
DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINANCIEROS



**ROVIESA
CASA DE CAMBIO**

NORMAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE
LA TRANSPARENCIA, LA CULTURA
FINANCIERA, CONDUCTA DE MERCADO Y
ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO EN
LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS



ROVIESA
CASA DE CAMBIO

ARTÍCULO 8.-

DERECHOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS



ROVIESA
CASA DE CAMBIO

En adición a los derechos conferidos en la Constitución de la República y otras leyes, toda persona que utilice los servicios o adquiera productos de una Institución Supervisada tiene derecho a:



ROVIESA
CASA DE CAMBIO

- Obtener oportunamente de ROVIESA el recibo impreso o electrónico correspondiente al pago del servicio o producto pactado, debiendo detallar en el mismo los conceptos a que se hayan aplicado los pagos.



- Recibir un trato diligente y respetuoso por parte de ROVIESA desde el momento en que solicitan información y durante la prestación de los productos o servicios requeridos.



ROVIESA
CASA DE CAMBIO



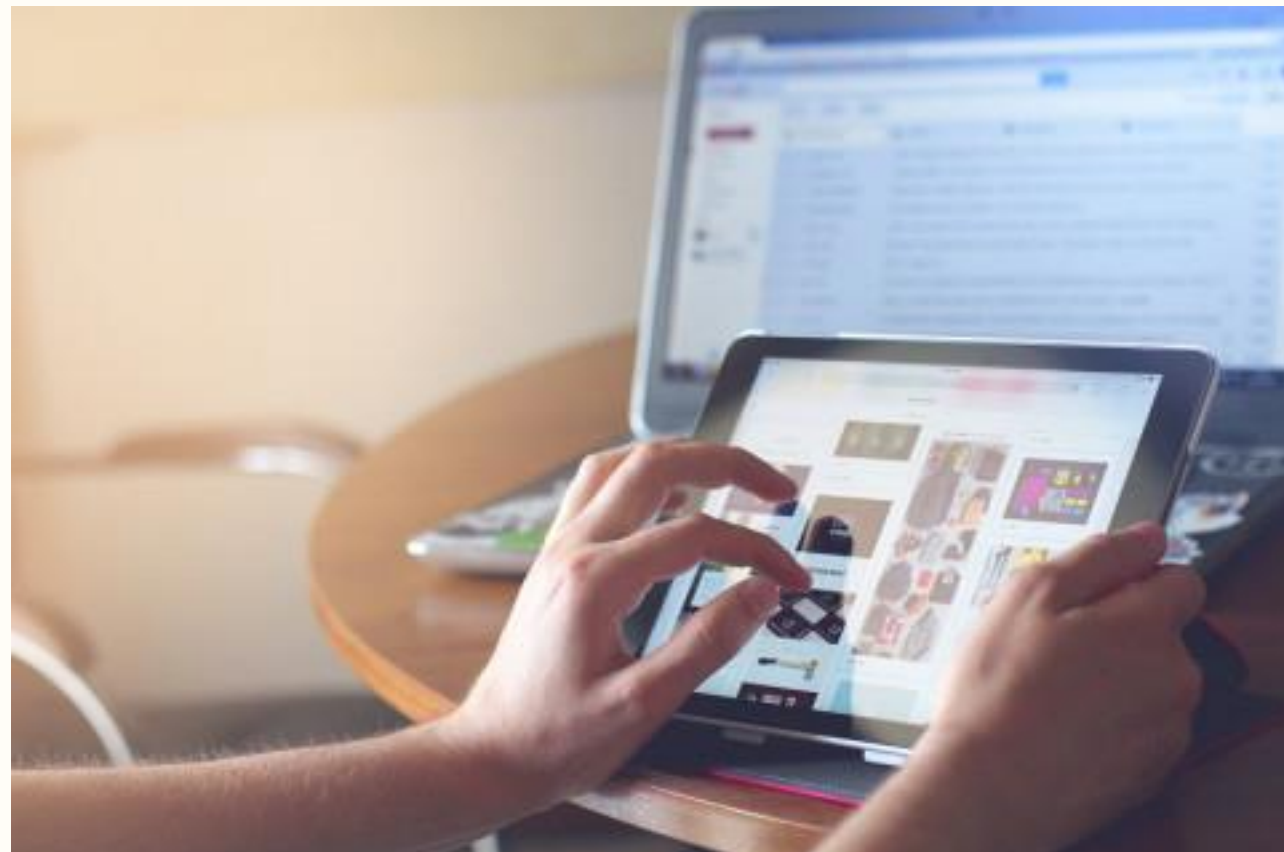
Ser atendidos con prontitud, independientemente del tipo de transacción u operación que deban realizar.

