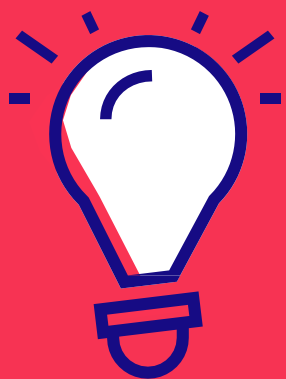


# Principios del régimen de protección a los Consumidores Financieros.

Art. 3, ley 1328 de 2009



## a. Debida diligencia:

Las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores deben desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de sus necesidades, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas. En ese sentido, las entidades deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos (venta responsable) y en la prestación de sus servicios, a fin de que los consumidores reciban la información y atención debida en desarrollo de las relaciones que establezcan.

## b. Libertad de elección:

Es la libertad que tienen las entidades vigiladas y los consumidores financieros de escoger libremente a sus contrapartes en la celebración de los contratos para el suministro de productos o la prestación de servicios. La negativa en la prestación de servicios o en el ofrecimiento de productos debe fundamentarse en causas objetivas y no puede darse un tratamiento diferente e injustificado a los consumidores.

## c. Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna:

Las entidades vigiladas deben suministrar a los consumidores información cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita conocer sus derechos, obligaciones y costos, en las relaciones que establezcan.



## d. Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas:

Las entidades vigiladas deben atender eficiente y debidamente, en los plazos y condiciones previstos, las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores y, tras la identificación de las causas que las generan, diseñar e implementar las acciones continuas de mejoras necesarias y oportunas.

## e. Manejo adecuado de los conflictos de interés:

Las entidades vigiladas deben administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los consumidores, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más consumidores, de manera transparente e imparcial, velando porque prevalezca el interés de los consumidores.

## f. Educación para el consumidor financiero:

Las entidades vigiladas, las asociaciones gremiales, las asociaciones de consumidores, las instituciones públicas que realizan la intervención y supervisión en el sector financiero, así como los organismos de autorregulación, deben procurar una adecuada educación de los consumidores respecto a los productos y servicios que ofrecen las vigiladas, la naturaleza de los mercados en los que actúan, las instituciones autorizadas para prestarlos, así como sobre los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.



**Gracias.**

*Ser* Banco **finanza**