

10 DERECHOS BÁSICOS

como Usuario de

SERVICIOS FINANCIEROS



1. Preguntar

Antes de contratar un producto o servicio, tiene derecho a conocer plenamente sus características; los efectos y riesgos que implica; sus costos, como comisiones e intereses; así como las responsabilidades que adquiere.

2. Claridad

Tiene derecho a que la información que brinden las instituciones y autoridades sobre los productos o servicios financieros sea clara, veraz, oportuna, suficiente y precisa.

3. Elegir

Tiene derecho a comparar y elegir el producto o servicio que más se apegue a sus necesidades, contratándolo con la institución de su preferencia sin ninguna discriminación, siempre y cuando cumpla con los requisitos aplicables.

4. Comprobación

Tiene derecho a obtener de la institución financiera, al momento de la firma, un ejemplar de todos los documentos y contratos firmados y, durante su vigencia, a recibir la documentación que compruebe sus movimientos, como estados de cuenta y comprobantes de cargo.

5. Eficiencia

Tiene derecho a exigir las mejores condiciones disponibles de eficiencia y buen trato.

6. Discreción

Tiene derecho a que toda institución guarde el secreto financiero y de sus datos personales.

7. Libertad

Tiene derecho a no ser privado de su libertad por la simple falta de pago de adeudos contraídos con instituciones financieras, ni ser molestado sin previo proceso judicial alguno.

8. Atención

Tiene derecho a la atención oportuna, digna y respetuosa de las Unidades Especializadas o de cualquier punto de atención a clientes de las Instituciones financieras en la asesoría, orientación, aclaraciones y rectificaciones que solicite.

9. Reclamar

Tiene derecho a reclamar y recibir pronta respuesta ante cualquier falla en el servicio, y cuando esto implique la objeción de cargos, a que se suspenda su cobro hasta que no hayan sido aclarados.

10. Protección

Tiene derecho a la protección y defensa de sus intereses con el personal capacitado y los recursos disponibles por parte de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y, en su caso, a hacer valer sus derechos ante los tribunales competentes.

