

**CAPÍTULO 11**  
**DERECHOS DE**  
**LOS USUARIOS**  
**Y**  
**OBLIGACIONES**  
**DE LEON 2000**  
**IMF, S.A**



1. A ser informados 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 León 2000 IMF,S.A;



2. A recibir educación sobre consumo responsable de los productos financieros ofrecidos por León 2000 IMF,S.A;



3. A seleccionar y acceder al producto o los productos o servicios financieros en el ámbito de libre competencia, ya sea de crédito o cualquier otro servicio financiero prestado por León 2000 IMF,S.A;



4. A ser notificados de forma verificable, de la decisión negativa emitida por parte de León 2000 IMF,S.A 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. Dichas decisiones deberán estar fundadas en Ley expresa, en normativas o resoluciones que para tal efecto emita el respectivo Ente Regulador y/o en causa jurídicamente justificada, las cuales deberán ser dadas a conocer a la persona usuaria, salvo en los casos establecidos en el marco jurídico correspondiente. La denegación, cancelación o suspensión no podrá trascender a la persona afectada. Tales decisiones deberán notificarse al usuario en el plazo de cinco (5) días hábiles. Asimismo, León 2000 IMF,S.A deberá notificar dicha decisión a la CONAMI en un plazo de dos (2) días calendarios después de realizada la notificación al usuario.



En el caso de la decisión de cancelación o suspensión unilateral de los productos o servicios prestados por parte de León 2000 IMF,S.A, el usuario afectado podrá presentar su reclamo ante las instancias administrativas competentes con el fin de solicitar la restitución de sus derechos, si así lo resolviese el respectivo Ente Regulador. Queda a salvo el derecho del usuario a reclamar en la vía jurisdiccional los posibles daños o perjuicios que se hubieren ocasionado, todo de conformidad a la ley de la materia.

## **CAPÍTULO 11**

### **DERECHOS DE LOS USUARIOS Y OBLIGACIONES DE LEON 2000 IMF, S.A**



5. A ser atendidos oportuna y diligentemente, de forma gratuita, en el caso de reclamos, quejas o consultas interpuestas ante León 2000 IMF,S.A



7. A recibir un trato adecuado ante cualquier reclamo, queja y consulta, referente a los servicios prestados;



8. A recurrir ante la CONAMI frente a los reclamos no atendidos oportunamente, o con respuesta negativa por parte de las IFIM o en los casos que los usuarios se encuentren en desacuerdo con la respuesta a su reclamo emitida por León 2000 IMF,S.A y;

9. A que sus denuncias sean recibidas por la CONAMI.

**NIDIA CABRERA: OFICIAL DE ATENCION AL USUARIO**