



## DECÁLOGO DE OBLIGACIONES Y COMPROMISOS QUE ASUMEN LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS POR LA COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS (CNBS).

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 de los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en la oficina principal, sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y 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 que 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 éstos.
5. Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los usuarios financieros y a las reses que la contengan.
6. Colaborar oportuna y diligentemente con la CNBS y otras autoridades judiciales y administrativas en la recopilación de información y la obtención de pruebas, en los casos que se requiera.
7. No requerir nuevamente al usuario financiero, información que previamente fue entregada a la institución supervisada, sin perjuicio de la obligación del usuario financiero de mantenerla actualizada.
8. Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los usuarios financieros, siguiendo los procedimientos establecidos.
9. Cumplir con lo dispuesto en las normas y procedimientos específicos emitidos por la CNBS, en materia de transparencia y 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 celebrado por los servicios o productos prestados con los usuarios

**TEGUCIGALPA**  
Edificio Ficensa, Primer Nivel,  
Boulevard Morazán  
Apdo. Postal 3774,  
Tel. PBX 2238-1750  
Fax: (504) 2238-1714

**SAN PEDRO SULA**  
Edificio Inversiones Crefisa,  
Barrio El Centro,  
5ª Avenida, 2ª Calle N.O.  
Tel. 2557-9911,  
Fax: (504) 2558-0942

**LA CEIBA**  
Frente al Boulevard  
15 de Septiembre, ½ cuadra al  
este del Banco Central,  
Tels.: 2443-4208, 2443-4210  
Fax: (504) 2443-0098