

## **Derechos del consumidor financiero**

-  A) Recibir de parte de CFA, productos y servicios con estándares de seguridad y calidad de acuerdo a las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas como entidad vigilada
-  B) Tener a su disposición, en los términos en los términos establecidos en la presente ley y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos y servicios ofrecidos y/o suministrados.
-  C) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de CFA.
-  D) 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.
-  E) Presentar de manera respetuosa consulta, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante CFA, el defensor del consumidor financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismo de autorregulación

## **Deberes del consumidore financiero**

-  A) Verificar que la entidad con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios, se encuentre autorizada u vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia
-  B) Informarse previamente sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio.
-  C) Tener en cuenta las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de producto o servicio financiero.
-  D) Leer y revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos; así como conservar así como conservar las copias que le suministren de dicho documento
-  E) Informarse sobre el sistema del cual dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos
-  F) Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio