



DESAFÍO BOGOTÁ

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO



BANCA DE LAS
OPORTUNIDADES

Programa de Educación Financiera



DESAFÍO BOGOTÁ PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Utilizando el ahorro formal, tú como consumidor financiero puedes estar más tranquilo y tienes la oportunidad de progresar, gracias a que:

- Cuentas con derechos como consumidor financiero.
- Tienes tu dinero más seguro en una entidad financiera, que expuesto al robo o pérdida en un local, una finca o una casa.
- Tienes la oportunidad para formalizar y organizar tu plan financiero.
- Tienes más oportunidades de progreso, gracias al inicio de una vida financiera formal.
- Cuentas con el respaldo que te dan las entidades financieras.



DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

- Obtener respuesta a sus preguntas sobre cómo usar los productos o servicios ofrecidos por la entidad financiera tales como cuentas de ahorro, créditos, tarjetas débito o crédito, fondos de pensiones, cesantías, seguros, etc.
- Conocer los costos derivados de los servicios o productos financieros.
- Recibir explicación clara sobre los productos financieros y sobre cualquier duda relacionada con los servicios que presta la entidad financiera.
- Recibir la debida atención e información de parte del personal de la entidad financiera.



EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Es la persona que se encarga de resolver de manera gratuita y objetiva, las quejas y reclamos que los usuarios presenten contra una entidad financiera. También es el vocero de los consumidores financieros y puede llegar a actuar como conciliador.

FUNCIONES DEL DEFENSOR

- ✓ Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros.
- ✓ Conocer y resolver de manera objetiva y gratuita las quejas dentro de los términos y procedimientos establecidos.
- ✓ Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad.
- ✓ Efectuar recomendaciones a las entidades relacionadas con los productos, servicios y la atención al consumidor.
- ✓ Proponer a las autoridades competentes modificaciones normativas que promuevan la protección de los derechos de los consumidores financieros.
- ✓ Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad.



NOTA:

Tú puedes ubicar al Defensor del Consumidor Financiero de tu entidad, solicitando sus datos personalmente en una oficina de la entidad, por teléfono o visitando la página web de la entidad financiera.



CUÁNDO ACUDIR AL DEFENSOR FINANCIERO

- ✓ En caso de sospechar que la entidad financiera no te ha prestado adecuadamente un servicio.
- ✓ Si consideras que la entidad está incumpliendo alguna norma o reglamento interno que haga parte de los contratos y los productos o servicios que prestan.

CONSEJOS PRÁCTICOS PARA SER UN BUEN CONSUMIDOR

- Acude a los diferentes medios que tienen las entidades para brindar información y educación financiera.
- Pregunta lo que necesitas saber sobre las características y costos de los productos y servicios y compara los beneficios antes de elegir una entidad financiera.
- Identifica tus necesidades e intereses para que la entidad evalúe la posibilidad de ofrecerte el producto o servicio que mejor se adapte a tu necesidad.
- Recuerda que eres libre de aceptar o rechazar los servicios y productos con las condiciones que ofrecen las entidades.
- Presta atención a las instrucciones y recomendaciones que te haga la entidad respecto al manejo del producto o servicio.
- Exige respetuosamente una respuesta a tus preguntas e infórmate sobre los procedimientos para resolver las quejas y reclamos.



NOTA:

Todas las entidades vigiladas tienen el deber de contestar las quejas que sus clientes les presenten independientemente de sus particularidades.



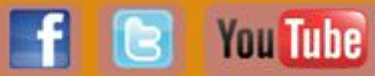
BANCA DE LAS OPORTUNIDADES



¡Contáctenos!
01 8000 18 07 20
Bogotá: (+571) 7 56 11 72

www.bancadelasoportunidades.gov.co
bancadelasoportunidades@bancadelasoportunidades.gov.co

Bogotá, Colombia, Suramérica
Síguenos en:



NOTA LEGAL

©2014 Banca de las Oportunidades. Todos los Derechos Reservados.

Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida y/o almacenada en sistemas recuperables o transmitida en forma alguna como medio electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otros sin el permiso escrito de Banca de las Oportunidades.

Powered by:  Sincotel Solutions
Desarrollando Soluciones E-learning

Tel. (571) 3406191 - 2323054
Bogotá D.C. - Colombia
www.sincolearning.com
sincotel@sincolearning.com