



## DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

Los derechos de los consumidores financieros son:

- Recibir educación financiera.
- Ser informados sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos.
- Ser informados sobre las entidades autorizadas para la prestación de servicios financieros.
- Elegir el servicio que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades, pudiendo exigir explicaciones verbales y/o escritas para poder elegir el de su preferencia.
- Acceder a los servicios ofrecidos propuestos en los contratos suscritos, estos deben respetar las condiciones generales, ofertas y publicidad difundida.
- Suscribir contratos que contengan cláusulas claras, fáciles de leer, que no se presten a dobles interpretaciones y sean comprensibles.

- Solicitar el cambio de nombre propio, dato de sexo e imagen en todos los registros y/o documentos que mantengan las entidades financieras, sólo con la presentación del certificado de nacimiento o carnet de identidad (resultado de la Ley N° 807 de Identidad de Género).

Según el artículo 74 de la Ley 393 de Servicios Financieros, los consumidores financieros también tienen derecho:

- Al acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación ya sea por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.
- A recibir servicios financieros en calidad, cuantía, oportunidad, y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos.
- A recibir información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible de las entidades financieras, sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros que ofrecen.
- A recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras, debiendo éstas actuar en todo momento con la debida diligencia.
- Al acceso a medios o canales de reclamo eficientes, en caso de que los productos y servicios financieros recibidos no se ajusten a lo dispuesto en los puntos anteriores.
- A la confidencialidad con las excepciones establecidas por ley.
- A efectuar consultas, peticiones y solicitudes.
- A otros derechos reconocidos por disposiciones legales y reglamentarias.

## OBLIGACIONES DE CLIENTES Y USUARIOS FINANCIEROS

El Consumidor Financiero debe:

1. Cerciorarse que la entidad financiera en la cual desea contratar un producto o servicio financiero, cuente con Licencia de Funcionamiento emitida por la ASFI.
2. Leer los documentos a ser suscritos con una entidad financiera, sean estos contratos, boletas de depósito o retiro, autorizaciones, solicitudes u otros, así como conservar las copias que la entidad suministre de los mismos.
3. Informarse sobre las características, beneficios, tasa de interés, seguro, costos y comisiones inherentes al producto o servicio que vaya a contratar.
4. Tomar en cuenta las recomendaciones emitidas por la ASFI, o por la entidad financiera, respecto al uso de diferentes productos y servicios.
5. Al momento de solicitar un producto, servicio o actualizar la información, el consumidor financiero debe suministrar información cierta, suficiente y oportuna a la Entidad Financiera, referente a sus datos personales e ingresos, entre otros.
6. Cumplir con lo pactado al momento de adquirir un producto, por ejemplo pagar puntualmente las cuotas de un crédito, es decir, en las fechas establecidas en el plan de pagos.
7. Conocer ante quién y cómo se puede presentar un reclamo, en primera y segunda instancia.