



¡HAZ VALER TUS DERECHOS!

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. A continuación, te decimos cuáles son:

- 1 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.
- 2 Pide claridad.** Tienes derecho a que la información que te brinden las instituciones sobre los productos o servicios financieros sea clara, veraz, oportuna y precisa.
- 3 Tienes derecho a elegir.** Antes de elegir un producto o servicio financiero compara entre diversas opciones y contrátalo con la institución de tu preferencia sin ninguna discriminación, siempre y cuando cumplas con los requisitos aplicables.
- 4 Comprobación.** Tienes derecho a obtener de la institución financiera, al momento de la firma, un ejemplar de todos los contratos y documentos firmados. Y durante su vigencia, a recibir la documentación que compruebe movimientos como estados de cuenta y comprobantes.
- 5 La eficiencia.** Puedes exigir las mejores condiciones disponibles de eficiencia y buen trato.
- 6 La discreción.** La institución financiera está obligada a guardar el secreto financiero y tus datos personales.
- 7** 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.
- 8 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.
- 9 Reclama y recibe pronta respuesta** ante cualquier falla en el servicio. Cuando esto implique la objeción de cargos, exige que se suspenda el cobro hasta que no haya sido todo aclarado.
- 10** 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 financiera, la CONDUSEF te respalda.