



DERECHO DEL USUARIO

EN MICROFINANCIERA FUNDESER

-  Ser informado de forma clara, completa, oportuna y adecuada sobre los alcances y consecuencias de los servicios financieros a ser contratados y los cambios de las condiciones previamente pactadas; en el marco de una cultura financiera y consumo responsable en relación a los productos y servicios que ofrece Microfinanciera Fundeser.
-  Recibir educación sobre consumo responsable de los productos financieros ofrecidos por Microfinanciera Fundeser.
-  Seleccionar y acceder al producto o servicio financiero en el ámbito de libre competencia, ya sea de crédito o cualquier otro servicio financiero prestado por Microfinanciera Fundeser.
-  Ser notificado de forma verificable, de la decisión negativa emitida por parte de Microfinanciera Fundeser sobre la contratación de productos o servicios financieros solicitados de previo por el usuario, o de la cancelación o suspensión de los contratos de productos o servicios.
-  Ser atendido oportuna y diligentemente, de forma gratuita, en el caso de reclamos, quejas o consultas interpuestas ante Microfinanciera Fundeser.
-  Ser notificado de forma verificable, oportuna, fundamentada, comprensible e integral sobre el estado del trámite o la resolución final de sus reclamos, quejas y consultas.
-  Recurrir ante la CONAMI frente a los reclamos no atendidos oportunamente, o con respuesta negativa por parte de la institución o en los casos que los usuarios se encuentren en desacuerdo con la respuesta a su reclamo emitida por Microfinanciera Fundeser.
-  A que sus denuncias sean recibidas por la CONAMI.