

## Derechos y Obligaciones De los Usuarios Financieros

### Derechos:

1. Proporcionar información documentada o electrónica sobre los términos y condiciones del servicio que pretende adquirir, antes, durante y después de la celebración de un contrato o de cualquier otro documento donde se formalice su prestación. Esta información deberá ser veraz, íntegra, confiable periódica, oportuna y de fácil comprensión, de manera que les permita conocer sus derechos y deberes, a fin de tomar decisiones eficientes en función a sus necesidades particulares.  
Asimismo, tienen derecho a ser asesorados sobre las consecuencias que se deriven del incumplimiento total o parcial de lo pactado, ya sea por motivos imputables a él como usuario financiero o ACRESA como institución, y de los recursos legales que ambas partes tienen para hacer valer sus derechos.
2. Deberán recibir un trato diligente y respetuoso por parte de ACRESA desde el momento en que solicite información y durante el proceso de la prestación de los servicios o productos requeridos.
3. Deberán ser atendidos en el menor tiempo posible, independientemente del tipo de transacción u operación que deban realizar. A este efecto, ACRESA extremará esfuerzos y recursos para mejorar los términos de atención al cliente.
4. ACRESA contará con los medios y procedimientos necesarios para proporcionar y difundir información sobre los servicios ofrecidos al público en general, a través del personal debidamente capacitado.
5. La publicidad difundida por ACRESA, deberá ser clara, veraz, y precisa, que contemple las condiciones de los servicios publicitados, conteniendo pero no limitadamente, las especificaciones referentes a su alcance y sus costos, que la misma no induzca a engaño, error y confusión a los destinatarios.
6. Las condiciones generales contenidas en la publicidad de los servicios ofrecidos por ACRESA, así como en la documentación informativa, tengan fuerza vinculante para la celebración del contrato.
7. Recibirán de ACRESA los documentos que acreditan la celebración y contenido íntegro de los contratos suscritos, acompañado del plan de pagos respectivo. De igual forma tienen derecho a ser informados sobre las modificaciones que ocurran en las condiciones contractuales pactadas y proporcionar copia de los documentos que acrediten dichas modificaciones. La información se podrá entregar en forma impresa o por correo electrónico según lo indique el usuario financiero.

8. Deberán obtener oportunamente el recibo correspondiente al pago del servicio, debiendo detallar en el mismo los conceptos a que se hayan aplicado los pagos.
9. Recibir de Acresa información sobre la forma de cálculo de la tasa de interés nominal y efectiva, comisiones y otros conceptos de cualquier servicio o producto pactado, así como el costo anual total (CAT) del crédito.
10. Tiene derecho a tener acceso a información clara y de fácil identificación sobre las tasas de intereses, comisiones u otros conceptos de la totalidad de los servicios ofrecidos por ACRESA, por medio de la página Web y de forma comparativa en la página Web de la CNBS, que facilite a los usuarios la toma de decisiones.
11. Contraten servicios con plena libertad, sin presión de ninguna naturaleza por parte de ACRESA.
12. Reciban justificación de Acresa sobre la denegación en la prestación de servicios solicitados. Dicha justificación no podrá fundamentarse en un tratamiento discriminatorio, como ser, con la raza, sexo, preferencias políticas, religiosas, sexuales, entre otros. A excepción de aquellos casos en que la denegación este fundamentada en el cumplimiento de requisitos dispuestos en el marco legal que le fuera aplicable.
13. Las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión respeten la relación contractual, conforme a los derechos de los usuarios financieros.
14. ACRESA elaborara los contratos de adhesión conforme al marco Regulatorio correspondiente, debiendo abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales que puedan afectar el equilibrio del contrato.
15. Se le permitirá disponer del dinero por el depositado, por lo tanto ACRESA no podrá negar el acceso a los recursos depositados, a excepción de aquellos depósitos que se encuentren enajenados en razón de operaciones crediticias con ACRESA. En todo caso, el saldo actual de los depósitos no podrán ser inferior al importe efectivamente depositado mas los intereses pactados, menos los cargos por servicios, comisiones o penalidad por cancelación anticipada, debidamente establecidos en los contratos, así como cualquier cargo que por ley se establezca.
16. Los productos o servicios puedan ser contratados por canales electrónicos, con igual afecto y consecuencia que los contratos celebrados de forma ordinaria, ajustándose a las instrucciones impartidas por ACRESA.
17. Al momento de cancelar el contrato por el servicio o producto contratado, ACRESA no debe establecer condiciones o mecanismos más complejos de los que fueron utilizados para su contratación.

