

# DECÁLOGO PARA LA PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LOS USUARIOS FINANCIEROS EN EL EJERCICIO DE SUS DERECHOS Y CUMPLIMIENTO DE DEBERES.

Constituyen buenas prácticas de los usuarios financieros, en el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus deberes, las siguientes:

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. Tomar en cuenta las instrucciones y recomendaciones que imparta la institución supervisada o la CNBS, sobre los productos o servicios financieros a través de los diferentes canales físicos o digitales.
5. Conocer las condiciones en las que se contrata el servicio o producto financiero, requerir y conservar las copias del contrato y todo documento en el que se establezcan las condiciones pactadas. Solicitar, en su caso, información adicional al personal de la institución supervisada.
6. Informarse sobre las instancias y procedimientos para la presentación de reclamos, quejas y consultas.
7. Requerir que los productos o servicios, así como los reclamos sean atendidos oportunamente.
8. Evitar sobre endeudarse con las instituciones supervisadas y con particulares, velando por la economía y bienestar financiero del hogar.
9. Suministrar información verdadera, suficiente y oportuna a las instituciones supervisadas y a las autoridades competentes de los eventos en que estas lo soliciten, para el debido cumplimiento de sus funciones y actualización de datos.
10. El no ejercicio de las prácticas de protección por parte de los usuarios financieros no implica la pérdida o desconocimiento de los derechos que le son propios ante las entidades supervisadas y las autoridades competentes.

# DECÁLOGO DE OBLIGACIONES Y COMPROMISOS QUE ASUMEN LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS POR LA COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS (CNBS).

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

1. Informar debidamente al usuario sobre las condiciones específicas sobre los servicios y productos financieros que ofrecen.
2. Promover los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en la oficina principal, sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna al usuario financiero, 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: Estado de sus cuentas, 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 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 información del usuario financiero que deba mantenerse actualizada.
8. Atender y dar respuesta oportuna a las 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 al usuario financiero.
10. Las demás provistas 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.