

### Conociendo sobre los derechos de los usuarios de servicios financieros

Los usuarios financieros son todas las personas que tienen una relación contractual con una institución que ofrece servicios financieros, o quienes a pesar de no ser clientes o no tener contratados productos, hacen uso de alguno de los servicios que estas entidades ofrecen.

Ya sea que solo se haga uso de algunos servicios financieros o que sea consumidor de ellos, en ambas situaciones deben sin embargo, tomar conciencia de la importancia de conocer sus derechos, los cuales están establecidos en la Ley de Protección al Consumidor, específicamente en el Art. 19.

Entre los derechos que la Ley establece y que todo usuario debe conocer están:

- Recibir por parte de la institución financiera la información necesaria para evaluar la mejor opción o conveniencia de un producto. Es así como en el artículo 64 de la Ley de Bancos se establece que estas instituciones deberán publicar las tasas comisiones y recargos que aplican a sus operaciones como mínimo una vez al mes, en dos periódicos de circulación nacional.
- Conocer las tasas de interés que en forma anual y efectiva son aplicadas a sus créditos, así como las comisiones y recargos. De acuerdo al artículo 66 de la Ley de Bancos, cada entidad deberá establecer y hacer del conocimiento público una tasa de referencia única para sus operaciones de préstamos.
- Pagar sólo los intereses, comisiones y recargos que hayan sido pactados y establecidos en el contrato;
- En los contratos de créditos, el usuario no pagará intereses que aún no hayan sido devengados, ni pagará intereses sobre intereses devengados y no pagados.
- Obtener la cancelación de las hipotecas u otras garantías que haya constituido al contratar un crédito, al haberlo pagarlo totalmente.
- Solicitar a la institución financiera el historial crediticio, gratuitamente dos veces al año y pagando una comisión, si lo requiere más veces que las indicadas;



- Realizar reclamos por irregularidades en el servicio presentándolos a la oficina de atención al cliente de la entidad financiera;
- Efectuar pagos anticipados en cualquier operación de crédito o bancaria, sin cargo alguno, salvo que el crédito sea financiado con fondos externos y que el proveedor tenga que pagar cargos por pago anticipado
- Recibir sin cargo alguno, el estado de cuenta, de acuerdo a la periodicidad de pago convenido, con el detalle de los saldos y operaciones activas de los productos o servicios contratados.

Conocer sus derechos como consumidor financiero le permitirá tomar decisiones adecuadas y utilizar de la mejor manera los servicios que ofrecen los bancos.

