

## **CARTA DE TRATO DIGNO AL CONSUMIDOR FINANCIERO**

ARCO GRUPO BANCOLDEX reconoce y garantiza los Derechos de los Consumidores Financieros ofreciendo un trato respetuoso, diligente y sin distinción.

Conforme lo anterior y con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), expide y divulga la presente "Carta de trato digno", en la que se reiteran los derechos que les corresponden a nuestros Consumidores Financieros y se recuerdan los diferentes canales de atención.

### **Derechos de los Consumidores Financieros**

Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, nuestros Consumidores Financieros tendrán los siguientes derechos:

- Recibir de parte de ARCO Grupo BANCOLDEX productos y servicios con estándares de seguridad y calidad de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por la Compañía.
- Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos. Igualmente tendrá derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa.
- Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de ARCO Grupo BANCOLDEX.
- Recibir una adecuada educación respecto a la instrumentación de los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los servicios ofrecidos en el mercado y tipo de actividad que desarrolla ARCO Grupo BANCOLDEX, así como los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- Presentar de manera respetuosa Derechos de Petición, peticiones, quejas o reclamos, sugerencias y solicitudes de información comercial, ante ARCO Grupo BANCOLDEX, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
- En los contratos de Leasing el locatario tendrá derecho a reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador del activo que subyace al contrato, y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las

autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, para el efecto ARCO Grupo BANCOLDEX cederá las garantías en los términos que definirá en cada contrato.

- ARCO Grupo BANCOLDEX en sus operaciones de arrendamiento financiero permitirá a los Consumidores Financieros elegir libremente los bienes y servicios que requieran los locatarios.
- Los Consumidores Financieros de ARCO Grupo BANCOLDEX tienen derecho a ser tratados equitativamente y de manera no discriminatoria.
- Cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

### **Canales de Atención**

#### **Direcciones de Atención:**

- Bogotá: Calle 28 No 13A - 15 Piso 21
- Medellín: Calle 7 sur No.42-70 Edificio Forum 1 oficina 711
- Cali: Calle 4N #1N-04 Edificio Torre Mercurio P1
- Barranquilla: Cra 52 #76-167 Centro comercial Atlantic Center Local 101
- Bucaramanga: Ecoparque Empresarial Natura K2, 176 Anillo Vial Florida Blanca Girón Torre 1 Oficina 403

#### **Teléfonos de Atención:**

- Bogotá: (+571) 3534999 - FAX: (+571) 3534950
- Medellín: (+574) 3139354 - +57(4) 313-5824
- Cali: +57(2) 485-6038 - +57(1) 353-4999 Ext. 3501 -3502
- Barranquilla: +57(5) 353-4950 - +57(5) 353-4950
- Bucaramanga: +57(7) 696-0106 - +57(7) 657-1777

#### **Horario de Atención:**

- Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.

#### **Página Web - Email:**

- [www.arcoqb.co](http://www.arcoqb.co)
- [info@arcoqb.co](mailto:info@arcoqb.co)