

DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Recibir de la entidad información exacta, oportuna, completa y detallada sobre los productos y servicios ofertados o contratados con esta.
- Recibir de la entidad orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios que ofrece.
- Recibir todos los documentos e informaciones que resulten propias del producto o servicio contratado o prestado, así como de toda modificación posterior a su contratación.
- Recibir el producto o servicio, en la forma y condiciones establecidas contractualmente.
- Contratar libremente los productos o servicios complementarios prestados por un tercero bajo las condiciones del mercado.
- Presentar sus quejas y reclamaciones cuando considere que una acción u omisión vulnere o afecte sus derechos, sin perjuicio de las acciones judiciales que correspondan según el caso, sin que ello conlleve pago por este servicio.
- Obtener las respuestas a sus reclamaciones en los plazos establecidos reglamentariamente, así como su estatus durante el proceso, de forma gratuita, salvo los costos derivados de servicios prestados por terceros para producción de documentos.
- Recibir información sobre los costos en que pueden incurrir al solicitar una modificación o cancelación anticipada de los contratos.
- Solicitar la modificación o finalización de un producto o servicio por cualquier medio fehaciente.
- Obtener la rectificación inmediata de la(s) situación(es) que originaron la reclamación, cuando los resultados de intermediación de la decisión de la entidad de intermediación financiera y cambiaria o la Superintendencia de Bancos le sean favorables.

- Acceder a la información que sobre él generen la entidad, pudiendo solicitar la rectificación y eliminación de errores o información desfasada.
- Obtener las informaciones que sobre él son reportadas por la entidad a la Central de Riesgo de la Superintendencia de Bancos, a las Sociedades de Información Crediticia (SIC) y cualquier registro de información existente, sea público o privado, con excepción de las limitaciones legales establecidas.
- Obtener mejoras en las condiciones de los productos o servicios, siempre que las condiciones del usuario, del mercado o las disposiciones legales así lo permitan.
- Obtener la liberalización de las garantías constituidas, en caso de pignoración de depósitos y otras similares dentro de la misma entidad, a fin de mantener la proporción entre éstas y el saldo insoluto de las obligaciones contraídas, cuando aplique.