



# 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 Solicitudes, 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 Solicitudes 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 imparta 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.