



¡TENGA EN CUENTA!

¡Así es como usted puede ser un consumidor financiero en acción, porque se informa y decide!. Y para que esté mejor informado, a continuación le contaré los derechos que usted tiene.

NUESTROS DERECHOS COMO CONSUMIDOR FINANCIERO



Recibir productos y/o servicios financieros con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones pactadas con el banco.



Contar con información clara, cierta, suficiente y oportuna acerca de las características de los productos y/o servicios ofrecidos por el banco.



Recibir un trato digno, justo y respetuoso por parte de todos los funcionarios del banco.



Efectuar el pago total de la deuda de manera anticipada sin incurrir en ningún tipo de penalización y pagando los intereses liquidados al día del pago.



Buscar información o indagar sobre las características y condiciones de los productos y/o servicios financieros del mercado y decidir libremente en qué banco y qué productos y/o servicios adquirir.



Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto y/o servicio solicitado y conocer el estado del trámite de la misma.



Conocer, actualizar, rectificar y/o suprimir los datos personales y del negocio que reposen en las bases de datos del banco y a que la institución guarde la reserva de la información suministrada en los términos y condiciones establecidas en la Constitución y en la Ley.



Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante el banco, el Defensor del Consumidor Financiero o la Superintendencia Financiera de Colombia y recibir una respuesta clara y oportuna.



Solicitar la debida identificación a los funcionarios del banco que ofrecen asesoría y realizan la venta de productos y/o servicios.



Recibir un comprobante como soporte de las transacciones realizadas: pagos, depósitos, retiros, aperturas y cancelaciones.



Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte del banco.



Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrolla el banco, así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.