

SU CONOCIMIENTO

es nuestra responsabilidad

SAC | Sistema de Atención al Consumidor Financiero



Decálogo del buen consumidor financiero



Consejos para prevenir dificultades de cualquier servicio o producto ofrecido por cualquier entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.



1. **Defina qué necesita** (crédito, realizar pagos, manejo de nómina, tarjeta de crédito, alternativas de ahorro e inversión, etc.) **e indique al asesor cuáles son sus necesidades financieras**, para que la entidad evalúe la posibilidad de ofrecerle el producto o servicio que mejor se adapte a las mismas.



2. **Verifique** que la entidad con la que desea contratar los servicios sea una institución formalmente constituida y su funcionamiento esté autorizado por la Superintendencia Financiera de Colombia.



3. **Compare** beneficios, obligaciones y tarifas para hacer uso de los productos y servicios financieros, pues existen diversas alternativas, y **elija** aquel que mejor satisfaga sus necesidades.



4. **Pregunte** sobre cualquier aspecto relacionado con las condiciones generales de la operación, es decir, los derechos y obligaciones, así como las exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio que desea contratar y **pida las explicaciones** verbales o escritas que considere necesarias, precisas y suficientes, tantas veces como lo requiera para comprender y estar en posibilidad de tomar decisiones con conocimiento de causa y consentimiento informado.



5. **Lea detenidamente y asegúrese** que el contrato mediante el cual usted formalizará su relación con la entidad se ciña a las características de funcionamiento del producto o servicio ofrecido por la entidad y a sus necesidades y luego sí acepte las condiciones mediante su firma; recuerde que con su firma usted acepta lo plasmado en el contrato y adquiere obligaciones.



6. **Recuerde que usted es libre de aceptar o rechazar** los servicios y productos en las condiciones que ofrecen las entidades.



7. **Pregunte por el sistema de atención a los usuarios, el trámite para presentar quejas** directamente ante la entidad o ante su defensor del cliente y sobre **la responsabilidad que asume la entidad** respecto de eventualidades que lo puedan afectar (actos fraudulentos, errores e imprecisiones en el procesamiento de la información, fallas en el sistema, etc.)



8. **Use con responsabilidad, prudencia y cuidado** los servicios y productos adquiridos, teniendo en cuenta las instrucciones de seguridad suministradas por su entidad.



9. **Recuerde** las obligaciones contractuales adquiridas, para cumplirlas en los términos y condiciones acordadas. Igualmente, recuerde que las entidades deberán abstenerse de incluir cláusulas abusivas en los contratos que usted firme.



10. **Exija calidad y excelencia en el servicio** en cualquier momento de la relación y haga las observaciones que contribuyan a su mejoramiento.