

## **SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)**

**ASEGURADORA COLSEGUROS S.A., ASEGURADORA DE VIDA COLSEGUROS S.A. Y FIDUCIARIA COLSEGUROS S.A., en adelante las Compañías, dan a conocer a todos sus consumidores financieros, entendiendo por estos a los clientes, beneficiarios y afiliados de las Compañías, el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).**

### **¿Qué es el SAC?**

De acuerdo con la Ley 1328 de 2009, el SAC es un régimen especial de protección a los consumidores financieros, el cual tiene los siguientes objetivos:

- Mantener una cultura de atención, respeto y servicio a nuestros consumidores financieros.
- Adoptar sistemas para suministrar adecuada.
- Fortalecer los procedimientos para la atención de quejas, peticiones y reclamos.
- Propiciar la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.

### **¿Cuáles son sus deberes y derechos como consumidor financiero?**

#### **Derechos:**

- ✓ Recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y demás obligaciones asumidas por las Compañías.
- ✓ Tener a su disposición información y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna y verificable.
- ✓ Recibir los productos y servicios ofrecidos por las Compañías de manera diligente y oportuna.
- ✓ Recibir una adecuada educación e información respecto a los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- ✓ Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante las Compañías las cuales cuentan, para el efecto, con un Sistema de Atención al Consumidor. Así mismo, los usuarios cuentan con la posibilidad de dirigirse al Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los demás organismos de control que resulten competentes.
- ✓ Obtener respuestas oportunas frente a sus solicitudes.
- ✓ A que las Compañías cumplan en forma plena con las distintas disposiciones vigentes que regulen cada uno de los contratos y negocios asumidos por estas.
- ✓ Los demás derechos que establezcan en las disposiciones vigentes y en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

Adicionalmente, los Consumidores Financieros cuentan con los siguientes derechos dentro del contrato:

- ✓ Decidir y elegir libremente respecto a la adquisición del producto o servicio.
- ✓ Revocar unilateralmente el contrato cuando lo estime conveniente.
- ✓ Presentar la reclamación.
- ✓ Recibir el certificado del producto o servicio adquirido.

Asimismo, las Compañías tienen las siguientes obligaciones hacia los usuarios de sus productos y servicios:

- ✓ Poner a disposición copia de los documentos que soporten la relación contractual.
- ✓ Incluir en los documentos los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas.
- ✓ Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente.
- ✓ Guardar la reserva de la información suministrada por el asegurado.
- ✓ Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada.
- ✓ Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados.
- ✓ Proveer los recursos para una atención eficiente y oportuna.
- ✓ Permitir a todos los clientes la consulta gratuita del estado de sus productos y servicios.
- ✓ Incluir en su sitio en Internet un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.
- ✓ Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, el precio de todos los productos y servicios.
- ✓ Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar una eficaz seguridad.
- ✓ Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas.
- ✓ No requerir a los usuarios información ya reportada en nuestras dependencias.
- ✓ Desarrollar programas y campañas de educación financiera para los asegurados, sobre los diferentes productos y servicios, sus obligaciones y derechos y los diferentes mecanismos establecidos para la protección.

#### **Deberes:**

- ✓ Informarse adecuadamente sobre los productos o servicios que piensa adquirir –derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones-, cerciorándose que estos cumplan con sus necesidades y expectativas de protección, ahorro e inversión, según el caso.
- ✓ Manifestar oportunamente las dudas e inquietudes que se le presenten sobre los derechos, obligaciones, costos y restricciones aplicables al servicio o producto, lo cual podrá realizarse a través de los diferentes canales de comunicación establecidos por las Compañías, tales como: asesores comerciales, líneas de atención o sitios de Internet [www.colseguros.com](http://www.colseguros.com) , [www.fiducolseguros.com](http://www.fiducolseguros.com) y [www.planideal.com](http://www.planideal.com).
- ✓ Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la Compañía sobre la utilización de los servicios o productos ofrecidos.
- ✓ Revisar los términos y condiciones aplicables al producto o servicio contratado y conservar adecuadamente los documentos que le suministren al respecto.
- ✓ Suministrar información cierta, suficiente y oportuna a las Compañías y a las autoridades competentes en los eventos en que éstas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes.
- ✓ Mantener actualizada su información personal y de contacto frente a las Compañías.
- ✓ Informarse sobre los órganos y medios de que disponen las Compañías para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.

Al cumplir con estos deberes y obligaciones, el Consumidor Financiero estará desarrollando prácticas seguras que le permitirán el debido cumplimiento de sus derechos.

## ¿Cómo tramitar sus Quejas o Reclamos ante las Compañías?

Si desea radicar una Queja o Reclamo, ponemos a su disposición los canales a través de los cuales podemos atenderlos:

1. Línea de Clientes Allianz Colseguros.  
Línea en Bogotá - 606 5903 - opción 2  
Línea Fuera de Bogotá - 01 8000 51 4405 - opción 2
2. Ingrese aquí para registrar su queja. > **Ir**
3. Acérquese a cualquiera de nuestras oficinas. > **Ver**

## ¿Cómo tramitar sus Quejas o Reclamos ante la Superintendencia Financiera de Colombia?

En cualquier momento, usted podrá dar a conocer sus Quejas o Reclamos ante la Superintendencia Financiera, de la siguiente manera:

1. Redacte un documento escrito que cuente con la siguiente información:

- Nombres y apellidos completos.
- Número de documento de identificación.
- Tipo de producto o servicio que tiene contratado.
- Dirección, ciudad y teléfono.
- Descripción de los hechos que originan el reclamo, adjuntando documentos que sustenten sus afirmaciones.

2. Presente esta comunicación en las oficinas de la Superintendencia Financiera, o envíela por correo o fax:  
Dirección: Calle 7 No. 4-49. Oficina 109, zona A, Bogotá, D.C.  
Horario de atención: Lunes a viernes de 8:45a.m a 5:15 p.m.  
Fax: 3 50 57 07 / 3 50 79 99  
E-mail: [super@superfinanciera.gov.co](mailto:super@superfinanciera.gov.co)

Si desea más información, visite <http://www.superfinanciera.gov.co/>

## ¿Cómo tramitar sus Quejas o Reclamos ante el Defensor del Consumidor Financiero?

El Defensor del Consumidor Financiero es el vocero de los consumidores de servicios financieros ante las entidades financieras. Por esta razón, da trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita.

Si desea conocer cómo tramitar una queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero, [haga clic aquí](#).

## **Campañas de Educación e Información al Consumidor Financiero**

Lo invitamos a conocer el Programa de Educación Financiera Viva Seguro, el cual es una iniciativa de Fasescolda (Federación de Aseguradores Colombianos).

Para conocer información sobre este programa, [haga clic aquí](#).

## **Información sobre nuestros productos y servicios**

Si desea conocer las características, beneficios y clausulados de nuestros productos, visite la sección Portafolio de Productos, la cual encontrará en nuestra página web [www.colseguros.com](http://www.colseguros.com) .