

# Derechos y obligaciones de los

## consumidores financieros















## Derechos y obligaciones de los consumidores financieros

### Derechos de los consumidores financieros



### **DERECHO A LA INFORMACIÓN:**

- Recibir información clara, precisa y oportuna sobre los productos y servicios financieros.
- Conocer los costos, tarifas, condiciones y riesgos asociados a los productos y servicios.



### **DERECHO A LA PROTECCIÓN:**

- Ser protegido contra prácticas abusivas y cláusulas contractuales injustas.
- Recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad.



### DERECHO A LA ATENCIÓN Y RESPETO:

- Recibir un trato digno y respetuoso por parte de las entidades financieras.
- Contar con mecanismos de atención de quejas y reclamos eficientes.



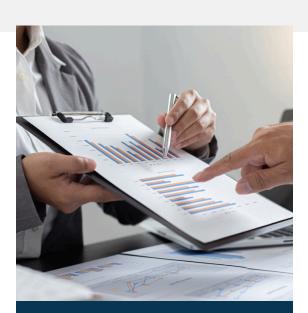
### DERECHO A LA EDUCACIÓN FINANCIERA:

Acceder a información clara, suficiente y oportuna de los productos y servicios, como parte de las iniciativas de educación financiera, que les permitan tomar decisiones informadas.



### LIBERTAD DE ELECCIÓN:

Poder escoger libremente los productos y servicios financieros que más se adapten a sus necesidades.



Con el objetivo de garantizar protección los derechos los consumidores financieros en sus interacciones con la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior Fiducoldex S.A. en cumplimiento de la Ley 1328 de 2009 que establece el Régimen de Protección al Consumidor Financiero, continuación, presentamos un resumen de los aspectos más relevantes de dicha normativa.

## Derechos y obligaciones de los consumidores financieros

### Obligaciones de los consumidores financieros

01

### **Informarse adecuadamente:**

- Leer y comprender los contratos y documentos relacionados con los productos y servicios financieros.
- Solicitar aclaraciones a las entidades financieras en caso de dudas.

02

### **Cumplir con las obligaciones contractuales:**

- Realizar los pagos y cumplir con las condiciones acordadas en los contratos.
- Utilizar los productos y servicios financieros de manera responsable.

03

### Proporcionar información veraz:

- Suministrar información completa y veraz a las entidades financieras.
- Actualizar la información personal cuando sea necesario.

01

### Reportar irregularidades:

- Informar a las entidades financieras sobre cualquier irregularidad o anomalía detectada.
- Presentar quejas y reclamos cuando sea necesario.

## Derechos y obligaciones de los consumidores financieros

### **Entidades de protección**

### **Superintendencia Financiera de Colombia (SFC):**

Es la entidad encargada de supervisar y controlar las entidades financieras, y de velar por la protección de los derechos de los consumidores financieros.

### **Defensor del Consumidor Financiero (DCF):**

Es un mecanismo de resolución de conflictos entre los consumidores y las entidades financieras.

### Autorregulador del Mercado de Valores (AMV):

Es una entidad privada que ejerce funciones de autorregulación en el mercado de valores. Esto significa que establece normas y estándares de conducta para los participantes del mercado, con el fin de garantizar la transparencia, la integridad y la eficiencia de este.

Es importante que los consumidores financieros conozcan sus derechos y obligaciones para poder tomar decisiones informadas y proteger sus intereses.