18. Reciban los servicios explícitamente solicitados, las operaciones cuyo pacto sea producto de una decisión unilateral, ACRESA no producirá efectos económicos ni financiero, que vayan en contra de los intereses de los clientes.
19. Cancen anticipadamente el saldo de las operaciones activas total o parcialmente, con la consiguiente aplicación de los intereses que correspondan a la fecha de cancelación y sin penalidad alguna, no obstante, podrá aplicarse solamente sobre el saldo del capital adeudado, si en los contratos suscritos entre la institución y los organismos de fondeo se establece una penalidad por cancelación anticipada.
20. Cancen anticipadamente el saldo de las operaciones pasivas total o parcialmente, con la consiguiente aplicación de los intereses que correspondan. En estos casos la institución podrá establecer una penalidad la cual deberá aplicarse únicamente sobre los intereses devengados.
21. Los contratos y sus anexos sean escritos con claridad, en caracteres legibles y puestos a la disposición para su lectura, fácil comprensión y aceptación.
22. ACRESA no efectuara cobros por conceptos de gastos de cobranza extra-judicial, sin haber sido informado previamente de los mecanismos a emplear y los conceptos sobre los que se cobrarán los mismos y sin haber realizado una actividad concreta en la gestión del cobro. Dichos conceptos deberán estar contenidos en el contrato de arrendamiento o documento de préstamo y puestos en conocimiento de usuario al momento de la contratación.
23. Las gestiones de cobro se deberán realizar de manera respetuosa y en horarios adecuados, evitando aquellas conductas o acciones que puedan afectar la intimidad personal y familiar del deudor. ACRESA velara por el cumplimiento de este principio en la tercerización de los servicios de cobranza. Para tal se consideran horarios adecuados para realizar gestiones de cobro, de lunes a sábado de 8:00am a 8:00pm y los domingos de 9:00a.m. a 1:00pm.
24. La información que el cliente proporciona, deberá ser utilizada y administrada por ACRESA, exclusivamente en relación a los fines para los cuales se suministro, salvo que dicha información deba proporcionarse en atención a un mandato judicial o en cumplimiento a una disposición contenida en el marco legal aplicable.
25. El usuario presentara sus reclamos, en primer lugar, ante ACRESA. De no estar de acuerdo con lo resuelto podrá recurrir a la CNBS o a cualquier otra instancia de acuerdo a la legislación aplicable. Los reclamos presentados ante ACRESA y la Comisión deberán tener una respuesta oportuna, por escrito y sin ningún costo para el Usuario Financiero. Así mismo tiene derecho a obtener el reembolso o devolución de importes indebidamente cobrados por las instituciones

supervisadas en operaciones activas o pasivas. Dicho reembolso o devolución deberá hacerse en la misma especie en la que se efectuaron los cobros indebidos.

26. Se le permitirá acceder a la información contenida en los registros que contengan sus datos personales, así como a conocer el informante en la petición que corresponda y reclamar la inmediata rectificación, o en su caso, la cancelación de aquellos registros que sean producto de omisión, error o requieran ser actualizados.
27. Reciban el mismo trato, de aquellos que presentaron su reclamo y obtuvieron una compensación o indemnización, de parte de ACRESA, cuando el motivo del reclamo sea una acción que genere una ganancia indebida y que la misma afecta al resto de los clientes, sin que para ello tenga que presentar un reclamo.
28. Reciban educación financiera por parte de ACRESA y de la CNBS que les permita mejorar su entendimiento sobre servicios y productos financieros, así como desarrollar sus habilidades para tomar decisiones informadas. Dicha educación debe abarcar también a los potenciales usuarios.

