

**SAC**

Sistema de Atención al Consumidor Financiero

# SU CONOCIMIENTO ES NUESTRA RESPONSABILIDAD



## Los deberes de las entidades financieras

son aquellas **obligaciones o compromisos** que se adquieren en cualquier interacción, las entidades financieras tienen la obligación de:



Entregarle el producto o prestarle el servicio en **las condiciones que le informe y pacte con usted.**



Contar con un **Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC** que le propicie un ambiente de atención y respeto, le informe sobre las diferentes operaciones, servicios, mercados y tipo de actividad de la entidad vigilada.



**Capacitar a sus funcionarios** para que ofrezcan, asesoren y presten los servicios o productos a los consumidores financieros



Elaborar **contratos claros, en caracteres legibles a simple vista**, y ponerlos a disposición suya para la aceptación.



**Abstenerse de efectuar cobros no pactados** o no informados previamente.



Generar gastos de cobranza solo en caso de que la mora de su deuda obligue a generar este costo. **La gestión de cobranza se debe hacer de manera respetuosa y en horarios adecuados.**



Dar **constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos** cuando el consumidor financiero lo solicite.



**Atender y dar respuesta oportuna** a las solicitudes quejas o reclamos formulados por el cliente.



Proveer **servicios y canales** para que usted pueda recibir atención eficiente y oportuna.



Permitir la **consulta gratuita al menos una vez al mes por los canales que la entidad señale**, del estado de sus productos y servicios.

## Los derechos del consumidor financiero

**Recibir** de parte de las entidades vigiladas **productos y servicios** con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.

**Presentar de manera respetuosa** consultas, peticiones, solicitudes, quejas y reclamos ante la institución financiera, el defensor del consumidor financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.

**Exigir** la debida diligencia en la prestación de los servicios por parte de las entidades vigiladas por la SFC.

**Disponer de publicidad e información** sobre las características de los productos y servicios, con: **Transparencia, Claridad, Oportunidad, Veracidad, Comparabilidad, Facilidad de comprensión.**

**Recibir educación financiera** de los productos y servicios, los costos que generan estos, sus derechos y obligaciones, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades financieras, así como sobre los mecanismos de protección que existen para la defensa de sus derechos.

Como consumidor financiero **usted tiene derecho a efectuar pagos anticipados en toda operación de crédito sin incurrir en algún tipo de penalización.** La entidad debe brindar información sobre este derecho previamente al otorgamiento del crédito.