

Las instituciones supervisadas tendrán las siguientes obligaciones comprometiéndose a su fiel observancia:

1. Informar debidamente al usuario sobre las condiciones específicas de los servicios y productos financieros que ofrecen.
2. Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en la oficina principal, sucursales y agencias se brinde una atención eficiente oportuna al Usuario que maximice la calidad de los servicios y productos financieros.
3. Permitir al usuario la consulta gratuita y por los canales que la institución supervisada establezca en relación a estado de sus cuentas créditos servicios y productos incluyendo la información de la institución supervisada reporta a la Central de Información Crediticia (CIC).
4. Contar con una página web con información de interés para el Usuario incluyendo los derechos y deberes de estos.
5. Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar una eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los Usuarios Financieros y a las redes que la contengan.
6. Colaborar oportuna y diligentemente con la CNBS y otras autoridades judiciales y administrativas en la recopilación de la información y la obtención de pruebas en los casos que se requieran.
7. No requerir nuevamente el Usuario Financiero, información que previamente fue entregada la institución supervisada, sin perjuicio de la obligación del usuario financiero de mantener la actualizada.
8. Atender y dar respuesta oportuna las solicitudes quejas o reclamos formulados por los Usuarios Financieros siguiendo los procedimientos establecidos.
9. Cumplir con lo dispuesto en las normas y procedimientos especificados y emitidos por la CNBS en materia de Transparencia Protección al Usuario Financiero.
10. Las demás previstas en la Constitución de la República de Honduras, Leyes, reglamentos, normas y las que se deriven de la naturaleza del contrato financiero.