

PRINCIPIOS ORIENTADORES

La Ley 1328 de 2009 que regula el Sistema de Atención al Consumidor Financiero establece unos principios que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y la entidad:

➤ **Debida Diligencia**

La entidad empleará la debida diligencia en el ofrecimiento de los productos o en la prestación de los servicios a los consumidores financieros, con el propósito de que estos reciban la información y/o la atención adecuada y respetuosa, en desarrollo de las relaciones que establezcan con la entidad, y en general, en el desarrollo normal de las operaciones.

➤ **Libertad de Elección**

La entidad y los consumidores financieros podrán elegir voluntariamente sus respectivas contrapartes para la prestación de servicios, a través de la celebración de contratos mediante los cuales se instrumente el suministro de los productos que ofrece la entidad.

➤ **Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna**

La sociedad comisionista brindará información a los consumidores financieros cierta, clara y suficiente, que les permita conocer de manera oportuna y adecuada sus derechos, obligaciones y los costos de los productos o servicios que ofrece la entidad.

➤ **Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas**

La entidad atenderá de manera adecuada y eficiente las peticiones, quejas y reclamos que presenten los consumidores financieros, teniendo en cuenta los plazos y condiciones señalados en la normatividad vigente. Así mismo, identificará las causas generadoras de las mismas, con el propósito de implementar las acciones de mejora a que haya a lugar.

➤ **Manejo adecuado de los conflictos de interés**

La entidad deberá administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los consumidores financieros, así como los que surjan entre los intereses de dos o más consumidores financieros, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.

➤ **Educación para el consumidor financiero**

Alianza Valores S.A. procurará una adecuada educación de los consumidores financieros respecto de los productos y servicios financieros que ofrece la entidad, de la naturaleza de los mercados en los que actúan, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.