldos de estas cuentas a una cuenta especial, cuyo saldo después de transcurrido veinte (20) años deberá ser trasladado al estado, de conformidad a lo dispuesto en el código de comercio y la ley del sistema financiero. Este plazo es contado a partir de la fecha en que la cuenta se traslada a esta cuenta especial. Lo anterior, sin perjuicio del derecho que tendrá el usuario financiero de solicitar a la institución supervisada la reactivación o cancelación de la cuenta en cualquier momento, antes del vencimiento del plazo en referencia. Lo antes dispuesto debe estar contenido en los contratos de apertura de cuenta de las instituciones supervisadas.
20. Los productos o servicios puedan ser contratados por canales electrónicos, con igual efecto y consecuencia que los contratos celebrados de forma ordinaria, ajustándose a las instrucciones impartidas por las instituciones supervisadas.
21. 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.
22. Reciban los servicios o productos expresamente solicitados a las instituciones supervisadas. Las operaciones cuyo pacto sea producto de una decisión unilateral de la institución supervisada, no producirá efecto económicos ni financieros, que vayan encontrar de los intereses de los usuarios.
23. Cancele anticipadamente el saldo de las operaciones activas total o parcialmente, con la siguiente aplicación de los intereses que correspondan a la fecha de cancelación. En estos casos, instituciones supervisadas podrán aplicar una penalidad por cancelación anticipada solamente

sobre aquellas operaciones activas donde el saldo de capital adeudado al momento de la cancelación anticipada total o parcial, sea superior a cien mil dólares (\$100,000) o su equivalente en lempiras. Dicha penalidad deberá calcularse únicamente sobre el monto pagado por anticipado y ser acordada con el usuario financiero, debiendo además estar documentada en los contratos correspondientes, resaltando el valor de esta penalidad en la portada de los mismo.

24. Canceleen anticipadamente el saldo de las operaciones pasivas total o parcialmente, con la consiguiente aplicación de los intereses que correspondan. 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, en caso de que estos no sean suficientes, la institución estará facultada para aplicar la diferencia de la penalidad al capital, siempre que dicha facultad este claramente establecida en los contratos. Dicha penalidad deberá ser acordada con el usuario financiero y estar debidamente documentada en los contratos correspondientes, resaltando el valor de esta penalidad en la portada de los mismos.
25. Los contratos y sus anexos sean escritos con claridad en caracteres legibles y puesto a su disposición para su lectura, fácil comprensión y aceptación.
26. Las instituciones supervisadas no le efectúen cobros por conceptos de gastos de cobranza extra-Judicial, 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 puesto en conocimiento del usuario al momento de la contratación.
27. Las gestiones de cobro de deudas de las instituciones supervisadas se realicen de manera respetuosa y en horarios adecuados evitando aquellas conductas o acciones que puedan afectar la intimidad personal y familiar de deudor. Las instituciones supervisadas velaran por el cumplimiento de este principio en la tercerización de los servicios de cobranza. Para tales efectos se consideraran como horarios adecuados para realizar gestiones de cobro, de lunes a sábado de 8:00 am a 8:00 pm y domingos de 9:00 am a 1:00 pm. Se prohíbe a las instituciones supervisadas realizar gestiones de cobro a partir del momento en que el usuario financiero haga efectivo el pago respectivo.
28. La información proporcionada a las instituciones supervisadas sea utilizada y administrada exclusivamente en relación a los fines para la 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.

29. Presente sus reclamos en primer lugar, ante las instituciones supervisada. De no estar conforme con los resuelto por la institución, podrá recurrir a la comisión o a cualquier otra instancia de acuerdo a la legislación aplicable. Los reclamos presentados ante las instituciones supervisada y la comisión deberán tener una respuesta oportuna, por escrito y sin ningún costo para el usuario financiero. Así mismo 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 deberá hacerse en la misma especie en la que se efectuaron los cobros indebidos.
30. Se les permita acceder a la información contenida de 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 productos de omisión, error o requieran ser actualizados.
31. Reciban el mismo trato de aquellos que presentaron su reclamo y obtuvieron una compensación o indemnización de parte de las instituciones supervisadas cuando el motivo de los reclamos sea una acción que genere una ganancia indebida y que las mismas afectan al resto de los usuarios sin que para ellos tenga que presentar un reclamo.
32. Reciban 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.