











## *Lo que un buen Consumidor Financiero debe saber...*

-  Defina sus necesidades financieras (crédito, tarjeta de crédito, alternativas de ahorro o inversión, etc.) y conozca el producto o servicio antes de adquirirlo.
-  Verifique que el establecimiento financiero sea una institución formal, vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia o por la Superintendencia de la Economía Solidaria; consulte las siguientes páginas web: [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co) y [www.supersolidaria.gov.co](http://www.supersolidaria.gov.co).
-  Compare las tarifas y comisiones de los productos o servicios de su interés. Para ello puede consultar en la página web [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co), bajo la sección de Tarifas de Servicios Financieros.
-  Lea cuidadosamente el contrato del producto o servicio antes de firmarlo y verifique que corresponda a lo que inicialmente le ofrecieron.
-  Infórmese sobre el sistema de atención al cliente banco contratado y sobre cómo presentar una queja. Infórmese sobre los costos en caso de un proceso judicial y sobre las condiciones de un eventual prepago de las obligaciones.
-  Recuerde que es libre de aceptar o rechazar los productos o servicios financieros que le ofrezcan.
-  Tenga en cuenta que las obligaciones adquiridas se deben cumplir en los términos y condiciones acordadas.

-  Reclame los pagarés y documentación entregada a la entidad financiera para el estudio de productos o cuando los cancele.
-  Cancele su cuenta de ahorros, su cuenta corriente, su tarjeta crédito y su tarjeta débito cuando estén inactivas y sepa que no las va a volver a usar.
-  Siga las instrucciones de manejo, uso y seguridad de los productos financieros.

### **Puede ponerse en contacto con la Superfinanciera a través de:**

#### **Punto de Contacto**

Calle 7ª N° 4 – 49 Bogotá D.C.  
de 8:15 a.m. a 4:15 p.m. en jornada continua de lunes a viernes, en días hábiles.

#### **Centro de Contacto**

Tel. 307 8042 - línea gratuita nacional: 018000 120100

**Chat en línea:** Servicio en línea a preguntas frecuentes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. en jornada continua de lunes a viernes, en días hábiles.

#### **Correo electrónico**

Ingresar a través del enlace:  
[super@superfinanciera.gov.co](mailto:super@superfinanciera.gov.co) ubicado en nuestro portal web [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)

#### **Facebook:**

Superintendencia Financiera de Colombia

#### **Twitter:**

@SFCsupervisor

#### **Asistente Virtual**

Buscador automático para facilitar consultas. Ubicado en la página principal (home) de nuestro portal web: [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)

**¡Nosotros le informamos, Usted decide!**