

Derechos de los Usuarios

- a) Recibir información exacta, oportuna, completa y detallada sobre los productos y servicios ofertados o contratados.
- b) Recibir orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios ofrecidos.
- c) 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.
- d) Recibir el producto o servicio, en la forma y condiciones establecidas contractualmente.
- e) Contratar libremente los productos o servicios complementarios prestados por un tercero bajo las condiciones del mercado.
- f) Presentar sus quejas y reclamaciones cuando considere que una acción u omisión vulnere o afecte sus derechos.
- g) Obtener las respuestas a sus reclamaciones en un plazo no mayor de 30 días, a partir presentada la reclamación, así como su estatus durante el proceso, de forma gratuita, salvo los costos derivados de servicios prestados por terceros para producción de documentos.
- h) Recibir información sobre los costos en que pueden incurrir al solicitar una modificación o cancelación anticipada de los contratos.
- i) Acceder a la información que sobre él genere la entidad, pudiendo solicitar la rectificación y eliminación de errores o información desfasada.
- j) 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.
- k) 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.