



Con el objetivo de garantizar la protección de los derechos de los consumidores financieros en sus interacciones con Credicorp Capital Fiduciaria S.A. y en cumplimiento de la Ley 1328 de 2009 que establece el Régimen de Protección al Consumidor Financiero, presentamos a continuación un resumen de los aspectos más relevantes de dicha normativa.

Derechos de los consumidores financieros:

Derecho a la información:

- Recibir información clara, precisa y oportuna sobre los productos y servicios financieros.
- 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 las entidades financieras.
- Contar con mecanismos de atención de quejas y reclamos eficientes.

Derecho a la educación financiera:

- Acceder a programas de educación financiera que les 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 financieros.

- Solicitar aclaraciones a las entidades financieras 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 las entidades financieras.

- Actualizar la información personal cuando sea necesario.

Reportar irregularidades:

- Informar a las entidades financieras sobre cualquier irregularidad o anomalía detectada.

- Presentar quejas y reclamos cuando sea necesario.

Entidades de protección:

Superintendencia Financiera de Colombia (SFC): Es la entidad encargada de supervisar y controlar las entidades financieras, y de velar por la protección de los derechos de los consumidores financieros.

Defensor del Consumidor Financiero (DCF): Es un mecanismo de resolución de conflictos entre los consumidores y las entidades financieras.

Autorregulador del Mercado de Valores (AMV): Es una entidad privada que ejerce funciones de autorregulación en el mercado de valores. Esto significa que establece normas y estándares de conducta para los participantes del mercado, con el fin de garantizar la transparencia, la integridad y la eficiencia del mismo.

Es importante que los consumidores financieros conozcan sus derechos y obligaciones para poder tomar decisiones informadas y proteger sus intereses.

Defensoría del Consumidor Financiero Serna & Rojas Asociados: Defensora Principal: Patricia Elizabeth Rojas Amézquita. Defensora Suplente: Sonia Elizabeth Rojas Izquierdo. Dirección: Carrera 16a No. 80 - 63 Oficina 601, Edificio Torre Oval, Bogotá D.C., Colombia. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Teléfono: (+57) 601 489 8285. Página web: www.defensoriasernarojas.com. Correo electrónico: defensoria@defensoriasernarojas.com.

Defensoría del Consumidor Financiero Serna & Rojas Asociados: Defensora Principal: Patricia Elizabeth Rojas Amézquita. Defensora Suplente: Sonia Elizabeth Rojas Izquierdo. Dirección: Carrera 16a No. 80 - 63 Oficina 601, Edificio Torre Oval, Bogotá D.C., Colombia. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Teléfono: (+57) 601 489 8285. Página web: www.defensoriasernarojas.com. Correo electrónico: defensoria@defensoriasernarojas.com.

Defensoría del Consumidor Financiero Serna & Rojas Asociados: Defensora Principal: Patricia Elizabeth Rojas Amézquita. Defensora Suplente: Sonia Elizabeth Rojas Izquierdo. Dirección: Carrera 16a No. 80 - 63 Oficina 601, Edificio Torre Oval, Bogotá D.C., Colombia. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Teléfono: (+57) 601 489 8285. Página web: www.defensoriasernarojas.com. Correo electrónico: defensoria@defensoriasernarojas.com.

Defensoría del Consumidor Financiero Serna & Rojas Asociados: Defensora Principal: Patricia Elizabeth Rojas Amézquita. Defensora Suplente: Sonia Elizabeth Rojas Izquierdo. Dirección: Carrera 16a No. 80 - 63 Oficina 601, Edificio Torre Oval, Bogotá D.C., Colombia. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Teléfono: (+57) 601 489 8285. Página web: www.defensoriasernarojas.com. Correo electrónico: defensoria@defensoriasernarojas.com.

Defensoría del Consumidor Financiero Serna & Rojas Asociados: Defensora Principal: Patricia Elizabeth Rojas Amézquita. Defensora Suplente: Sonia Elizabeth Rojas Izquierdo. Dirección: Carrera 16a No. 80 - 63 Oficina 601, Edificio Torre Oval, Bogotá D.C., Colombia. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Teléfono: (+57) 601 489 8285. Página web: www.defensoriasernarojas.com. Correo electrónico: defensoria@defensoriasernarojas.com.