Que ROVIESA 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.



ROVIESA
CASA DE CAMBIO

Que la publicidad difundida por ROVIESA sea clara, veraz y precisa.

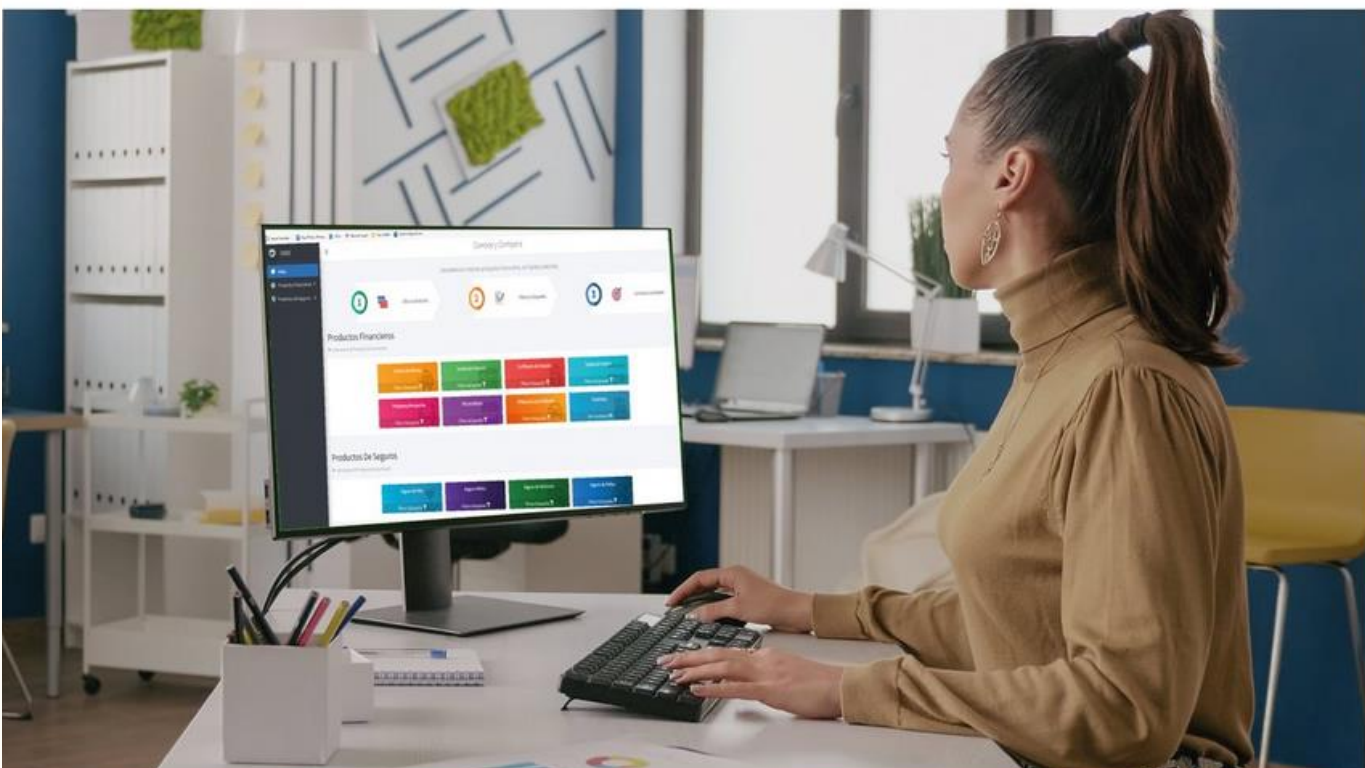


Que las condiciones generales incluidas en la publicidad de productos y servicios ofrecidos por las Instituciones Supervisadas



