

Derechos y obligaciones de los usuarios y de las instituciones de microfinanzas:

Son indispensables para construir relaciones de inclusión, equidad y equilibrio entre los usuarios y las instituciones financieras.

Conozca algunos de sus derechos

Derecho a la información

Clara, completa, veraz y oportuna sobre los productos y/o servicios financieros a ser contratados.



Derecho a la educación

En el marco de una cultura financiera y consumo responsable. Así como las leyes que le asisten.



Derecho a la protección

Integridad, confidencialidad y seguridad de los datos personales de los usuarios.



Derecho a la atención oportuna y diligente

En las solicitudes de contratación de productos financieros.
En el trámite de reclamos, quejas y consultas de los servicios recibidos.



Derecho la libre elección

Optar sin imposiciones y acceder a una variedad de productos y/o servicios financieros.



2255-7950



atencionalcliente@fidem.com.ni

FIDEM

Obligaciones de los usuarios y clientes de servicios financieros.

Lectura previa

Revisar los términos y condiciones del contrato a suscribir y sus anexos.



Firma de documentos contractuales

Firmar cada documento de autorización, ampliación de información o demás derivados del servicio financiero contratado.



Actualización de información

Notificar cualquier cambio de la información brindada con que ha contratado un servicio financiero.

Estipulaciones del contrato

Cumplir con la obligación adquirida en estricto apego a las condiciones pactadas en contrato suscrito.



Trámite de reclamos

Presentar reclamos con los requisitos mínimos de interposición, agotando en primera instancia la vía administrativa de la institución financiera contra la cual formula el reclamo.



2255-7950



atencionalcliente@fidem.com.ni

FIDEM