

# DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINANCIEROS





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

CIRCULAR. CNBS 022-2022



**ARTÍCULO 8.-**

# DERECHOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS



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:



Obtener oportunamente de CORELSA 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 CORELSA desde el momento en que solicitan información y durante la prestación de los productos o servicios requeridos.



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



Que CORELSA 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.

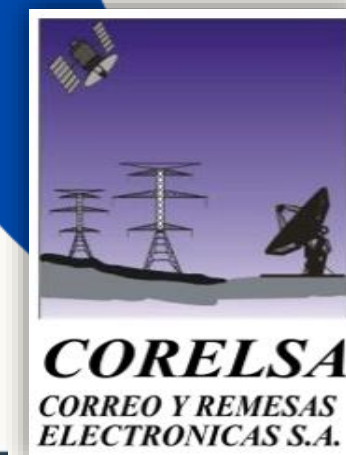
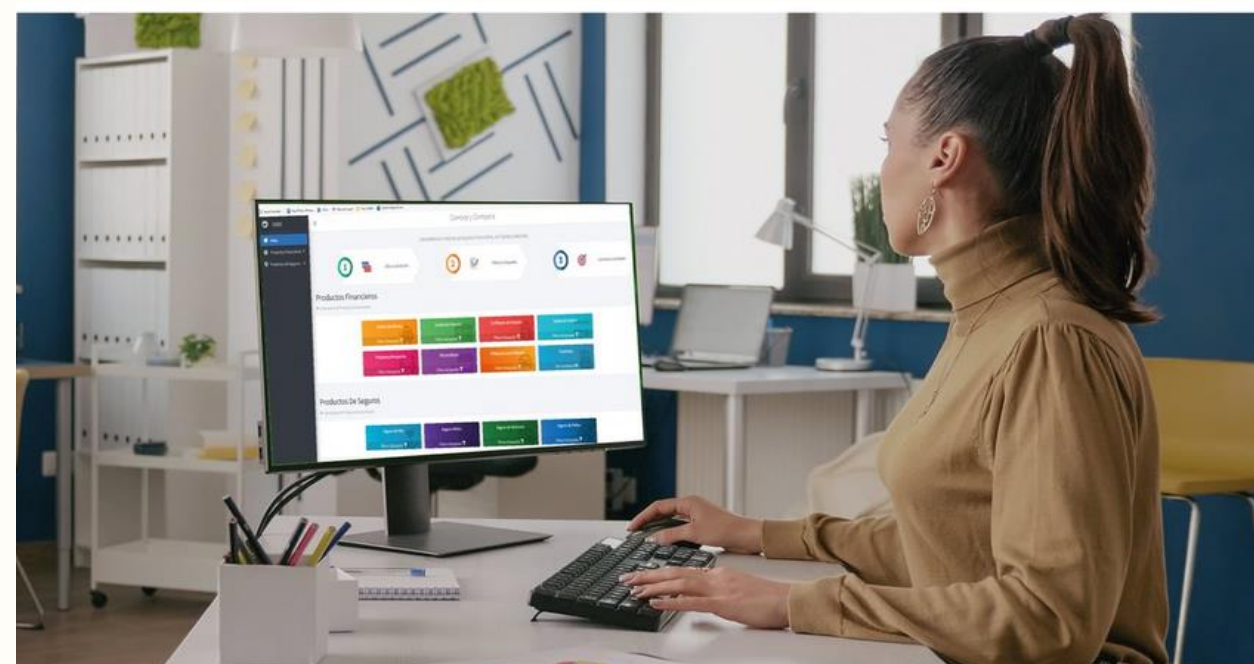


Que la publicidad difundida por CORELSA sea clara, veraz y precisa.



Que las condiciones generales incluidas en la publicidad de productos y servicios ofrecidos por CORELSA.

Obtener oportunamente de CORELSA 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

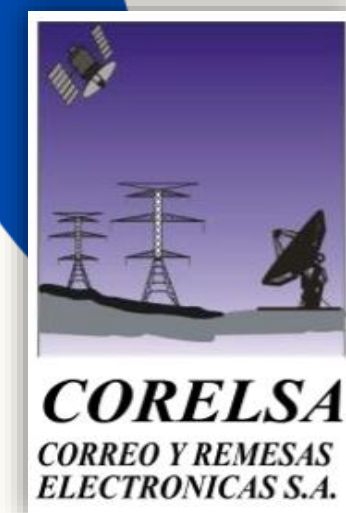


Contratar servicios y productos con plena libertad, sin presión de ninguna naturaleza por parte de CORELSA.



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

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



Presentar sus reclamos, en primer lugar, ante CORELSA. 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 CORELSA y de la CNBS, que les permita mejorar su entendimiento sobre servicios y productos financieros

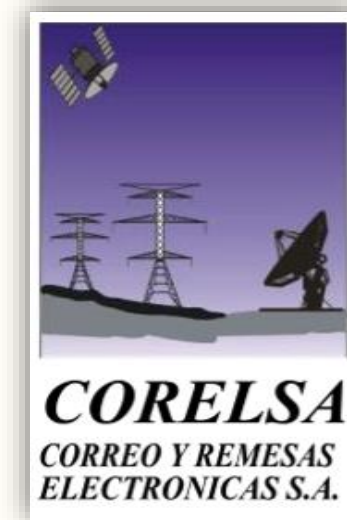


Recibir la información y educación financiera en relación con los sistemas y medidas de seguridad digitales y de cualquier otro tipo que CORELSA vayan implementando.



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





**ARTÍCULO 9.-**

# OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINANCIEROS



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



Conocer los derechos y obligaciones que se derivan del contrato suscrito con Corelsa.

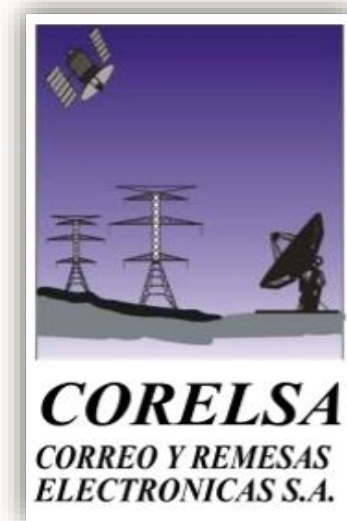




Cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en el contrato suscrito con CORELSA.







·Proporcionar a las Instituciones Supervisadas información completa, veraz, integra y confiable.





Brindar un trato respetuoso al personal de CORELSA.





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 CORELSA supervisadas y la CNBS.





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.

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