Defensoría del Consumidor Financiero Serna & Rojas Asociados: Defensora Principal: Patricia Elizabeth Rojas Amézquita. Defensora Suplente: Sonia Elizabeth Rojas Izquierdo. Dirección: Carrera 16a No. 80 - 63 Oficina 601, Edificio Torre Oval, Bogotá D.C., Colombia. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Teléfono: (+57) 601 489 8285. Página web: www.defensoriasernarojas.com. Correo electrónico: defensoria@defensoriasernarojas.com.

Defensoría del Consumidor Financiero Serna & Rojas Asociados: Defensora Principal: Patricia Elizabeth Rojas Amézquita. Defensora Suplente: Sonia Elizabeth Rojas Izquierdo. Dirección: Carrera 16a No. 80 - 63 Oficina 601, Edificio Torre Oval, Bogotá D.C., Colombia. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Teléfono: (+57) 601 489 8285. Página web: www.defensoriasernarojas.com. Correo electrónico: defensoria@defensoriasernarojas.com.

Defensoría del Consumidor Financiero Serna & Rojas Asociados: Defensora Principal: Patricia Elizabeth Rojas Amézquita. Defensora Suplente: Sonia Elizabeth Rojas Izquierdo. Dirección: Carrera 16a No. 80 - 63 Oficina 601, Edificio Torre Oval, Bogotá D.C., Colombia. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Teléfono: (+57) 601 489 8285. Página web: www.defensoriasernarojas.com. Correo electrónico: defensoria@defensoriasernarojas.com.

Defensoría del Consumidor Financiero Serna & Rojas Asociados: Defensora Principal: Patricia Elizabeth Rojas Amézquita. Defensora Suplente: Sonia Elizabeth Rojas Izquierdo. Dirección: Carrera 16a No. 80 - 63 Oficina 601, Edificio Torre Oval, Bogotá D.C., Colombia. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Teléfono: (+57) 601 489 8285. Página web: www.defensoriasernarojas.com. Correo electrónico: defensoria@defensoriasernarojas.com.

Defensoría del Consumidor Financiero Serna & Rojas Asociados: Defensora Principal: Patricia Elizabeth Rojas Amézquita. Defensora Suplente: Sonia Elizabeth Rojas Izquierdo. Dirección: Carrera 16a No. 80 - 63 Oficina 601, Edificio Torre Oval, Bogotá D.C., Colombia. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Teléfono: (+57) 601 489 8285. Página web: www.defensoriasernarojas.com. Correo electrónico: defensoria@defensoriasernarojas.com.

Defensoría del Consumidor Financiero Serna & Rojas Asociados: Defensora Principal: Patricia Elizabeth Rojas Amézquita. Defensora Suplente: Sonia Elizabeth Rojas Izquierdo. Dirección: Carrera 16a No. 80 - 63 Oficina 601, Edificio Torre Oval, Bogotá D.C., Colombia. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Teléfono: (+57) 601 489 8285. Página web: www.defensoriasernarojas.com. Correo electrónico: defensoria@defensoriasernarojas.com.

Defensoría del Consumidor Financiero Serna & Rojas Asociados: Defensora Principal: Patricia Elizabeth Rojas Amézquita. Defensora Suplente: Sonia Elizabeth Rojas Izquierdo. Dirección: Carrera 16a No. 80 - 63 Oficina 601, Edificio Torre Oval, Bogotá D.C., Colombia. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Teléfono: (+57) 601 489 8285. Página web: www.defensoriasernarojas.com. Correo electrónico: defensoria@defensoriasernarojas.com.

Defensoría del Consumidor Financiero Serna & Rojas Asociados: Defensora Principal: Patricia Elizabeth Rojas Amézquita. Defensora Suplente: Sonia Elizabeth Rojas Izquierdo. Dirección: Carrera 16a No. 80 - 63 Oficina 601, Edificio Torre Oval, Bogotá D.C., Colombia. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Teléfono: (+57) 601 489 8285. Página web: www.defensoriasernarojas.com. Correo electrónico: defensoria@defensoriasernarojas.com.

Defensoría del Consumidor Financiero Serna & Rojas Asociados: Defensora Principal: Patricia Elizabeth Rojas Amézquita. Defensora Suplente: Sonia Elizabeth Rojas Izquierdo. Dirección: Carrera 16a No. 80 - 63 Oficina 601, Edificio Torre Oval, Bogotá D.C., Colombia. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Teléfono: (+57) 601 489 8285. Página web: www.defensoriasernarojas.com. Correo electrónico: defensoria@defensoriasernarojas.com.

