

CONOCE TUS DERECHOS COMO USUARIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

¿Sabías que como usuario de servicios financieros tienes derechos fundamentales que están consagrados en la Declaratoria Universal que firmó nuestro país en el 2006, mismos que la CONDUSEF hace suyos para tu defensa? Aquí te decimos cuáles son.

La Declaración Universal de Derechos de los Usuarios de Servicios Bancarios y Financieros recoge los derechos básicos, bancarios y financieros, que todos los usuarios deberían tener en cualquier país del Mundo.

Pide Claridad.

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

Tienes derecho de Elegir.

Antes de decidirte por un producto o servicio puedes comparar el que más se apegue a tus necesidades y contratarlo con la institución de tu preferencia sin ninguna discriminación, siempre y cuando cumplas con los requisitos aplicables.

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

Comprobación. Tienes 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 movimientos como estados de cuenta y comprobantes de cargo.

La **Eficiencia** es otro derecho. Puedes exigir las mejores condiciones disponibles de eficiencia y buen trato.

La **Discreción** es otra de las garantías fundamentales del usuario. La institución está obligada a guardar el secreto financiero y tus datos personales.

También tienes el derecho a no ser privado de tu **Libertad**, por la simple falta de pago de adeudos contraídos con Instituciones Financieras, ni ser molestado sin previo proceso judicial alguno.

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 solicites es otro de tus derechos.

Reclama y recibe pronta respuesta ante cualquier falla en el servicio, y cuando esto implique la objeción de cargos, exigir que se suspenda el cobro hasta que no haya sido todo aclarado.

Finalmente, tienes el derecho a la **Protección** y defensa de tus intereses.

Recuerda: en caso de que tus derechos no sean respetados por alguna institución de servicios financieros, acude a la CONDUSEF, para que una vez cubiertos los requisitos de procedencia legal y económica, hagan valer tus derechos ante los tribunales competentes.

