

DERECHOS Y OBLIGACIONES COMO CONSUMIDOR FINANCIERO

DERECHOS

- Recibir por parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por éstas.
- Disponer de información sobre las características de los productos y servicios con transparencia, claridad, oportunidad, veracidad, comparabilidad, facilidad de comprensión.
- Exigir la debida diligencia en la prestación de los servicios por parte de las entidades vigiladas.
- Recibir educación financiera de los productos y servicios, los costos que generan estos, sus derechos y obligaciones, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades financieras, así como sobre los mecanismos de protección que existen para la defensa de sus derechos.
- Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas y reclamos ante la institución financiera, el defensor del consumidor financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
- Los demás derechos que se establezcan en esta ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

OBLIGACIONES

- Cerciorarse si la entidad con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios se encuentre autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir, indagando sobre las condiciones generales de la operación (derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, que le posibiliten la toma de decisiones informadas).
- Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de los productos o servicios financieros.
- Revisar los términos y condiciones del contrato que se genere y sus anexos, así como conservar las copias de éstos.
- Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio.
- Suministrar información cierta, suficiente y oportuna a las entidades vigiladas y a las autoridades competentes.
- Poner a la entidad vigilada en capacidad de cumplir con sus instrucciones mediante la entrega de los valores y/o del efectivo para el cumplimiento de las operaciones.

Recuerde que en caso de tener alguna solicitud, queja o reclamo nos puede escribir a servicioalcliente@ad-cap.com.co