

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES

1. PRÉSTAMOS

1.1. Derechos del deudor

- a) Recibir una copia del documento del contrato.
- b) Recibir recibos y cartas de pago.
- c) Disponer del dinero del crédito -en el caso de que a usted se le haya concedido un crédito- a medida que lo vaya solicitando. La institución deberá proporcionárselo de acuerdo a lo previsto en el contrato, tanto sea en efectivo, en cheques o a través de retiros por medio de una tarjeta.
- d) Recibir el préstamo – en caso que se le haya concedido un préstamo- en el momento acordado.

1.2. Obligaciones del deudor

- a) Informar a la institución financiera la realidad de su situación económica y personal. La información correcta es necesaria para que la institución analice el riesgo de la operación, antes de concederla.
- b) Comunicar a la institución cambios de domicilio y modificaciones de su situación económica financiera.
- c) Realizar en fecha los pagos estipulados en el contrato. Evite los atrasos que le generan penalizaciones.
- d) Realizar los pagos estipulados en el contrato: amortización, intereses y comisiones, en fecha.
- e) Cumplir con lo establecido en el contrato cuando en el mismo se establezca que los fondos se destinarán a una finalidad concreta.
- f) No comprometer bienes particulares de su patrimonio sin consentimiento previo o no vender los bienes incluidos en el inventario sin autorización. Ejemplo: usted no podrá vender un auto prendado por la institución que le prestó para comprarlo.

2. TARJETAS DE CRÉDITO

2.1. Derechos del tenedor

- a) Utilizar sus tarjetas para pagar sus compras o para retirar dinero en efectivo de un cajero automático.
- b) Recibir una copia del contrato firmado.
- c) Recibir los Estados de Cuenta donde se reflejen los movimientos de su tarjeta.
- d) Ser notificado previamente de cualquier modificación que la institución realice sobre su contrato.
- e) Recibir información en caso de rechazo de alguna operación.
- f) Ser informado acerca del procedimiento que deberá seguir en caso de robo o extravío del instrumento electrónico, para efectuar la denuncia y garantizar la existencia de medios adecuados para realizarla y acreditar que dicha notificación ha sido efectuada. A estos efectos, el emisor (o la institución por él indicada) le proporcionará un número que identifique su denuncia y señalará la fecha y hora de la misma. Los medios para efectuar la notificación deberán operar todos los días del año, durante las 24 horas.
- g) No renovar o cancelar el contrato por su propia voluntad en cualquier momento, a menos que se hayan establecido otras condiciones en el contrato.

2.2. Obligaciones del tenedor

- a) Realizar los pagos establecidos por concepto de comisiones e intereses si correspondiere.
- b) Devolver el capital prestado de acuerdo a lo estipulado en el contrato.
- c) Informar a la institución financiera sobre sus datos personales, su situación económica y los cambios que hubieren.
- d) No revelar el P.I.N. que se le adjudica en el momento de recibir la tarjeta.