

Obligaciones

En **Banco Contactar S.A.** queremos mantenerte informado y a poner a tu disposición toda la información que como Consumidor Financiero debes conocer. A continuación, te contamos cuáles son las **OBLIGACIONES** especiales que debemos cumplir y que están establecidas para proteger los **DERECHOS** e intereses que tienes como Consumidor Financiero:

- **Defensor del Consumidor Financiero - DCF:** Debemos contar y suministrarte información sobre el Defensor del Consumidor Financiero atendiendo las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia y estamos obligados a colaborar oportuna y diligentemente con el DCF. Conoce quién es tu **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**
- **Información transparente:** Estamos obligados a proporcionarte información clara, precisa, comprensible, transparente y veraz sobre los productos y servicios financieros que te ofrecemos. Entre la información mínima que te debemos suministrar, se encuentra:
 - ✓ Tasas de interés, precios, tarifas, cargos, condiciones y cualquier otra información relevante para que como consumidor financiero tomes una decisión informada.
 - ✓ Estado y/o condiciones específicas de los productos, en una fecha determinada o cuando como consumidor financiero lo solicites.
 - ✓ Permitirte consulta gratuita, al menos una vez al mes, del estado de tus productos y servicios.
 - ✓ Nuestro sitio web debe contar con un enlace al sitio de la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.
 - ✓ En oficinas, cajeros y página de internet debemos divulgar e informarte el precio de los productos y servicios ofrecidos de forma masiva.
 - ✓ Antes de que realices una transacción debemos informarte su costo.
- **Contratos con términos claros:** los contratos que suscribas con nosotros deben contener términos y condiciones claros, específicos y comprensibles, deben redactarse con lenguaje claro, con un tamaño adecuado de letra que garantice la lectura a simple vista y evitar el uso de cláusulas abusivas, confusas o que afecten el equilibrio contractual en contravía de los derechos de los consumidores financieros. Debemos poner a disposición del cliente copia de los documentos que soportan la relación contractual.
- **Libre elección:** debemos brindarte asesoría y facilitar la comparación de los productos para que como consumidor elijas libremente entre los productos y servicios ofrecidos por las entidades financieras, tanto el producto como la entidad con la que lo deseas contratar.
- **Cobros:** debemos abstenernos de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero. Te cobraremos gastos de cobranza prejudicial siempre que se haya efectuado una actividad real de cobro como parte de dicha gestión.

- **Protección de la Información:** la privacidad y la confidencialidad de la información personal o de carácter reservada de los consumidores financieros debe ser protegida y nosotros estamos comprometidos y obligados a proteger tu información y a cumplir con la normativa en materia de protección de datos personales, confidencialidad y reserva bancaria.
- **SAC – Sistema de Atención al Consumidor Financiero:** debemos contar con un SAC, en virtud del cual garanticemos, la atención adecuada, respetuosa y trato justo a los consumidores financieros.
- **Atención:** debemos atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables.
- **Proveer recursos humanos, físicos y tecnológicos:** para que en las oficinas y diferentes canales se brinde atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.
- No debemos requerirte como consumidor financiero información que ya tengamos en la entidad, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.
- **Educación Financiera:** estamos obligados a poner a tu disposición y desarrollar programas y campañas de educación financiera para brindarte información y herramientas que te ayuden hacer efectivos tus derechos.

Adicionalmente, debemos cumplir con todas las obligaciones que estén previstas en la ley, las normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos.