

Ley 1328 de 2009

Artículo 7°

Obligaciones del Banco:

- *Suministrar información* al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero.
- *Entregar el producto o prestar el servicio debidamente*, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
- *Suministrar información comprensible y publicidad transparente*, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- *Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)*.
- *Abstenerse* de incurrir en conductas que conlleven *abusos contractuales* o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
- *Elaborar los contratos y anexos* que regulen las relaciones con los clientes, con *claridad*, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.
- *Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados* previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.
- *Abstenerse de realizar cobro* alguno por concepto de *gastos de cobranza prejudicial* sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.



- *Guardar la reserva de la información suministrada* por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.
- *Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos* a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que la entidad vigilada se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
- *Atender y dar respuesta oportuna* a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto.
- *Proveer los recursos* humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.
- Permitir a sus clientes la *consulta gratuita, al menos una vez al mes*, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios.
- *Contar en su sitio en Internet* con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.
- *Reportar* a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que esta señale, *el precio de todos los productos y servicios* que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente por cada entidad vigilada en sus oficinas, los cajeros de su red y su página de Internet.
- *Dar a conocer* a los consumidores financieros, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, *el costo* de esta, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.
- Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente *seguridad a las transacciones*, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.
- *Colaborar oportuna y diligentemente* con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la *información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran*, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.
- *No requerir* al consumidor financiero *información que ya repose en la entidad* vigilada o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.
- *Desarrollar programas y campañas de educación financiera* a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Las demás previstas en esta 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.

