

Mecanismos de protección

Estos mecanismos de protección contractuales para el consumidor financiero.



Intro:

La Ley 1328 de 2009 establece las prácticas que deben ser tenidas en cuenta como mecanismos para la protección de los derechos del consumidor financiero. A continuación se encuentra el artículo 6 de la precitada ley, que establece las prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros.

¿Qué especifica el artículo 6?

Artículo 6:

Prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros. Las siguientes constituyen prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros:

- Cerciorarse si la entidad con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios se encuentra 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.
- Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio.
- Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.
- Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.

Parágrafo 1°

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 las entidades vigiladas y las autoridades competentes. De igual manera, no exime a las entidades vigiladas de las obligaciones especiales consagradas en la presente ley respecto de los consumidores financieros.

Parágrafo 2°

Los consumidores financieros tendrán el deber de suministrar información cierta, suficiente y oportuna a las entidades vigiladas y a las autoridades competentes en los eventos en que éstas 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. Es de anotar, que todas las entidades vigiladas deben contar con un Defensor del Consumidor Financiero.

¿Qué función cumple La Defensoría?

La Defensoría, será una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros. Nosotros en Iris CF - Compañía de Financiamiento S.A. Contamos con una Defensoría del Consumidor Financiero que cumple con todos los requisitos exigidos por la normativa vigente, y que además, cuenta con altos parámetros de profesionalismo y experiencia, que asegura la calidad de la atención a los consumidores financieros.

Toda la información de contacto se encuentra siempre actualizada en nuestra página web, siguiendo el link Atención al Consumidor Financiero.

¿Cómo son los contratos que regulan las operaciones activas de crédito?

Los contratos que regulan las operaciones activas de crédito y las negociaciones que a través de nuestros CDT s y que son celebrados por nuestros consumidores financieros, se encuentran enmarcados en los presupuestos normativos vigentes, lo cual constituye la primera garantía de respeto por nuestros consumidores.

Los contratos proveen:

- Cláusulas sobre las determinaciones de la operación financiera acordada.
- Las causales de terminación anticipada de las relaciones jurídicas contraída.
- Los deberes de cada una de las partes.
- Los efectos frente al incumplimiento de las obligaciones.
- Entre otros aspectos que protegen los derechos de cada una de las partes contratantes, en un entorno de información y valoración de los actos.

Así mismo, reflejan la buena fe y la responsabilidad de la Compañía en las negociaciones adelantadas, suministrando información con calidad, claridad, oportunidad y veracidad con el objetivo de desarrollar con suficiencia, los presupuestos de toda relación comercial.