

**Conoce los Derechos y Deberes  
que te asisten como Consumidor Financiero**

[www.ekgseguros.co](http://www.ekgseguros.co)

## Derechos y Deberes que te asisten como Consumidor Financiero

Conocer los **Deberes y Derechos** que se tienen como **Consumidor Financiero**, permite al individuo ser más consciente de su participación como actor principal en el sector asegurador y hacer uso los recursos disponibles que tiene a su alrededor. Estar informado empodera al consumidor y le da la confianza de pedir y recibir un buen servicio, evitar conflictos y malentendidos, facilitando una relación transparente y amigable con la aseguradora.

# ¿Sabes quién es el Consumidor Financiero?

Un consumidor financiero es una persona natural o jurídica que adquiere, solicita, ejecuta o celebra un producto o servicio financiero con una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

De acuerdo con los lineamientos de la Ley 1328 de 2009 se establecen los principios y reglas que rigen la relación entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, te invitamos a conocer a continuación los derechos y obligaciones con los que cuentan los consumidores financieros durante todos los momentos de su relación con la compañía.



**Derechos**



**Deberes**

# Derechos



- a) Los consumidores financieros tienen el derecho de recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por la Compañía.
- b) Tener a su disposición publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados.
- c) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas.
- d) Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades vigiladas, así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- e) Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad vigilada, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
- f) Los demás derechos que se establezcan en esta ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.





# Deberes

- a) Cerciorarse si la entidad con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios se encuentre autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b) Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.
- c) Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.
- d) Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.
- e) Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- f) Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio

**Conocer los Deberes y Derechos que tienen los Consumidores Financieros contribuyen a la toma de decisiones informadas que son importantes para proteger sus intereses.**



COMPañIA DE SEGUROS DE VIDA S.A

[www.ekgseguros.co](http://www.ekgseguros.co)

**Oficina principal:**

Calle 96 # 13A-03 piso 3, Bogotá D.C

**Tel:** +57 601 4326463

