



# DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

## Derechos de los consumidores financieros

- 1. Seguridad y calidad** en sus productos y servicios.
- Publicidad e información **transparente, clara, veraz, oportuna y verificable.**
- 3. Diligencia** en la prestación del servicio.
- 4. Educación** acerca del producto, los derechos y obligaciones, los costos, los mercados y tipo de actividad, y los mecanismos de protección.
- 5. Demás derechos que se establezcan en la ley** y que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- 6. Presentar de manera respetuosa** consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad vigilada, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
- 7. Efectuar pagos anticipados** en toda operación de crédito en moneda nacional sin incurrir en ningún tipo de penalización o compensación por lucro cesante, en los términos de la Ley 1555 de 2012.

## Deberes de los consumidores financieros

- 1. Verificar que la entidad** que presta el servicio / producto esté **vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.**
- 2. Informarse previamente sobre los productos o servicios** a adquirir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones.
- 3. Acatar recomendaciones** del manejo del producto o servicio que imparta.
- 4. Leer y revisar** los términos y condiciones de los contratos.
- 5. Informarse** sobre el sistema de atención de PORS de la entidad.
- 6. Presentar respetuosamente las consultas y PQRS,** al Defensor del Consumidor (DCF), la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y los Organismos de Autorregulación.

# ¡Importante!

## Los Consumidores Financieros

tendrán el deber de suministrar información cierta, suficiente y oportuna a las entidades Vigiladas y a las autoridades competentes en los eventos que estas lo soliciten para el debidocumplimiento de sus deberes y de actualizar los datos que así o requieran.



# Obligaciones especiales de las ENTIDADES VIGILADAS



- **Suministrar al público información** respecto al Defensor del Consumidor Financiero.
- **Entregar productos y prestar servicios** de acuerdo con las condiciones ofrecidas y pactadas, empleando adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
- **Suministrar la información** comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca **de sus productos y servicios.**
- Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)
- **Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven a abusos contractuales** o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato.
- **Elaborar los contratos y anexos** que regulen las relaciones con los clientes con claridad de carácter legible a simple vista y ponerlos a disposición de los Consumidores Financieros para su aceptación.
- **Atender y dar respuesta oportuna** a las solicitudes quejas o reclamos formulados por los Consumidores Financieros. **Abstenerse de hacer cobros NO PACTADOS O NO INFORMADOS PREVIAMENTE** al Consumidor Financiero y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de pagos transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal de la Entidad.

- **Abstenerse de hacer cobro alguno** por concepto de gastos de cobranza pre-judicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión y sin haber informado previamente al cliente el valor de los mismos.
- **Guardar reserva de la información** suministrada por el Consumidor Financiero sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.
- **Permitir a sus clientes la consulta gratuita** al menos una vez al mes por los canales que la entidad señale del estado de sus productos y servicios.
- **Contar en su sitio de Internet con un enlace** al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **Reportar permanentemente** a la Superintendencia Financiera de Colombia **el precio de todos los productos y servicios** que se ofrezcan de manera masiva. Dar a conocer a los Consumidor Financiero por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación el costo de la misma brindándole la posibilidad de efectuarla o no.
- **Disponer de los medios electrónicos** y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones y la información confidencial del Consumidor Financiero.
- **Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero**, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas en los casos que se requieran.
- **No requerir al Consumidor Financiero información que ya reposa en la entidad vigilada** sin perjuicio de la obligación que tiene el Consumidor Financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad la entidad así lo requiera.
- **Desarrollar campañas de educación financiera a sus clientes** sobre: productos y servicios, obligaciones y derechos, costos de los productos y mecanismos.