

## DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

### DERECHOS

Estos son los derechos que tienes por parte de los bancos

- Productos y servicios que cumplan con los estándares de seguridad y calidad de acuerdo a las condiciones ofrecidas y a las obligaciones asumidos por el banco.
- Tener a tu disposición publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características de los productos y servicios ofrecidos o suministrados.
- Conocer los costos que debes asumir por la utilización de los productos y servicios de tu banco.
- Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio.
- Recibir una adecuada educación sobre:
  - Los productos y servicios que te ofrecen.
  - Tus derechos y obligaciones como consumidor
  - El mercado y tipo de actividad que desarrolla tu entidad
  - Los mecanismos de protección existentes para la defensa de tus derechos.

### OBLIGACIONES

Estas son tus obligaciones y prácticas propias de protección ante el banco:

- Cerciorarte que el banco al cual deseas vincularte, se encuentre vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Informarte sobre los productos y servicios con los cuales estas interesado en adquirir o emplear, conociendo tus derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones.
- Leer los contratos de los productos que estés adquiriendo ya que en ellos, contienen cláusulas de obligaciones que adquirirás con tu banco.
- Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta el banco sobre el manejo de productos o servicios financieros.
- Suministrar información cierta, suficiente y oportuna a los bancos en el momento de actualizar y solicitar un producto o servicio.
- Cumple con todo lo pactado en el momento de adquirir un producto, como por ejemplo, cancelar oportunamente las cuotas mensuales de tu tarjeta de crédito.

- No utilices tus productos de manera inadecuada, ten siempre custodiada tu Tarjeta de crédito.
- Conoce ante quiénes y cómo puedes presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos. Presenta de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante tu banco, el Defensor del Consumidor Financiero y la Superintendencia Financiera.