



DERECHOS DEL USUARIO

Conozca sus derechos en **Star Credit**



01

Derecho a recibir información clara y transparente

Todo usuario tiene derecho a recibir información completa, clara, oportuna y comprensible sobre las características, condiciones, costos, beneficios y obligaciones de los productos y servicios financieros ofrecidos por Star Credit, así como sobre cualquier modificación a las condiciones previamente pactadas.



02

Derecho a la educación financiera

Star Credit promueve la educación financiera de sus usuarios, brindando orientación para fomentar el uso responsable de los productos y servicios financieros.



03

Derecho a elegir libremente

Los usuarios pueden seleccionar el producto o servicio financiero que mejor se adapte a sus necesidades, en un ambiente de transparencia, igualdad y libre competencia.



04

Derecho a ser notificado

Cuando una solicitud de crédito o de otro servicio financiero sea rechazada, cancelada o suspendida, el usuario tiene derecho a recibir una notificación clara, oportuna y debidamente fundamentada.



05

Derecho a una atención de calidad

Los usuarios tienen derecho a presentar consultas, quejas o reclamos de forma gratuita y recibir una atención respetuosa, diligente y dentro de los plazos establecidos.



06

Derecho a conocer el estado de sus reclamos

Star Credit informará oportunamente sobre el avance y la resolución de los reclamos, proporcionando respuestas claras, comprensibles y debidamente fundamentadas.



07

Derecho a acudir ante la CONAMI

Si el usuario no obtiene respuesta dentro del plazo correspondiente o no está conforme con la resolución emitida por Star Credit, podrá presentar su reclamo ante la **Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI)**, conforme a la normativa vigente.



08

Derecho a presentar denuncias

Los usuarios tienen derecho a presentar denuncias ante la CONAMI cuando consideren que sus derechos han sido vulnerados o exista un incumplimiento de la normativa aplicable.