



Decálogo de Derechos de los Consumidores Financieros

¿Qué son los Derechos del Consumidor?

La protección de los derechos del consumidor financiero está enfocada a velar porque las Entidades de Intermediación Financiera ofrezcan y garanticen un servicio con calidad, respetando las condiciones pactadas, proporcionando elementos para lograr relaciones más seguras y equitativas, difundiendo información suficiente y clara sobre sus productos, servicios, derechos y deberes adquiridos, atendiendo los reclamos con calidad, oportunidad, e identificando claramente los motivos que los originaron, a efectos de realizar acciones preventivas.

Para ello, se han identificado 10 derechos que sustentan las acciones de la Dirección de los Derechos del Consumidor Financiero:

1 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.

2 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.

3 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.

4 COMPROBANTES

Tiene derecho a obtener de la entidad financiera, al momento de la firma, una 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.

5 EFICIENCIA

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

6 DISCRECIÓN

Tiene derecho a que toda entidad financiera guarde el secreto bancario y de sus datos personales.

7 CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PACTADA

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

8 ATENCIÓN

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.

9 RECLAMAR

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

10 PROTECCIÓN

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