



## DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS Y DE LAS ENTIDADES VIGILADAS

Documento informativo – Contenido mínimo conforme a la Circular Externa 006 de 2025 (SFC), Parte I – Título III – Capítulo I – numeral 3.1.6.6

Con el objetivo de garantizar la protección de los derechos de los consumidores financieros en sus interacciones con **Credicorp Capital Fiduciaria S.A.**, y de conformidad con el Régimen de Protección al Consumidor Financiero (Ley 1328 de 2009) y las instrucciones vigentes de la Superintendencia Financiera de Colombia, se presenta a continuación la descripción de los derechos y obligaciones de los consumidores financieros y de las entidades vigiladas.

### Derechos de los consumidores financieros:

#### Derecho a la información:

- Recibir información clara, precisa y oportuna sobre los productos y
- Conocer los costos, tarifas, condiciones y riesgos asociados a los productos y servicios.

#### Derecho a la protección:

- Ser protegido contra prácticas abusivas y cláusulas contractuales injustas.
- Recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad.

#### Derecho a la atención y respeto:

- Recibir un trato digno y respetuoso por parte de la entidad.
- Contar con mecanismos de atención de quejas y reclamos eficientes.

#### Derecho a la educación financiera:

- Acceder a información y/o programas de educación financiera que permitan tomar decisiones informadas.

#### Libertad de elección:

- Poder escoger libremente los productos y servicios financieros que más se adapten a sus necesidades.

### Obligaciones de los consumidores financieros:

#### Informarse adecuadamente:

- Leer y comprender los contratos y documentos relacionados con los productos y servicios.
- Solicitar aclaraciones a la entidad en caso de dudas.

#### Cumplir con las obligaciones contractuales:

- Realizar los pagos y cumplir con las condiciones acordadas en los contratos.
- Utilizar los productos y servicios financieros de manera responsable.

#### Proporcionar información veraz:

- Suministrar información completa y veraz a la entidad.
- Actualizar la información personal cuando sea necesario.

#### Reportar irregularidades:

- Informar a la entidad sobre cualquier irregularidad o anomalía detectada.
- Presentar peticiones, quejas o reclamos cuando corresponda.

### Obligaciones de la entidad vigilada frente al consumidor financiero:

- Brindar información clara, suficiente, verificable y oportuna sobre los productos y servicios ofrecidos, incluyendo sus condiciones, costos, tarifas, riesgos y limitaciones.
- Actuar con debida diligencia, trato respetuoso y no discriminatorio en las interacciones con los consumidores financieros.
- Ofrecer y mantener canales de atención idóneos para la radicación y gestión de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, incluyendo los relacionados con la apertura, uso, modificación y finalización de productos o servicios.
- Atender y resolver solicitudes y PQRS dentro de los plazos y términos legales y reglamentarios aplicables, informando al consumidor sobre el estado de su solicitud cuando corresponda.
- Evitar prácticas abusivas y cláusulas contractuales injustas, y garantizar que la vinculación, permanencia y finalización de productos o servicios no imponga barreras injustificadas al consumidor financiero.
- Proteger la información del consumidor financiero y tratar los datos personales conforme a la normativa aplicable, implementando medidas de seguridad y confidencialidad.
- Garantizar la trazabilidad de las actuaciones relacionadas con el consumidor financiero (radicación, gestión, respuesta y cierre), de manera que puedan ser verificables.
- Informar al consumidor sobre los mecanismos de protección disponibles, incluyendo la Defensoría del Consumidor Financiero (DCF) y las autoridades competentes.

### Entidades de protección:

**Superintendencia Financiera de Colombia (SFC):** Autoridad encargada de supervisar y controlar a las entidades vigiladas, y de velar por la protección de los derechos de los consumidores financieros.

**Defensor del Consumidor Financiero (DCF):** Mecanismo de resolución de conflictos entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, en los términos previstos por la regulación aplicable.

**Autorregulador del Mercado de Valores (AMV):** En el ámbito del mercado de valores, entidad privada que ejerce funciones de autorregulación y establece estándares de conducta para promover la transparencia e integridad del mercado.