

Sistema de Atención al Consumidor Financiero

¿Qué es el SAC?

La ley 1328 del 15 de julio de 2009 consagró un régimen especial de protección a los consumidores financieros, que vela por brindar a los consumidores financieros:

- **Respeto:** cultura de atención, servicio y respeto.
- **Servicio:** adoptar sistemas a fin de suministrar información adecuada.
- **Atención:** fortalecer el esquema de atención de solicitudes o reclamos.
- **Protección:** de los derechos de los consumidores financieros, así como de su educación financiera.

Para **BBVA Seguros** tú eres primordial, por eso trabajamos constantemente para brindarte un servicio que cumpla con tus expectativas.

Conoce toda la información respecto al [Sistema de Atención al Consumidor Financiero, SAC](#).

Tus deberes y derechos

Los consumidores financieros tienen derechos y deberes:

Estar bien informado es vital para que tomes las mejores decisiones.

Es tu derecho conocer las características y beneficios de nuestros productos, los canales de atención, la información sobre tarifas y comisiones, entre otros.

Por otro lado, algunos de tus deberes son:

Mantener actualizados tus datos, educarte e informarte.

Conoce a continuación el detalle de los derechos y deberes:

Derechos del Consumidor Financiero

Los consumidores financieros tienen derecho a recibir por parte de **BBVA Seguros**:

- Productos y servicios que cumplan con los estándares de seguridad y calidad de acuerdo a las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas.
- Tener a su disposición publicidad e información transparente, clara veraz, oportuna y verificable, sobre las características de los productos y servicios ofrecidos o suministrados.
- Exigir la debida diligencia en la presentación del Servicio.
- Recibir una adecuada educación sobre:
 - ✓ Los productos y servicios que se ofrecen.
 - ✓ Los derechos y obligaciones como consumidor.
 - ✓ El mercado y el tipo de actividad que desarrolla BBVA Seguros.
 - ✓ Los mecanismos de protección existentes para la defensa de sus derechos.
- Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante **BBVA Seguros**, el Defensor del Consumidor Financiero y la Superintendencia Financiera.
- Conocer los costos que debe asumir por la utilización de los productos y servicios de **BBVA Seguros**.

Nota: Recuerde el desconocimiento por parte de los Consumidores Financieros de las prácticas de protección de sus derechos, no implica la pérdida o no reconocimiento de los mismos.

Deberes del Consumidor Financiero

Los Consumidores Financieros también tienen obligaciones, conózcalas:

- Cerciorarse que la entidad a la cual desea vincularse, se encuentre vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Informarse sobre los productos y servicios que está interesado en adquirir o emplear, conociendo sus derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones.
- Suministrar información cierta, suficiente y oportuna a BBVA Seguros en el momento de actualizar y solicitar un producto o servicio.

- Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta BBVA Seguros sobre el manejo de actualizar y solicitar un producto o servicio.
- Cumplir con todo lo pactado en el momento de adquirir un producto.

Para conocer nuestros canales de atención, [haz clic aquí](#)

Defensor del Consumidor Financiero

En BBVA Seguros contamos con el Defensor del Consumidor Financiero para garantizar nuestra calidad en atención y servicio.

Su función es ser vocero de los clientes o usuarios ante BBVA Seguros, así como conocer y resolver de manera objetiva y gratuita las quejas relativas a la presentación del servicio.

El defensor del Consumidor Financiero de BBVA Seguros es Guillermo Enrique Dajud Fernández, a quien puedes contactar de lunes a viernes en la carrera 9 No. 72-21 Piso 2°, en Bogotá.D.C. Teléfono 3438685, Fax 3438387, por correo electrónico al e-mail defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co o directamente en cualquiera de las oficinas de BBVA Seguros.

A continuación, conoce en detalle sus funciones y como proceder para presentar un petición, queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor financiero:

En BBVA Seguros contamos con el Defensor del Consumidor Financiero para garantizar nuestra calidad en atención y servicio.

Su función es ser vocero de los clientes y usuarios ante BBVA Seguros, así como reconocer y resolver de manera objetiva y gratuita las quejas relativas a la prestación del servicio.

¿Quién es el Defensor del Consumidor Financiero y cómo ubicarlo?

Defensor: Guillermo Enrique Dajud Fernández

Dirección: Carrera 9 No. 72-21 piso 6, Bogotá.

Teléfono: (1) 343 83 85

Fax: (1) 343 83 87

e-mail: defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co

Horario de atención: lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. jornada continua.

