

Artículo 9: Obligaciones de los usuarios financieros

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

1.

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

2.

Cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en el contrato suscrito con la institución supervisada; siempre que lo pactado esté conforme a los principios de transparencia contenidos en las presentes Normas, leyes vigentes en el país, así como cualquier otra disposición que al efecto emita la Comisión.

3.

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

4.

Brindar un trato respetuoso al personal de las Instituciones Supervisadas.

5.

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.

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, ni cualquier otro cargo que haya contratado expresamente con la Institución Supervisada.

No obstante lo anterior, los valores sujetos de reclamo serán reversados de forma temporal por la Institución Supervisada, a fin de efectuar el proceso de investigación respectivo. Si estos cargos resultaren legalmente correctos, la Institución Supervisada procederá a aplicarlos nuevamente, caso contrario, los eliminará en forma definitiva del saldo adeudado.