



Derechos y Obligaciones de los Titulares / Obligaciones de la Entidad

Derechos de los consumidores financieros:

1. Seguridad y calidad en sus productos y servicios.
2. 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.

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 PQRS 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 debido cumplimiento de sus deberes y de actualizar los datos que así lo requieran.

Obligaciones especiales de las entidades vigiladas

- Suministrar al público información respecto al Defensor del Consumidor Financiero.
- Entregar productos y prestar servicios de acuerdo a 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 prejudicial 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.

Obligaciones especiales de las entidades vigiladas

- 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 al 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 a 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.

