



La Nacional[®]
AHORROS Y PRÉSTAMOS

**Guía Derechos y Deberes
de los Usuarios, Productos
Financieros de La Nacional.**

DERECHOS:

1. Recibir el producto o servicio, en la forma y condiciones establecidas contractualmente.
2. Recibir orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios que se le oferte.
3. Recibir la información exacta, oportuna, completa y detallada sobre los productos y servicios ofertados o contratados;
4. Recibir ofertas de productos y servicios acordes a sus necesidades y capacidades crediticias o de pago.
5. Ser informado, al menos 30 días calendarios de la entrada en vigencia, sobre toda modificación posterior a la contratación (tasa de interés, cargos y comisiones, plazos, entre otros)
6. Recibir información sobre los costos en que pueden incurrir al solicitar una modificación o cancelación anticipada de los contratos.
7. Solicitar la modificación o finalización de un producto o servicio por cualquier medio fehaciente.
8. Obtener mejoras en las condiciones de los productos o servicios, siempre que las condiciones, del mercado o las disposiciones legales así lo permitan
9. Contratar libremente los productos o servicios complementarios prestados por un tercero bajo las condiciones del mercado
10. Elegir la compañía de seguros con la cual desea contratar (la entidad deberá ofrecer al menos 3 opciones)
11. Firmar contratos en español, con letra tamaño 10 mínimo, en términos claros y entendibles y sin espacios en blanco, que incluyan la descripción del producto o servicio contratado, las obligaciones y derechos de las partes, las consecuencias derivadas del incumplimiento (mora, penalidad por abono o cancelación anticipada, entre otras), los costos o la ganancia de la operación expresados en forma anual de la manera detallada, entre otras informaciones.
12. Recibir todos los documentos e informaciones que resulten propias del producto o servicio contratado o prestado (copia y original del contrato y/o pagaré, pólizas de seguro, tarifario de servicios, tabla de amortización, tarifario de gastos legales (gastos de cierre), entre otros documentos.
13. Recibir protección de la información a través de mecanismos adecuados que permitan garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad.
14. No divulgación de la información del cliente, sin consentimiento (salvo excepciones)
15. Presentar quejas y reclamaciones cuando considere que se le vulnere o afecte sus derechos (de forma gratuita).
16. Recibir un comprobante numerado correspondiente a su reclamación.

17. Obtener las respuestas a sus reclamaciones en los plazos establecidos.
18. Obtener respuesta sobre el estatus durante el proceso de reclamación, de forma gratuita (salvo los costos derivados de servicios prestados por terceros para producción de documentos).
19. Recibir trato equitativo, igualitario, no discriminatorio o abusivo, al procurar un servicio o producto (salvo las excepciones que pudieran resultar de políticas fundamentadas en razones de riesgo y de cumplimiento regulatorio nacional y de acuerdos internacionales).
20. Acceder a la información que sobre el se generen y sean reportadas (burós de crédito/ central de riesgo) y cualquier registro de información existente, sea público o privado, con excepción de las limitaciones legales establecidas, pudiendo solicitar la rectificación y eliminación de errores o información desfasada.
21. Recibir publicidad clara, no engañosa y que no induzca a error o dudas.
22. Recibir los recibos de los pagos realizados con detalle de cómo han sido aplicados, mediante cualquier soporte físico o electrónico. Cuando se trate de un débito a cuenta, el cliente deberá obtener un comprobante.
23. Obtener la devolución de títulos o matrículas, una vez inscritas la hipoteca u oposición, según el caso, o se haya saldado la facilidad.
24. Recibir los estados de cuenta de las tarjetas de crédito, mensualmente, detallando los consumos realizados durante dicho período.
25. Retirar o avanzar efectivo de las tarjetas de crédito por ventanilla o a través de cajeros automáticos.
26. Recibir de la entidad el pago de los intereses correspondientes, de acuerdo a los términos pactados, hasta tanto una cuenta inactiva no se declare abandonada.

DEBERES:

1. Cumplir con los pagos en la fecha acordada.
2. Leer íntegramente el contenido de los contratos y cualquier otro documento antes de firmarlos.
3. Solicitar información detallada sobre los productos y servicios que desea adquirir, incluyendo las condiciones, costos, plazos, restricciones, etc.
4. Proporcionar información verdadera, suficiente y oportuna .
5. Seguir las recomendaciones sobre las medidas de seguridad y el adecuado manejo de productos y servicios.
6. Utilizar los productos y servicios de forma legal y en la manera establecida en los contratos.