

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 la protección de los derechos de los consumidores financieros** en sus interacciones con la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior – Fiducoldex S.A. y en cumplimiento de la **Ley 1328 de 2009** que establece el Régimen de Protección al Consumidor Financiero, a 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.
