

Interesados en velar por la transparencia que debe prevalecer en la relación entre COOPCENTRAL y los consumidores financieros (clientes, usuarios y clientes potenciales) nos permitimos compartir con usted los derechos que usted tiene, como consumidor financiero, tomados del artículo 5 de la Ley 1328 de 2009, mediante la cual se dictaron normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones:

“ARTÍCULO 5o. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS. *Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada, los siguientes derechos:*

- a) *En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.*
- b) *Tener a su disposición, en los términos establecidos en la presente ley y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por la respectiva entidad deberá ser de tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.*
- c) *Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas.*
- d) *Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades vigiladas así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.*
- e) *Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad vigilada, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.*

f) Los demás derechos que se establezcan en esta ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.”