



## DECÁLOGO PARA LA PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LOS USUARIOS FINANCIEROS EN EL EJERCICIO DE SUS DERECHOS Y CUMPLIMIENTO DE DEBERES

Constituyen buenas prácticas de los usuarios financieros, en el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus deberes, las siguientes

- ✓ Informarse sobre las instituciones que se encuentran debidamente autorizadas y supervisadas por la CNBS.
- ✓ Elegir con plena libertad los productos y servicios financieros que mejor respondan a sus necesidades particulares.
- ✓ Informarse sobre las condiciones generales de los productos y servicios que ofrecen las instituciones supervisadas.
- ✓ Tomar en cuenta las instrucciones y recomendaciones que imparta la institución supervisada o la CNBS, sobre los productos o servicios financieros.
- ✓ Conocer las condiciones en las que se contrata el servicio o producto financiero, requerir y conservar las copias del contrato y todo documento en el que se establezcan las condiciones pactadas. Solicitar, en su caso, información adicional al personal de la institución supervisada.
- ✓ Informarse sobre las instancias y procedimientos para la presentación de reclamos, quejas y consultas.
- ✓ Requerir que los productos o servicios, así como los reclamos sean atendidos oportunamente.
- ✓ Evitar sobre endeudarse con las instituciones supervisadas y con particulares, velando por la economía y bienestar financiero del hogar.
- ✓ Suministrar información verdadera, suficiente y oportuna a las instituciones supervisadas y a las autoridades competentes en los eventos en que estas lo soliciten, para el debido cumplimiento de sus funciones y actualizaciones de datos.
- ✓ El no ejercicio de las prácticas de protección por parte de los usuarios financieros no implica la pérdida o desconocimiento de los derechos que le son propios ante las entidades supervisadas y las autoridades competentes.