

Derechos y Obligaciones

De los Consumidores Financieros

Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los Consumidores Financieros de Aval Fiduciaria tendrán, durante todos los momentos de su relación comercial los siguientes derechos y obligaciones:

Derechos:

- Recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por Aval Fiduciaria.
- Tener a su disposición publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna, comprensible, comparable y verificable sobre los diferentes productos o servicios ofrecidos y/o suministrados por la Fiduciaria, que le permitan y le faciliten hacer comparaciones y así tomar decisiones informadas.
- Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de la Sociedad Fiduciaria.
- Recibir una adecuada educación sobre los productos y servicios ofrecidos por la Fiduciaria, sus derechos y obligaciones, costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrolla la Fiduciaria, así como los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- Presentar de manera respetuosa Solicituds, ante el Defensor del Consumidor Financiero, ante la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación, según corresponda.
- Obtener una respuesta oportuna de las Solicituds presentadas, ya sea por los productos o servicios ofrecidos por la Fiduciaria.
- Los demás derechos que se establezcan en la normatividad legal vigente, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia a Aval Fiduciaria.

Obligaciones:

Las siguientes obligaciones a cargo de los Consumidores Financieros constituyen prácticas de protección propias que deben tener en cuenta todo Consumidor Financiero:

- Cerciorarse si la entidad con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios se encuentre autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la

toma de decisiones informadas.

- Observar las instrucciones y recomendaciones que imparte Aval Fiduciaria sobre el manejo de productos o servicios financieros.
- Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.
- Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la Fiduciaria para presentar Solicitudes.
- Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio.
- El no ejercicio de las prácticas de protección propia por parte de los Consumidores Financieros no implica la pérdida o desconocimiento de los derechos que le son propios ante la Fiduciaria y las autoridades competentes. De igual manera, no exime a la Fiduciaria de las obligaciones especiales consagradas en la presente ley respecto de los Consumidores Financieros.
- Los Consumidores Financieros tendrán el deber de suministrar información cierta, suficiente y oportuna a la Fiduciaria y a las autoridades competentes en los eventos en que estas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes y de actualizar los datos que así lo requieran. Del mismo modo, informarán a la Superintendencia Financiera de Colombia y a las demás autoridades competentes sobre las entidades que suministran productos o servicios financieros sin estar legalmente autorizadas para ello.