### **Obligaciones:**

1. Conocer los derechos y obligaciones que proceden del contrato suscrito con ACRESA.
2. Cumplir con lo pactado en la forma, plazo y condiciones establecidas en el contrato suscrito con ACRESA, siempre que lo pactado este conforme a los principios de transparencia contenidos en las normas y sobre disposiciones que al efecto emita la Comisión.
3. Proporcionar a la institución la información completa, veraz, íntegra y confiable.
4. Brindar un trato respetuoso al personal de ACRESA.

Al interponer un reclamo ante ACRESA o a 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 ACRESA. Los valores sujetos de reclamo, serán reservados de forma temporal, a fin de efectuar el proceso de investigación respectivo. Si estos cargos resultaren legalmente correctos, procederá a aplicarlos nuevamente, caso contrario, los eliminara en forma definitiva del saldo adeudado.

## Derechos y Obligaciones de ACRESA como Institución Supervisada

### Derechos:

- a) ACRESA tendrá derecho a presentar los descargos y recursos correspondientes, documentación justificativa y evidencias, en el proceso que surja del reclamo interpuesto ante la Comisión, dentro de las formas y plazos establecidos.

### Obligaciones:

- a) Entregar al cliente toda la documentación contractual que ha suscrito y detallar en la misma, las condiciones, plazos, derechos y obligaciones de las partes, como los diferentes componentes que integren el costo de la operación expresado en términos anuales. Asimismo, deberán contar con los respaldos necesarios que demuestren la recepción de la documentación por parte de los usuarios.
- b) No realizar cobros por conceptos, servicios o productos que no han sido expresamente pactados por las partes.
- c) Informar por escrito y de manera oportuna al cliente, sobre cualquier modificación posterior que sea realizada a la tasa de interés, comisiones y precios y demás condiciones contractuales en un plazo no menor a quince (15) días calendario. Cuando las modificaciones contractuales se deriven de aspectos diferentes a los antes mencionados, el plazo en referencia no deberá ser menor de treinta (30) días calendario.
- d) Entregar al cliente el recibo correspondiente al pago del producto o servicio pactado, con suficiente detalle sobre la forma en que son aplicados los pagos de las obligaciones.
- e) Dar cumplimiento a las decisiones o resoluciones que procedan de la CNBS.
- f) Desarrollar e implementar políticas y procedimientos, para el cumplimiento del trato diligente, profesional y oportuno al usuario. Así como implementar sistemas de medición de tiempo de atención tanto en la oficina principal, como en la sucursal de San Pedro Sula, y el correspondiente monitoreo de la satisfacción de sus Usuarios.
- g) Adoptar las medidas que garanticen la seguridad de las transacciones, identificando plenamente la identidad de los sujetos participantes y la integridad de la información transmitida.

- h) Implementar las acciones correctivas derivadas de la resolución de un reclamo resuelto favorablemente y que implica compensación o indemnización al resto de los usuarios de los servicios o productos que se vieron afectados, sin necesidad de intervención de la autoridad competente. En aquellos casos que el impacto de esta medida afecte la liquidez o solvencia de ACRESA, la Comisión en atención a solicitud de merito debidamente justificada, podrá autorizar un plazo para que ACRESA pueda honrar el pago de las compensaciones o indemnizaciones a que se refiere este numeral.
  
- i) Desarrollar e implementar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes servicios que prestan, que permita difundir en forma objetiva las obligaciones y derechos de los usuarios, las condiciones, características de los servicios que prestan, así como los diferentes mecanismos y procedimientos para la protección de los derechos de estos.

