



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.