

**¿Cuáles son sus derechos cuando acude a una entidad financiera?**





## En caso de necesitarlo, estos son sus derechos al pedir un producto financiero:

- 1 Recibir estos productos y servicios financieros con estándares de seguridad y calidad, bajo las condiciones que le ofrecieron
- 2 Disponer de publicidad e información sobre las características de los productos y servicios con transparencia, claridad, veracidad, oportunidad, comparabilidad.

3

Recibir educación sobre los productos y servicios ofrecidos, sus derechos, obligaciones, costos que se generan sobre estos y los mecanismos de protección para defender dichos derechos.

4

Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad vigilada, el **Defensor del Consumidor Financiero**<sup>1</sup> o la Superintendencia Financiera de Colombia.



**1. Los Defensores del Consumidor Financiero** son personas o entidades encargadas de proteger y velar por los derechos de los usuarios en el mundo de las finanzas. Si usted tiene problemas con un banco o entidad financiera, ellos están ahí para ayudarle a resolverlos. Son sus aliados en el mundo financiero.



## Además, las entidades financieras están obligadas a:

- 1 Dar información sobre los Defensores del Consumidor Financiero.
- 2 Entregar el producto o prestar el servicio en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas.
- 3 Dar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios.



4

No incurrir en abusos en los contratos.

5

Elaborar los contratos y anexos con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de los clientes para su aceptación, especificando los términos y condiciones, derechos y obligaciones, tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.

6

No hacer cobros no pactados o no informados previamente.



**7** Tener a disposición los soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal.

**8** No cobrar por las gestiones que se realicen para recuperar los créditos que no se le han pagado, sin haberse desarrollado una actividad real encaminada a esta gestión, y sin haber informado previamente el valor de estos.

**9** Dar constancia del estado y las condiciones de los productos a una fecha determinada, cuando se le solicite.



10

Atender y responder oportunamente las solicitudes, quejas o reclamos.

12

Desarrollar programas de educación financiera.

11

Permitirles a sus clientes la consulta gratuita del estado de sus productos y servicios, al menos una vez al mes y a través de los canales que la entidad señale