Defensoría del Consumidor Financiero Serna & Rojas Asociados: Defensora Principal: Patricia Elizabeth Rojas Amézquita. Defensora Suplente: Sonia Elizabeth Rojas Izquierdo. Dirección: Carrera 16a No. 80 - 63 Oficina 601, Edificio Torre Oval, Bogotá D.C., Colombia. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Teléfono: (+57) 601 489 8285. Página web: www.defensoriasernarojas.com. Correo electrónico: defensoria@defensoriasernarojas.com.

Defensoría del Consumidor Financiero Serna & Rojas Asociados: Defensora Principal: Patricia Elizabeth Rojas Amézquita. Defensora Suplente: Sonia Elizabeth Rojas Izquierdo. Dirección: Carrera 16a No. 80 - 63 Oficina 601, Edificio Torre Oval, Bogotá D.C., Colombia. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Teléfono: (+57) 601 489 8285. Página web: www.defensoriasernarojas.com. Correo electrónico: defensoria@defensoriasernarojas.com.

Defensoría del Consumidor Financiero Serna & Rojas Asociados: Defensora Principal: Patricia Elizabeth Rojas Amézquita. Defensora Suplente: Sonia Elizabeth Rojas Izquierdo. Dirección: Carrera 16a No. 80 - 63 Oficina 601, Edificio Torre Oval, Bogotá D.C., Colombia. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Teléfono: (+57) 601 489 8285. Página web: www.defensoriasernarojas.com. Correo electrónico: defensoria@defensoriasernarojas.com.

Defensoría del Consumidor Financiero Serna & Rojas Asociados: Defensora Principal: Patricia Elizabeth Rojas Amézquita. Defensora Suplente: Sonia Elizabeth Rojas Izquierdo. Dirección: Carrera 16a No. 80 - 63 Oficina 601, Edificio Torre Oval, Bogotá D.C., Colombia. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Teléfono: (+57) 601 489 8285. Página web: www.defensoriasernarojas.com. Correo electrónico: defensoria@defensoriasernarojas.com.

Defensoría del Consumidor Financiero Serna & Rojas Asociados: Defensora Principal: Patricia Elizabeth Rojas Amézquita. Defensora Suplente: Sonia Elizabeth Rojas Izquierdo. Dirección: Carrera 16a No. 80 - 63 Oficina 601, Edificio Torre Oval, Bogotá D.C., Colombia. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Teléfono: (+57) 601 489 8285. Página web: www.defensoriasernarojas.com. Correo electrónico: defensoria@defensoriasernarojas.com.

Defensoría del Consumidor Financiero Serna & Rojas Asociados: Defensora Principal: Patricia Elizabeth Rojas Amézquita. Defensora Suplente: Sonia Elizabeth Rojas Izquierdo. Dirección: Carrera 16a No. 80 - 63 Oficina 601, Edificio Torre Oval, Bogotá D.C., Colombia. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Teléfono: (+57) 601 489 8285. Página web: www.defensoriasernarojas.com. Correo electrónico: defensoria@defensoriasernarojas.com.

Defensoría del Consumidor Financiero Serna & Rojas Asociados: Defensora Principal: Patricia Elizabeth Rojas Amézquita. Defensora Suplente: Sonia Elizabeth Rojas Izquierdo. Dirección: Carrera 16a No. 80 - 63 Oficina 601, Edificio Torre Oval, Bogotá D.C., Colombia. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Teléfono: (+57) 601 489 8285. Página web: www.defensoriasernarojas.com. Correo electrónico: defensoria@defensoriasernarojas.com.

Defensoría del Consumidor Financiero Serna & Rojas Asociados: Defensora Principal: Patricia Elizabeth Rojas Amézquita. Defensora Suplente: Sonia Elizabeth Rojas Izquierdo. Dirección: Carrera 16a No. 80 - 63 Oficina 601, Edificio Torre Oval, Bogotá D.C., Colombia. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Teléfono: (+57) 601 489 8285. Página web: www.defensoriasernarojas.com. Correo electrónico: defensoria@defensoriasernarojas.com.

Defensoría del Consumidor Financiero Serna & Rojas Asociados: Defensora Principal: Patricia Elizabeth Rojas Amézquita. Defensora Suplente: Sonia Elizabeth Rojas Izquierdo. Dirección: Carrera 16a No. 80 -