ROVIESA
CASA DE CAMBIO

- Obtener oportunamente de ROVIESA el recibo impreso o electrónico correspondiente al pago del servicio o producto pactado, debiendo detallar en el mismo los conceptos a que se hayan aplicado los pagos



- Tener acceso a información clara y de fácil identificación sobre las tasas de interés, comisiones u otros conceptos de la totalidad de los servicios o productos financieros ofrecidos.

Contratar servicios y productos con plena libertad, sin presión de ninguna naturaleza por parte de ROVIESA.



Recibir explicación y justificación de ROVIESA sobre la negativa en la prestación de servicios o productos solicitados.



ROVIESA
CASA DE CAMBIO

Que la información proporcionada a ROVIESA sea utilizada y administrada exclusivamente en relación con los fines para los cuales se suministró.



ROVIESA
CASA DE CAMBIO



Presentar sus reclamos, en primer lugar, ROVIESA . De no estar conforme con lo resuelto por la institución, podrá recurrir a la Comisión o a cualquier otra instancia de acuerdo con la legislación aplicable.

Recibir el mismo trato, de aquellos que presentaron su reclamo y obtuvieron una compensación o indemnización .



Recibir educación financiera por parte de las Instituciones Supervisadas y de la CNBS, que les permita mejorar su entendimiento sobre servicios y productos financieros



ROVIESA
CASA DE CAMBIO

Recibir la información y educación financiera en relación con los sistemas y medidas de seguridad digitales y de cualquier otro tipo que las Instituciones Supervisadas vayan implementando.



Reciban información y asesorías de forma física o digital, la cual debe ser: íntegra, verás y confiable, relacionada con los diferentes productos y servicios financieros .



ROVIESA
CASA DE CAMBIO

ARTÍCULO 9.-

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINANCIEROS



**ROVIESA
CASA DE CAMBIO**

Los usuarios financieros, dentro del ámbito de estas Normas, tienen las obligaciones siguientes:



**ROVIESA
CASA DE CAMBIO**

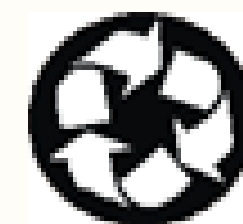
.Conocer los derechos y obligaciones que se derivan del contrato suscrito con las Instituciones Supervisadas.



ROVIESA
CASA DE CAMBIO

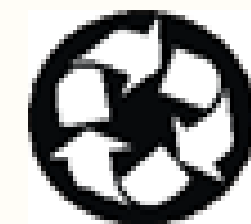


Cumplir con lo pactado en la forma,
plazos y condiciones establecidas en
el contrato suscrito con ROVIESA



ROVIESA
CASA DE CAMBIO

·Proporcionar a ROVIESA información completa, veraz, íntegra y confiable.



ROVIESA
CASA DE CAMBIO

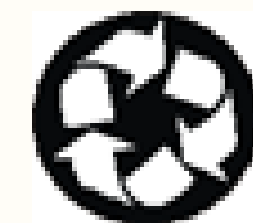


Brindar un trato respetuoso al personal de las Instituciones Supervisadas.



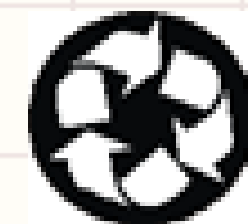
ROVIESA
CASA DE CAMBIO

· Hacer un uso prudente de la información personal (usuarios, contraseñas, claves, etc.) que permite el acceso a los productos y servicios financieros contratados, atendiendo las recomendaciones realizadas por las instituciones supervisadas y la CNBS.



ROVIESA
CASA DE CAMBIO

La interposición de un reclamo ante la Institución Supervisada o ante la Comisión, 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.



ROVIESA
CASA DE CAMBIO

EL Ejercicio de sus derechos y
cumplimiento de sus deberes
Constituyen buenas prácticas de los
usuarios financieros.

