



Derechos y deberes del **CONSUMIDOR FINANCIERO**

DERECHOS

- Recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad.
- Recibir publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable sobre las características propias de los productos y servicios ofrecidos y/o suministrados.
- Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de nuestra Compañía.
- Recibir una adecuada educación sobre las formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados, el tipo de actividad que desarrollamos y los diversos mecanismos de proyección establecidos para la defensa de sus derechos.
- Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante nuestra Compañía, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Fi-

nanciera de Colombia y los organismos de autorregulación.

- Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio.
- Recibir información transparente, precisa, confiable y oportuna previa al otorgamiento del crédito, sobre la posibilidad de efectuar pagos anticipados de toda operación de crédito en moneda nacional, sujeto a las condiciones de ley.

DEBERES

- Cerciorarse de que nuestra Compañía se encuentra autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación, lo cual implica derechos, obligaciones, costos, exclusiones, restricciones, solicitando las precisiones que considere convenientes y que posibiliten la toma de sus decisiones de manera informada.



Derechos y deberes del **CONSUMIDOR FINANCIERO**

- Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta nuestra Compañía sobre el manejo de los productos o servicios.
- Revisar los términos y condiciones del contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministran de dichos documentos.
- Informarse sobre los órganos y medios que dispone nuestra Compañía para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- Actualizar sus datos cada vez que sea necesario.
- Actualizar su documentación cada 6 meses.
- Pagar sus obligaciones en las fechas establecidas.
- Suministrar información cierta, suficiente y oportuna a las entidades vigiladas, para el debido cumplimiento de sus deberes. Asimismo, nosotros como entidad vigilada tenemos las siguientes obligaciones con usted como Consumidor Financiero.
- Suministrarle información respecto al Defensor del Consumidor Financiero.
- Entregarle productos o prestarle servicios debidamente en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas.
- Emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los productos o servicios.
- Suministrarle información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz y oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).
- Abstenernos de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
- Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los Consumidores Financieros con claridad, en caracteres legibles a simple vista y ponerlos a su disposición para su aceptación.



Derechos y deberes del **CONSUMIDOR FINANCIERO**

- Poner a su disposición copia de los documentos que soportan la relación contractual con los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.
- Abstenernos de hacer cobros no pactados o no informados previamente.
- Tener a disposición del consumidor financiero los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizados por cualquier canal ofrecido por la Compañía.
- Abstenernos de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión y sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de los mismos.
- Guardar la reserva de la información suministrada por el Consumidor Financiero.
- Dar constancia del estado y/o condiciones de los productos a una fecha determinada, cuando usted lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto.
- Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por usted.
- Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las oficinas se brinde una atención eficiente y oportuna.
- Permitirle la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales disponibles, sobre el estado de los productos o servicios.
- Contar con un sitio en internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado a los Consumidores Financieros.
- Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia en la forma que esta señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de forma masiva.



Derechos y deberes del **CONSUMIDOR FINANCIERO**

- Darle a conocer en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma si lo hay, dándole la posibilidad de efectuarla o no.
- Disponer de medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial y a las redes que la contengan.
- Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en los casos que se requieran.
- No solicitarle información que ya repose en nuestra Compañía o en sus dependencias o agencias, sin perjuicio de la requerida para la debida actualización de la información.
- Desarrollar programas y campañas de educación financiera.
- Informarle la tasa de interés efectivamente pagada o recibida por los productos o servicios y el Valor Total Unificado por todos los conceptos efectivamente pagados o recibidos por usted de operaciones activas o pasivas.
- Suministrarle siempre que la naturaleza del producto o servicio lo permita, una proyección del Valor Total Unificado que efectivamente pagaría o recibiría, de manera anticipada a la celebración del contrato.
- Suministrar información sobre el Seguro de Depósitos administrado por FOGAFIN.
- Las demás previstas en la Ley y normas complementarias.

**Para mayor información
consulta los siguientes documentos: •
Ley 1328 de 2009 • Ley 1748 de 2014 •
Circular 029 de 2014**