

Guía informativa sobre los derechos y obligaciones de los usuarios

En el Banco Santa Cruz una de nuestras responsabilidades como institución es velar por la protección de los derechos de nuestros clientes, por tal razón hemos elaborado una guía informativa sobre los derechos y obligaciones que como usuario poseen:

Derechos del Usuario de Servicios Financieros:

- 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 contratado.
- c)** Recibir todos los documentos e información que resulte propia del producto o servicio contratado y/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 de parte del Banco, vulnere o afecte sus derechos, sin perjuicio de las acciones judiciales que correspondan según el caso, sin que ello conlleve pago por este servicio.
- g)** Obtener las respuestas a sus reclamaciones por parte del Banco y de la Superintendencia de Bancos, en los plazos establecidos reglamentariamente, 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)** Solicitar la modificación o finalización de un producto o servicio por cualquier medio fehaciente.
- j)** Obtener la rectificación inmediata de la o las situaciones que originaron la reclamación, cuando los resultados de la decisión de la entidad de intermediación financiera y cambiaria, o la Superintendencia de Bancos, les sean favorables.

- k)** Acceder a la información que genere el Banco sobre usted, pudiendo solicitar la rectificación y eliminación de errores o información desfasada.
- l)** Obtener la información que sobre usted sea reportada por el Banco en la Central de Riesgo de la Superintendencia de Bancos, a las Sociedades de Información Crediticia (SIC) y cualquier registro de información existente, sea público o privado, con excepción de las limitaciones legales establecidas.
- m)** Obtener mejoras en las condiciones de los productos o servicios, siempre que sus capacidades crediticias o de pago, del mercado o las disposiciones legales así lo permitan.
- n)** 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.

Obligaciones del Usuario de Servicios Financieros

- a)** Canalizar sus reclamos, quejas o denuncias ante la entidad de intermediación financiera en un período no mayor a cuatro (4) años, contado a partir del momento en que se produce el hecho que genera la reclamación.
- b)** La interposición de un reclamo frente a las entidades de intermediación financiera o ante la Superintendencia de Bancos, no exime al reclamante de cumplir con sus obligaciones de pagar por concepto de consumos o de servicios, los intereses y moras generados con anterioridad o posterioridad al reclamo, ni cualquier otro cargo que haya contratado expresamente con la entidad de intermediación financiera.
- c)** Cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en el contrato bancario.