

Constituyen buenas prácticas de los usuarios financieros en el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus deberes los siguientes

1. Informarse sobre las instituciones que se encuentran debidamente autorizada y supervisada por la CNBS.
2. Elegir con plena libertad los productos y servicios financieros que mejor respondan a sus necesidades particulares.
3. Informarse sobre las condiciones generales de los productos y servicios que ofrecen las instituciones supervisadas.
4. Tomar en cuenta las instrucciones y recomendaciones que imparta la institución supervisada o la CNBS sobre los productos y servicios financieros.
5. Conocer las condiciones en las que se contrata el servicio o producto financiero, requerir y conservar las copias del contrato y todo documento en el que se establezca las condiciones pactadas. Solicitar, en su caso, información adicional al personal de la institución supervisada.
6. Informarse sobre las instancias y procedimientos para la presentación de reclamos, quejas y consultas.
7. Requerir que los productos o servicios, así como los reclamos sean atendidos oportunamente.
8. Evitar sobre endeudarse con las instituciones supervisadas y con particulares, velando por la economía y bienestar financiero del hogar.
9. Suministrar información verdadera, suficiente y oportuna a las instituciones supervisadas y a las autoridades competentes en los eventos y que estén en que éstas lo soliciten, por el debido cumplimiento de sus funciones de actualización de datos.
10. El no ejercicio de las prácticas de protección por parte de los usuarios financieros no implica la pérdida de conocimiento de los derechos que le son propios ante las entidades supervisadas y las autoridades competentes.