

Obligaciones de los Usuarios Financieros

- Conocer los derechos y obligaciones que se derivan del contrato suscrito con BANRURAL.
- Cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en el contrato.
- Proporcionar a BANRURAL información completa, veraz, íntegra y confiable.
- Brindar un trato respetuoso al personal de BANRURAL.

La interposición de un reclamo ante BANRURAL, 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.

Derechos de los Usuarios Financieros

- Se les proporcione información sobre los términos y condiciones del servicio y/o producto financiero que pretende adquirir, antes, durante y después de formalizar la prestación del mismo.
- Tiene derecho a ser asesorado sobre las consecuencias que se deriven del incumplimiento total o parcial de lo pactado y de los recursos legales que tiene para hacer valer sus derechos.
- Reciban un trato diligente y respetuoso por parte de las instituciones supervisadas.
- Sean atendidos en el menor tiempo posible, independientemente del tipo de transacción u operación que deban realizar.
- La publicidad difundida por las instituciones supervisadas, sea clara, veraz y precisa y que la misma no induzca a engaño, error y confusión a los destinatarios.
- Reciban de las instituciones supervisadas los documentos que acrediten la prestación de un servicio o producto.
- A tener acceso a información clara y de fácil comprensión sobre las tasas de interés, comisiones u otros conceptos de los servicios o productos financieros ofrecidos.
- Contraten servicios y productos con plena libertad sin presión de ninguna naturaleza.
- Reciban justificación de las instituciones supervisadas sobre la negativa en la prestación de servicios o productos solicitados.
- Las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión respeten la reciprocidad contractual, conforme a los derechos de los usuarios financieros y conforme a el marco regulatorio correspondiente.

- Se le permita disponer del dinero por el depositado a excepción de aquellos que se encuentren pignorados en razón de operaciones crediticias con la institución supervisada.
- Para hacer efectivo el cobro de cargos por servicios y comisiones por inactividad de cuentas o mantenimiento con saldos menores a los requeridos, las instituciones supervisadas deberán establecer lineamientos relacionados con el momento a partir del cual la institución iniciara dicho cobro, su periodo de aplicación y el monto de los mismos.
- Al momento de rescindir el contrato por el servicio o producto contratado, las instituciones supervisadas no establezcan condiciones o mecanismos más complejos de los que fueron utilizados para su contratación.
- Reciban los servicios y productos expresamente solicitados a las instituciones supervisadas.
- Cancele 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 la penalidad por cancelación anticipada que podría imponer la institución supervisada.
- Cancele anticipadamente el saldo de las operaciones pasivas total o parcialmente, con la consiguiente aplicación de los intereses que correspondan. Lo anterior sin perjuicio de la facultad que tendrá la institución supervisada de establecer una penalidad por cancelación anticipada.
- Las instituciones supervisadas no le efectúen cobros por concepto 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 de cobro.
- La información proporcionada a las instituciones supervisadas sea utilizada y administrada exclusivamente en relación a los fines para los cuales se suministró.
- Presente sus reclamos, en primer lugar, ante la institución supervisada. De no estar conforme con lo resuelto por la institución, podrá recurrir a la comisión o a cualquier otra instancia de acuerdo a la legislación aplicable.
- Reciban el mismo trato, de aquellos que presentaron su reclamo y obtuvieron una compensación o indemnización de parte de las instituciones supervisadas, cuando el motivo del reclamo sea una acción que genere una ganancia indebida y que la misma afecta al resto de los usuarios, sin que para ello tenga que presentar un reclamo.
- Reciban educación financiera por parte de las instituciones supervisadas y de la CNBS, que les permitan mejorar su entendimiento sobre servicios y productos financieros, así como desarrollar sus habilidades para tomar decisiones informadas.