

Tu dinero merece un

10

Los derechos que cuidan tu bolsillo

Abrir una cuenta, aceptar una tarjeta, contratar un crédito o firmar un seguro suele parecer un trámite más, hasta que algo no sale como esperabas. Comisiones que olvidaste, condiciones poco claras o respuestas que tardan en llegar son situaciones comunes al interactuar con instituciones financieras.

Lo que pocos saben es que, como usuario o usuaria de servicios financieros, tienes derechos establecidos para protegerte y ayudarte a tomar decisiones informadas desde el principio. Conocerlos te da claridad, voz y seguridad al relacionarte con el sistema financiero.

Por ello, la CONDUSEF te da a conocer los **10 derechos básicos de las personas usuarias de servicios financieros**, que te acompañan antes, durante y después de contratar cualquier producto o servicio.

1 PREGUNTAR

No existen preguntas “incómodas” cuando se trata de tu dinero.



2 DISCRECIÓN

Tu información personal y financiera debe manejarse con confidencialidad.



3 CLARIDAD

Las condiciones, comisiones y costos deben explicarse de forma clara y comprensible y reflejarse así por escrito en los contratos.



4 LIBERTAD

Nadie puede obligarte a contratar un producto o servicio que no desees.



5 ELECCIÓN

Puedes comparar y elegir la opción que mejor se adapte a tus necesidades.



6 ATENCIÓN

Las instituciones están obligadas a brindarte un trato respetuoso, transparente y oportuno.



7 RECLAMAR

Si algo no sale como está establecido en tu contrato, tienes derecho a presentar una queja.



8 COMPROBAR

Puedes solicitar documentos, contratos y estados de cuenta que respalden lo contratado.



9 EFICIENCIA

Los servicios deben prestarse de manera adecuada y sin retrasos injustificados.



10 PROTECCIÓN

Existen autoridades, como la CONDUSEF, que te orientan, respaldan y defienden.



¿Por qué es importante conocerlos?

Conocerlos te permite relacionarte de forma más segura con las instituciones financieras y asumir un papel activo en el cuidado de tu salud financiera. Además, te da la certeza de que puedes acercarte a la CONDUSEF para recibir orientación o apoyo y, en caso necesario, acudir a los tribunales competentes para hacer valer tus derechos.

En las siguientes ediciones de la revista *Proteja Su Dinero*, te compartiremos información detallada sobre cada uno de estos derechos, explicando cómo funcionan y cómo puedes utilizarlos a tu favor en tu día a día.