

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero establece la forma como se atenderán las Peticiones, Quejas y Reclamos en los bancos. Entiendo que es una obligación del banco atender todas las quejas, reclamos o solicitudes. Y si yo llegara a tener alguna dificultad con el banco ¿qué debo hacer?



## BANCO

## **OBLIGACIONES DE LOS BANCOS**

## ¿A dónde acudir y cómo reclamar en caso de tener inconvenientes con los bancos?

Tenga en cuenta los siguientes medios a los que puede acudir:

- Como primera medida, vaya a la entidad en la que tiene sus productos o en la que le dieron la información.
- 2. También se puede dirigir al Defensor del Consumidor Financiero.
- Otra opción es acudir a la Superintendencia Financiera de Colombia.

Usted puede hacer preguntas verbalmente, pero si lo que desea es reclamar, es mejor que lo haga por escrito.

Ah.. y en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero también especifica el procedimiento de atención por parte del Defensor del Consumidor Financiero.

Y ¿quién es ese Señor Defensor?



Veamos con más detalle quien es el Defensor del Consumidor Financiero en el siguiente tema de esta cartilla. ¡Allá nos vemos!

