

DERECHOS Y OBLIGACIONES

DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

¿ QUÉ ES UN DERECHO?

Es un conjunto de principios, leyes y reglas que regulan la vida en sociedad y que todas las personas debemos obedecer.

¿ QUÉ ES UNA OBLIGACIÓN?

Es una exigencia establecida por la moral, la ley o la autoridad.



¿ COMO USUARIOS FINANCIEROS CUALES SON NUESTROS PRINCIPALES DERECHOS?

- El acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.
- A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a nuestros intereses económicos.
- A recibir información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible de las entidades financieras, sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros que nos ofrecen.
- A recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras, debiendo éstas actuar en todo momento con la debida diligencia.
- El acceso a medios o canales de reclamo eficientes, si los productos y servicios financieros recibidos no se ajustan a lo dispuesto en los numerales precedentes.

¿ CÓMO USUARIOS FINANCIEROS TENEMOS OBLIGACIONES?

- Leer los documentos a ser suscritos con una entidad financiera, sean estos contratos, boletas de depósito o retiro, autorizaciones, solicitudes u otros.
- Informarnos sobre las características, beneficios, tasa de interés, seguro, costos y comisiones inherentes al producto o servicio que vayamos a contratar.
- Al momento de solicitar un producto, servicio o actualizar la información el consumidor financiero, debemos suministrar información cierta, suficiente y oportuna a la Entidad Financiera, referente a sus datos personales, ingresos entre otros.
- Cumplir con lo pactado al momento de adquirir un producto, por ejemplo pagar puntualmente las cuotas de un crédito, es decir en las fechas establecidas en el plan de pagos.
- Conocer ante quién y cómo se puede presentar un reclamo, en primera y segunda instancia.

CUMPLAMOS NUESTRAS
OBLIGACIONES Y HAGAMOS VALER
NUESTROS DERECHOS.

