



# CAPÍTULO 8

Cooperativa

**AVANXEMOS**  
juntos hacia nuevos proyectos

## Consumidor financiero: prevención y protección

### ¿Qué debe conocer el consumidor financiero?

Como consumidores financieros debemos estar adecuadamente informados, conocer cuáles son nuestros derechos y conocer cuáles son las responsabilidades que tenemos con las entidades financieras, ello nos permitirá hacer uso efectivo y responsable de los productos y servicios financieros y así desarrollar de mejor manera la relación con éstas a través de la toma de decisiones informadas.

### Derechos y obligaciones:

En primer lugar, el consumidor financiero debe saber cuáles son sus derechos y cuáles son las obligaciones de las entidades vigiladas. Para mayor información consulte "<http://www.superfinanciera.gov.co>", en el enlace de Consumidor financiero.

## DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

Recibir productos y servicios con estándares de **seguridad y calidad**, en las condiciones ofrecidas y según las obligaciones de las vigiladas.



Disponer de **publicidad e información** sobre las características de los productos y servicios, con:

- Transparencia
- Claridad
- Oportunidad
- Veracidad
- Comparabilidad
- Facilidad de comprensión



Exigir la **debida diligencia** en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas, para que los consumidores financieros reciban la atención e información debida y respetuosa.



Recibir **educación** respecto de los productos y servicios, sus derechos y obligaciones, los costos, mercados y tipo de actividad que desarrollan las vigiladas y los mecanismos de protección para su defensa.



Posibilidad de presentar **consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos** ante:

- La Entidad Vigilada (Bancos, compañía de financiamiento comercial, aseguradora, entre otros).
- El Defensor del Consumidor Financiero.
- La Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.



Igualmente, los consumidores financieros deben tener en cuenta prácticas de protección propia como éstas:

## PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN

**Verificar** la entidad con la que contratará, es decir si es vigilada o no por la SFC u otra autoridad estatal, lo cual garantizará la responsabilidad frente a cualquier inconveniente.

**Informarse** sobre las condiciones generales de los productos y servicios, exigiendo las explicaciones que requiera para poder tomar mejores decisiones.

**Observar** instrucciones y recomendaciones de seguridad sobre el manejo de productos y servicios.

**Revisar** el contrato, anexos y conservar copias.

**Informar** sobre medios para presentar peticiones, solicitudes y quejas.

**Exigir** respuesta oportuna a cada solicitud o servicio.

### Así lo pueden engañar.

Es necesario estar atentos frente a personas o empresas inescrupulosas que NO son vigiladas por el Estado y que pretenden apoderarse de los recursos de las personas de bien. Recuerde que está prohibido captar o recibir dinero del público sin autorización de la Superintendencia Financiera, tal y como se establece en el Decreto 1981 de 1988; esta conducta se considera un delito llamado "captación masiva y habitual" cuando se cumplen los requisitos exigidos en la norma.

Le suena familiar esta frase: **"De eso tan bueno no dan tanto"**. Recuerde: El dinero solo "crece" con el ahorro, cualquier promesa de ganancias llamativas conlleva un riesgo de pérdida y de ilegalidad.



Para proteger sus recursos ante estas situaciones, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Desconfíe de negocios en los que le prometan rendimientos exagerados.
- Ante la duda, absténgase de entregar su dinero.
- No haga parte de un delito: no participe ni promueva esquemas en los que ganará según su aporte y el número de invitados.
- Pregunte siempre de dónde provienen las ganancias o los recursos adicionales que le prometen.
- Si la compañía se anuncia como una entidad vigilada por la SFC, verifique consultando la página web [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co), en el botón de "Industrias supervisadas" o la página de la Superintendencia de Economía Solidaria [www.supersolidaria.gov.co](http://www.supersolidaria.gov.co).
- Recuerde que muchas captadoras dicen ser vigiladas por el Estado sin serlo y usan nombres similares a las que sí están siendo vigiladas.
- Desconfíe de entidades o personas que se promocionan sólo por internet, correos electrónicos o con volantes y que no muestran un domicilio físico o no permiten el contacto personal.
- Consulte las advertencias que sobre firmas no vigiladas y las medidas administrativas adoptadas por la SFC en materia de captación.
- No suministre a personas desconocidas a través de correos electrónicos datos personales o información referente a sus cuentas bancarias o de otros productos financieros. Consulte en la web [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co), En el link **Así lo pueden engañar**.
- No arriesgue su patrimonio.
- No se quede callado. Denuncie ante:

- Inspecciones de Policía.

- Oficinas Seccionales de la Fiscalía General de la Nación.

- Superintendencia de la Economía Solidaria.

- Alcaldías Locales.

- Superintendencia de Sociedades.

- Superintendencia Financiera de Colombia.

## Instancias de atención al consumidor financiero:

Si tiene una solicitud o una inconformidad en desarrollo de su relación con una entidad financiera, vigilada por la SFC; estas son las instancias a las que puede acudir:



Un consumidor financiero puede hacer uso de cualquiera de las anteriores vías para presentar su solicitud, salvo en el caso de Reportes a bases de datos (habeas data- derecho a la intimidad), en el cual debe acudir primero a la entidad vigilada.

Aunque no hay un orden específico para interponer su petición, le recomendamos que acuda en primera instancia a la entidad dado que es la que tiene los antecedentes de la situación, es conocedora de los productos y servicios ofrecidos como profesional del mercado, tiene la obligación de darle curso a las solicitudes y reclamaciones y es la llamada a resolverlas de primera mano.

# Gracias

