

Conoce tus derechos de Consumidor Financiero

De acuerdo a normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, como consumidor financiero tienes los siguientes derechos a:



Preguntar

Antes de contratar un producto o servicio, tienes derecho a conocer plenamente las características y responsabilidades que adquieres con el contrato.



Recibir información clara

Tienes derecho a recibir información clara, veraz, oportuna, suficiente y precisa.



Elegir

Tienes derecho a comparar y elegir el producto que responda a tus necesidades, contratando la institución de tu preferencia, siempre y cuando cumpla con los requisitos aplicables.



Recibir atención oportuna

Tienes derecho a una atención oportuna, digna y respetuosa por parte del personal de Atención al Cliente, además de recibir asesoría, orientación, aclaraciones y rectificaciones que solicites.



Ser atendido eficientemente

Tienes derecho a ser atendido de forma eficiente, exigiendo las mejores condiciones de servicio en calidad y seguridad.



Recibir comprobantes

Tienes derecho a recibir la documentación que compruebe tus movimientos.



Reclamar

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



Contar con discreción

Tienes derecho a que toda entidad bancaria guarde tu secreto bancario y tus datos personales.



Cumplimiento de las condiciones pactadas

Tienes derecho a exigir que el producto o servicio proporcionado por la entidad bancaria cuente con las condiciones pactadas a un inicio.



Ser protegido

Tienes derecho a ser protegido en tus derechos por parte de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI.

Comunícate

2 157171

Línea gratuita 800 10 3737