



Tus deberes y derechos

como consumidor financiero

Sin perjuicio de los derechos y deberes que correspondan a la naturaleza específica de cada negocio y de aquellos contenidos en las distintas disposiciones vigentes, los consumidores financieros, en adelante los usuarios, entendiéndose por estos a los clientes, beneficiarios, afiliados de las Compañías Seguros Generales Suramericana S.A., Seguros de Vida Suramericana S.A., Administradora de Carteras Colectivas Suramericana S.A. y Seguros de Riesgos Profesionales Suramericana S.A., en adelante las Compañías, o cualquier persona que, a la luz de las disposiciones legales, cuente con dicha calidad, tendrán los siguientes:





Tus derechos

- 1 Nuestros usuarios tienen el derecho de recibir por parte de las Compañías productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y demás obligaciones asumidas por las Compañías.
- 2 Tener a su disposición, en los términos establecidos en las normas vigentes, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados.
- 3 Recibir los productos y servicios ofrecidos por las Compañías en forma diligente y oportuna.
- 4 Recibir una adecuada educación para entender cómo son y cómo funcionan los diferentes productos y servicios ofrecidos por las Compañías y los costos que eventualmente se puedan llegar a generar respecto a los mismos. De igual forma, a ser educado respecto a sus derechos y obligaciones, así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de los mismos.
- 5 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.
- 6 Obtener respuestas oportunas frente a sus solicitudes.
- 7 A que las Compañías cumplan en forma plena con las distintas disposiciones vigentes que regulen cada uno de los contratos y negocios asumidos por éstas.
- 8 Los demás derechos que se establezcan en las disposiciones vigentes y en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

Tus deberes



- 1 Informarse adecuadamente sobre los productos o servicios que piensa adquirir, cerciorándose que estos cumplan con sus necesidades y expectativas de protección.
- 2 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, líneas de atención 01 800 051 8888 para las Compañías Seguros Generales Suramericana S.A., Seguros de Vida Suramericana S.A. y Administradora de Carteras Colectivas Suramericana S.A. y 01800 051 1414 para Seguros de Riesgos Profesionales Suramericana S.A.) o los sitios de Internet www.sura.com.co y www.arpsura.com.co.
- 3 Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la Compañía sobre la utilización de los servicios o productos ofrecidos.
- 4 Revisar los términos y condiciones aplicables al producto o servicio contratado y conservar adecuadamente los documentos que se le suministren al respecto.
- 5 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.
- 6 Mantener actualizada su información personal y de contacto frente a las Compañías.
- 7 Informarse sobre los órganos y medios de que disponen las Compañías para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.