Funciones del Defensor del Consumidor Financiero

1. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita las quejas que presenten los consumidores financieros, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.
2. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución, lo cual implica la posibilidad de dirigir en cualquier momento a las Juntas Directivas o Concejos de Administración de las entidades, recomendaciones, propuestas y peticiones.
3. Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros.
4. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y las entidades.
5. Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
6. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.

Recomendaciones para presentar la reclamación.

1. Debe presentar por escrito, en letra legible.
2. Incluir los datos de la persona que quiere presentar la reclamación: nombre y apellidos completos, documento de identidad, dirección para la recepción de correspondencia y número de teléfono.
3. Incluir la descripción completa de los hechos motivo de la queja y la fecha de ocurrencia de los mismos.
4. Formulación clara y precisa de la petición.
5. Anexar los documentos que se consideren necesarios para ser tenidos en cuenta en el trámite de la reclamación.

El Defensor del Consumidor Financiero no podrá conocer del caso, si el mismo se refiere.

1. A un vínculo laboral con la entidad.
2. A la calidad de accionista.
3. Al reconocimiento de prestaciones o pensiones de invalidez, vejez o sobrevivientes, a excepción del servicio.
4. Al reconocimiento de indemnizaciones o sumas aseguradas en el contrato de seguro, a excepción del Servicio.
5. A asuntos de cuantías superiores a 100 SMLMV.
6. A hechos sucedidos más de tres años atrás al momento de la presentación de la queja.
7. A asuntos no relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la entidad.
8. A cuestiones resueltas o en trámite vía judicial, arbitral o administrativa.
9. A casos resueltos previamente por el Defensor.
10. A cuestiones relativas a las facultades discrecionales de la entidad.

El Defensor no podrá tasar perjuicios ni imponer sanciones.

La presentación de la queja ante el Defensor del Consumidor Financiero no implica que no se pueda presentar ante la entidad directamente o ante la Superintendencia Financiera.

Tramite de quejas

Una vez presentada la queja ante el Defensor del Consumidor Financiero, este, dentro de los tres días hábiles siguientes le comunicara al cliente o usuario si la reclamación es de su competencia o no. Si es de su competencia, lo tramitara.

La entidad cuenta con un término de ocho días hábiles para enviar la documentación solicitada por el Defensor y dar respuesta al requerimiento.

Cuando el Defensor cuente con toda la información necesaria, emitirá una decisión dentro los ocho días hábiles siguientes, la cual será comunicada al cliente o usuario, y a la entidad.

Cuando la decisión es a favor del cliente y la misma es aceptada por este, es de obligatorio cumplimiento para la entidad.

El Defensor del Consumidor Financiero y las entidades pueden ser sancionadas administrativamente por el incumplimiento de sus funciones.

Como tramitar tus peticiones, quejas y reclamos

En BBVA Seguros estamos a tu disposición. Si tienes alguna solicitud, inquietud, queja, o reclamo; te invitamos a remitirla a través de nuestros canales de atención.

- Línea de atención al cliente: en Bogotá 307 80 80 y en el resto del país 01 8000 934 020, de lunes a viernes de 8:00 am a 7:00 pm y los sábados de 8:00 am a 4:00 pm.
- Oficinas de atención al cliente de todo el país. [Ver Red de Sucursales](#)
- Escribiéndonos al e-mail clientes@bbvaseguros.com.co

Superintendencia Financiera de Colombia

Además de la Defensoría del Consumidor Financiero, cuentas con la Superintendencia Financiera de Colombia, entidad que regula las entidades financieras y vela por tus derechos conócelas haciendo [clic aquí](#)

Información sobre nuestros productos

Ponemos a tu disposición toda la información relacionada con nuestros productos: que son, portafolio de inversión, como efectuar aportes, como efectuar transacciones, reglamentos, formatos de afiliación, tarifas y comisiones, entre otros.

Conoce en detalle esta información en la página web <https://www.bbvaseguros.com.co/>

Educación Financiera

BBVA Seguros dispone de diferentes canales y te acompaña permanentemente para que te informes y te eduques; así como podrás tomar decisiones acertadas.

En BBVA Seguros cuentas con:

- Toda la información relacionada con nuestros productos en la página web <https://www.bbvaseguros.com.co/>
- Línea de atención al cliente en Bogotá 307 80 80 y en el resto del país 01 8000 934 020, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.