

comfandi

Derechos y deberes del afiliado(a), beneficiario(a) y cliente

Crédito



Como afiliado(a), beneficiario(a) y cliente tienes derecho a :



- 1 Recibir un **trato digno**, con amabilidad, honestidad y respeto de tu dignidad humana e igualdad **sin discriminación por razones sociales, raciales, económicas e ideológicas**, así como a la protección de la honra, reputación y vida privada y familiar, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
-



- 2 Ejercer el **derecho de petición** de manera gratuita y sin necesidad de apoderado(a).
-



- 3 Presentar **peticiones respetuosas, consultas, solicitudes, quejas o reclamos**, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo, obteniendo respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos de acuerdo con la normatividad vigente.



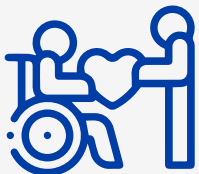
- 4 Ser informado(a) sobre la gestión realizada respecto a la solicitud.
-



- 5 Ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un **derecho fundamental**.
-



- 6 Recibir un servicio con **estándares de calidad y seguridad** en los tiempos y condiciones establecidos, dentro de una infraestructura adecuada.
-



- 7 Recibir atención especial y preferente si se trata de **personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad** manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.



- 8 Exigir el cumplimiento de las **responsabilidades de los colaboradores** y de los particulares que cumplan funciones públicas.
-



- 9 Ejercer cualquier otro **derecho** que reconozca la **Constitución y las leyes**.
-



- 10 Adquirir conocimientos sobre los **objetivos, características y funcionamiento** de Crédito Comfandi.
-



- 11 Acceder libremente a una **oferta de productos y servicios** según las tarifas de tu categoría, tipo de afiliación y políticas de Crédito Comfandi.



- 12 Recibir **información clara, oportuna, veraz, actualizada y completa** sobre los beneficios, productos y servicios que ofrecemos a ti y a tu familia, a través de los diferentes medios habilitados por la Caja.
-



- 13 Recibir información sobre las **normas, reglamentos y políticas** de la Caja de Compensación y del Sistema de Subsidio Familiar.
-



- 14 Acceder a las **autoridades y estamentos** competentes para la **protección de tus derechos**.
-



- 15 Garantizar que la **información personal y empresarial** suministrada a la Caja sea manejada con responsabilidad y confidencialidad correspondiente, conforme a las leyes vigentes.

Como afiliado(a), beneficiario(a) y cliente tienes el deber de:



- 1 Acatar la Constitución y las Leyes.



- 2 Obrar conforme al **principio de buena fe**, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.



- 3 **Ejercer con responsabilidad tus derechos**, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de estos.



- 4 Informarte sobre los canales que dispone Crédito Comfandi para realizar el pago de tus productos financieros.



- 5 Informarte sobre los canales que dispone la Caja para presentar **peticiones, solicitudes, quejas o reclamos, sugerencias y felicitaciones.**
-



- 6 **Entregar oportunamente** la información correspondiente para facilitar la identificación del trámite, solicitud o necesidad.
-



- 7 Solicitar de **forma oportuna y respetuosa**, documentos y/o servicios.
-



- 8 Brindar un **trato respetuoso** hacia los(as) colaboradores(as) de Comfandi.
-



- 9 Actualizar los documentos requeridos para acceder a los servicios de crédito Comfandi en las fechas establecidas por la Caja.



- 10 Actualizar la **información personal, comercial y financiera** cuando haya algún cambio en ella de forma completa, veraz, clara y oportuna e informar las novedades
-



- 11 Mantenerse informado sobre los **procedimientos, condiciones de acceso y restricciones** asociadas a productos y servicios que ofrece Crédito Comfandi.
-



- 12 Conocer y cumplir las **normas, procedimientos y reglamentos** establecidos por la Caja para la prestación de los servicios y el acceso a los mismos, como también las autorizaciones otorgadas en tu solicitud de crédito referente a la consulta y reportes ante centrales de riesgos, tratamiento de datos personales y pignoración del subsidio en caso de mora con tu/s obligación/es.



- 13** Conocer las condiciones de tus productos adquiridos con crédito Comfandi.
-



- 14** Cuidar y hacer buen uso de las instalaciones, prevenir o informar sobre daños, molestias, averías o algún tipo de perjuicio.
-



- 15** **Pagar oportuna y totalmente los productos y servicios** adquiridos, según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios por los canales autorizados por Crédito Comfandi, conociendo que el incumplimiento de lo anterior generará intereses de mora, gestión de cobranza a través de nuestros aliados externos, gastos derivados de la gestión de cobranza que serán asumidos por el/los titular/es del crédito, bloqueo de productos y el reporte negativo en los bancos de datos.



- 16 Custodiar tu plástico correspondiente a las modalidades de cupo rotativo y tarjeta Comfandi, de tal manera que ningún tercero tenga acceso a la misma.
-



- 17 Dar un **uso debido de la tarjeta y/o la clave.**
-



- 18 En caso de pérdida o hurto, realizar el **bloqueo de tu tarjeta** a la mayor brevedad posible.

comfandi

Síguenos en:



@Comfandi