

# DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE **SERVICIOS FINANCIEROS**

## Derechos

### El usuario tiene derecho a:

- a. Presentar sus reclamaciones cuando considere que una acción u omisión del Banco vulnere o afecte sus derechos, sin perjuicio de las acciones judiciales que correspondan según el caso y sin que la reclamación conlleve pago por este servicio.
- b. Obtener las respuestas a sus reclamaciones por parte de Banco y de la Superintendencia de Bancos en los plazos establecidos reglamentariamente, así como su estatus durante el proceso, de forma gratuita, salvo los costos derivados de servicios prestados por terceros para producción de documentos.
- c. Recibir un comprobante numerado correspondiente a su reclamación.
- d. Presentar sus reclamaciones ante el Banco en un periodo no mayor de 4 años contado a partir del momento en que se produce el hecho que genera la reclamación, sin deterioro de los distintos plazos establecidos para determinados productos o servicios financieros. Si el hecho generador no ha sido revelado o puesto en conocimiento del cliente, el cómputo del plazo inicia a partir a partir del momento en que éste toma conocimiento del mismo.
- e. Recibir respuesta a sus reclamaciones dentro del plazo de 30 días calendario, contado a partir de la fecha de recepción de la reclamación; sin deterioro de los plazos establecidos por la regulación de forma particular, para determinados productos o servicios financieros. El plazo de 30 días podrá ser aumentado hasta 45 días calendario en casos complejos, entendiéndose como tal aquellos casos en que el resultado de la investigación requiera de informaciones o evidencias que deban ser suministradas por un tercero. Las respuestas deben cumplir las formalidades establecidas por la SIB.
- f. Cuando las reclamaciones resulten total o parcialmente favorables al cliente, el Banco deberá efectuar los pagos y correcciones de lugar tomando en consideración los intereses, cargos, comisiones y moras que hayan podido generarse en su perjuicio.
- g. En caso de que el Banco no responda la reclamación en el plazo establecido de 30 días calendario o que la respuesta no sea satisfactoria para el Usuario, cuenta con un plazo de hasta 60 días calendario para presentar de manera escrita su reclamación por ante la SIB, contado a partir de la fecha en que debió ser emitida la respuesta o de la notificación de la misma.

# DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

## Deberes

### El usuario tiene el deber de:

- a. Presentar formalmente su reclamación, visitando cualquiera de nuestras sucursales o a través de su apoderado legal.
- b. La interposición de una reclamación no exime al cliente de cumplir con sus obligaciones de pagar el capital, intereses, moras, y cualquier otro cargo aplicable hasta tanto culmine el proceso, salvo que se trate de reclamos por transacciones o cargos no reconocidos.
- c. Cuando el resultado de la reclamación sea desfavorable para el cliente, éste deberá pagar al Banco los intereses, comisiones y moras que aplicaren desde el momento en que se realizó la operación, cuando se trate de reclamaciones por transacciones y cargos no reconocidos.