



Los derechos del Consumidor Financiero

Preguntar



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



Claridad



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

Elegir



Tiene derecho a comparar y elegir, en un marco de sana competencia, el producto que responda a sus necesidades, contratándolo con la entidad financiera de su preferencia sin ninguna discriminación, siempre y cuando cumpla con los requisitos aplicables.

Comprobantes



4

Tiene derecho a obtener de la entidad 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 pago.

Eficiencia



Tiene derecho a exigir que los servicios contratados se proporcionen en las mejores condiciones disponibles de calidad, eficiencia y seguridad



Discreción



Derecho a que toda entidad financiera guarde el secreto bancario y de sus datos personales



Cumplimiento de las condiciones pactadas



Tiene derecho a exigir que el producto o servicio sea proporcionado en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con las entidades financieras



Atención de calidad



Tiene derecho a la atención oportuna, digna y respetuosa por parte del personal especializado de atención al cliente de las entidades financieras, en la asesoría, orientación, aclaraciones y rectificaciones que solicite



Reclamar



Tiene derecho a reclamar y recibir pronta respuesta ante cualquier deficiencia en el servicio



Protección

10

Tiene derecho a la protección de sus derechos por parte de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero