

DERECHOS Y PROCEDIMIENTOS PARA PRESENTAR RECLAMACIONES

El **Banco Múltiple López de Haro, S. A.**, dando cumplimiento a las disposiciones jurídicas vigentes, reconoce que los usuarios de los productos y servicios financieros tienen derecho a:

1. Que sean aplicados los principios rectores establecidos en el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, aprobado mediante la Décima Resolución adoptada por la Junta Monetaria en fecha 19 de enero de 2006, modificado por la Primera Resolución de la Junta Monetaria de fecha 5 de febrero de 2015 y la Cuarta Resolución de la Junta Monetaria de fecha 30 de septiembre de 2015, que son los siguientes:
 - a) Contratación Justa;
 - b) Derecho a Reclamación;
 - c) Equilibrio entre protección de los Usuarios y provisión de servicios financieros a costos accesibles;
 - d) Libre Elección;
 - e) Publicidad-Difusión;
 - f) Reglas de Interpretación
 - g) Transparencia;
 - h) Trato Equitativo, No Discriminatorio o Abusivo; y
 - i) Trato Igualitario para Usuarios con Discapacidad.
2. Recibir orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros y tener acceso a cualquier documento relacionado con éstos (modelos de contratos, documentos referidos en los propios contratos, tarifarios de servicios, entre otros). Esto abarca las explicaciones que el usuario necesite para el buen uso y entendimiento de los mismos y los compromisos que asume respecto a ellos.
3. Firmar contratos en castellano, letra tamaño 10 (como mínimo), en términos claros y entendibles y sin espacios en blanco, que dispongan claramente la descripción del producto o servicio financiero contratado, las obligaciones y derechos de las partes, las consecuencias derivadas del incumplimiento (mora, penalidad por abono o cancelación anticipada, entre otros), los costos o la ganancia de la operación expresados en forma anual y de la manera más detallada posible, entre otras informaciones.
4. Recibir todos los documentos relativos al producto o servicio contratado, tales como copia u original, según sea aplicable, del contrato, pagaré, póliza de seguro, tarifario de servicios, tabla de amortización, tarifario de gastos legales (gastos de cierre), entre otros.
5. Ser notificado por escrito sobre toda modificación a las condiciones que sean reservadas como variables o cambiantes en el contrato (tasa de interés, cargos y comisiones, plazos, entre otros) con, al menos, treinta (30) días calendario previo a su entrada en vigencia.
6. Acceder y obtener las informaciones que sobre el usuario reposen en los bancos, las Sociedades de Información Crediticia y la Central de Riesgo de la Superintendencia de Bancos, pudiendo solicitar la corrección y eliminación de errores o información desactualizada, con excepción de las limitaciones legales establecidas.

7. Recibir publicidad clara, no engañosa y que no conduzca al error.
8. Presentar, siempre que tenga la calidad, solicitudes de información financiera a través de la Superintendencia de Bancos y recibir respuesta en el plazo establecido.
9. Obtener el recibo de los pagos realizados, con detalle de cómo han sido aplicados, mediante cualquier soporte físico o electrónico, inclusive cuando se trate de un débito a cuenta.
10. Obtener la devolución de títulos o matrículas, una vez inscritas las hipotecas u oposiciones, según el caso, o se haya saldado la facilidad.
11. Recibir el producto o servicio en la forma y condiciones contratadas.
12. Obtener mejoras en las condiciones de los productos o servicios, siempre que las condiciones del usuario, las del mercado o la ley así lo permitan.
13. Recibir ofertas de productos y servicios acorde a las necesidades, referencias de crédito y capacidad de pago del usuario.
14. Obtener protección de la información suministrada por el usuario.
15. Recibir asistencia de la Superintendencia de Bancos respecto a consultas; y como mediador, ante los bancos en los casos que corresponda.
16. Contratar el producto o servicio financiero sin la obligación de adquirir o solicitar otro.
17. Contratar libremente los productos o servicios complementarios que se exijan como obligatorios.
18. Presentar denuncias, quejas y reclamaciones de manera gratuita, salvo en los casos en que la normativa vigente permita algún costo.
19. Recibir copia del formulario de reclamación, numerado, firmado y sellado.
20. Obtener respuestas motivadas a las reclamaciones en los plazos establecidos, así como su estatus durante el proceso, de forma gratuita, salvo los costos por producción de documentos.
21. Obtener la corrección inmediata de la situación que originó la reclamación, cuando los resultados de la decisión sean favorables al usuario.
22. Obtener orientación y educación financiera tanto de los bancos como de la Superintendencia de Bancos sobre las características, funcionamiento y manejo de los productos y servicios financieros y el cumplimiento de los deberes y el ejercicio de los derechos de los usuarios.
23. Con relación a la protección de la información personal, los usuarios tienen derecho a:
 - a) Que los datos personales que reposan en los registros sean ciertos, exactos y actualizados cuando corresponda.
 - b) Que los datos personales total o parcialmente inexactos sean suprimidos y sustituidos o, en su caso, completados.

- c) Que los datos personales no sean tratados y divulgados sin el consentimiento del usuario, salvo las excepciones que la ley establece.

PROCESO DE RECLAMACIÓN

De acuerdo con el citado Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros y las políticas internas de esta entidad, el procedimiento para interponer una reclamación es el siguiente:

- El usuario debe interponer la reclamación a través de los canales previstos por el Banco, como son el Internet Banking o por la vía telefónica, sin perjuicio del derecho del usuario de obtener, de forma presencial en cualquiera de sus oficinas, el Formulario de Reclamación firmado y sellado por sus representantes y esperar el plazo de respuesta de treinta (30) días calendario, el cual podrá extenderse a cuarenta y cinco (45) días calendario en casos complejos, que son aquellos en los que el resultado de la investigación requiere informaciones o evidencias que deban ser suministradas por un tercero; y hasta ciento ochenta (180) días calendario, en los casos de reclamaciones asociadas a Tarjetas de Crédito en cuya solución deban intervenir las marcas internacionales. A partir del cumplimiento del plazo de respuesta sin haberla obtenido, o de la notificación de la respuesta, el usuario dispone de un plazo de sesenta (60) días calendario para interponer la reclamación ante la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos.