



DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

1. **Derechos de los Usuarios Financieros.**

En adición a los derechos conferidos en la Constitución de la República y otras leyes, toda persona que adquiera los productos o servicios del BANHPROVI tiene los siguientes derechos:

- a. Se les proporcione información documental o electrónica, sobre los términos y condiciones del servicio y/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.
- b. Reciban un trato diligente y respetuoso de parte de las instituciones supervisadas desde el momento en que solicitan la información y durante la obtención de la prestación de los servicios o productos requeridos.
- c. Sean atendidos en el menor tiempo posible, independientemente del tipo de transacción u operación que deban realizar.
- d. Contraten servicios y productos con plena libertad, sin presión de ninguna naturaleza por parte de las instituciones supervisadas.
- e. Reciban justificación de las instituciones supervisadas sobre la negativa en la prestación de servicios o productos solicitados.
- f. 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 del deudor.

2. **Obligaciones de los Usuarios Financieros.**

Dentro del ámbito de las normas descritas en la Circular CNBS No.242/2011 los usuarios Financieros tendrán las obligaciones siguientes:

- a. Conocer los derechos y obligaciones que se derivan del contrato suscrito con las instituciones supervisadas.
- b. Cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en el contrato suscrito con el BANHPROVI.
- c. Proporcionar a las instituciones supervisadas información completa, veraz, íntegra y confiable.
- d. Brindar un trato respetuoso al personal de las instituciones supervisadas.

Nota Importante: La interposición de un reclamo ante el BANHPROVI o la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, 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 el BANHPROVI.

3. **Obligaciones del BANHPROVI**

Además de respetar los derechos de los Usuarios Financieros, BANHPROVI deberá cumplir con las obligaciones que se indican a continuación, sin que las mismas sean limitativas:

- a. Entregar al usuario financiero copia de toda la documentación contractual que ha suscrito y detallar en la misma, las condiciones, plazos, derechos y obligaciones de las partes, como los diferentes componentes que integren el costo de la operación expresado en términos anuales.
- b. No realizar cobros por conceptos, servicios o productos que no han sido expresamente pactados por las partes.
- c. Desarrollar e implementar políticas y procedimientos, para el cumplimiento del trato diligente, profesional y oportuno al usuario.

- d.** Adoptar las medidas que garanticen la seguridad de las transacciones, identificando plenamente la identidad de los sujetos y participantes y la integridad de la información transmitida.
- e.** Dar cumplimiento a las decisiones o resoluciones que emanen de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.