










# DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

- A recibir información clara y oportuna: Tienes derecho a que CFA te informe de manera transparente sobre las características, costos y condiciones del servicio Bre-B, incluyendo los términos y condiciones de la gestión de tus Llaves.
- A una experiencia de usuario sencilla y segura: La operación del servicio debe ser fácil, intuitiva y sin fricciones, requiriendo únicamente la Llave (o lectura de QR) y el monto para procesar una transacción.
- A la confirmación previa: Antes de finalizar cualquier pago, tienes derecho a que el sistema te muestre el nombre enmascarado del beneficiario para que puedas verificar que los fondos se dirigen al destinatario correcto.
- A la autogestión de tus Llaves: Tienes derecho a registrar, modificar, cancelar, bloquear y consultar tus Llaves de forma autónoma a través de los canales digitales de CFA, en cualquier momento.
- A la protección de tus datos personales: Tienes derecho a que CFA trate tus datos personales de acuerdo con la ley (Ley 1581 de 2012), solicitando tu autorización explícita para el uso de tu información en los Directorios Federado y Centralizado.
- A iniciar procedimientos de reclamación: Tienes derecho a acceder a los procedimientos de devolución voluntaria y reversión de pago (para comercio electrónico) directamente desde la Zona Bre-B de la aplicación, conforme a las reglas y plazos establecidos.
- A presentar Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR): Tienes derecho a radicar y hacer seguimiento a tus PQR sobre el servicio Bre-B a través de los canales habilitados por CFA.



## DEBERES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

-  A recibir información clara y oportuna: Tienes derecho a que CFA te informe de manera transparente sobre las características, costos y condiciones del servicio Bre-B, incluyendo los términos y condiciones de la gestión de tus Llaves.
-  A una experiencia de usuario sencilla y segura: La operación del servicio debe ser fácil, intuitiva y sin fricciones, requiriendo únicamente la Llave (o lectura de QR) y el monto para procesar una transacción.
-  A la confirmación previa: Antes de finalizar cualquier pago, tienes derecho a que el sistema te muestre el nombre enmascarado del beneficiario para que puedas verificar que los fondos se dirigen al destinatario correcto.
-  A la autogestión de tus Llaves: Tienes derecho a registrar, modificar, cancelar, bloquear y consultar tus Llaves de forma autónoma a través de los canales digitales de CFA, en cualquier momento.
-  A la protección de tus datos personales: Tienes derecho a que CFA trate tus datos personales de acuerdo con la ley (Ley 1581 de 2012), solicitando tu autorización explícita para el uso de tu información en los Directorios Federado y Centralizado.
-  A iniciar procedimientos de reclamación: Tienes derecho a acceder a los procedimientos de devolución voluntaria y reversión de pago (para comercio electrónico) directamente desde la Zona Bre-B de la aplicación, conforme a las reglas y plazos establecidos.
-  A presentar Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR): Tienes derecho a radicar y hacer seguimiento a tus PQR sobre el servicio Bre-B a través de los canales habilitados por CFA.