

QBE Compañía de seguros

VIGILADO
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA



Sistema de atención al consumidor financiero SAC

Derechos y deberes
del consumidor financiero.
Canales de atención.


QBE
Seguros

Sistema de atención al consumidor financiero

¿Qué es el SAC?

Es el Sistema de Atención al Consumidor Financiero mediante el cual se busca consolidar un ambiente de atención, protección y respeto entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros, de acuerdo con lo establecido en la ley 1328 de 2009.

El SAC en QBE

QBE Seguros, ha implementado un Sistema de Atención al Consumidor Financiero que propende por el cumplimiento de los objetivos establecidos en la normatividad, brindándole información clara, oportuna y veraz de los productos y servicios ofrecidos por la compañía; garantizando la protección de sus derechos y la toma informada de decisiones.

Los consumidores financieros tienen derechos y deberes que se derivan de las relaciones con QBE Seguros, y en general con las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Para tomar las mejores decisiones, debe estar bien informado acerca de nuestros productos, servicios y canales de atención. Así mismo, es necesario mantener actualizados sus datos.

Derechos como consumidor financiero

Sus principales derechos como consumidor financiero son:

- 1** Recibir información cierta, suficiente, clara y oportuna de:
 - Las condiciones de nuestros productos y servicios.
- 2** Escoger libremente los productos y servicios que QBE Seguros tiene para ofrecer.
- 3** Recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad.
- 4** Tener a su disposición información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos.
- 5** Exigir la debida diligencia, asesoría e información en la prestación del servicio por parte de QBE Seguros.
- 6** Recibir información sobre:
 - Sus derechos y obligaciones como Consumidor Financiero.
 - Costos de los productos.
 - Actividad que desarrolla QBE Seguros.
 - Mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- 7** Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante QBE Seguros, el defensor del Consumidor Financiero y la Superintendencia Financiera de Colombia.
- 8** Obtener una respuesta clara y oportuna a cada consulta, petición, solicitud, quejas o reclamos sobre productos o servicios ofrecidos por QBE Seguros.

Deberes como consumidor financiero

Sus principales deberes como consumidor financiero son:

- 1** Informarse adecuadamente de:
 - Las condiciones de la Póliza.
 - Las inclusiones y exclusiones de los productos.
 - Los Beneficios Económicos.
 - Los costos de los productos y servicios.
 - Los derechos y obligaciones.
- 2** Emplear la adecuada atención y cuidado al momento de tomar decisiones referentes a la compra de su seguro.
- 3** Aprovechar los mecanismos de divulgación de información y de capacitación para conocer el funcionamiento del Sistema Financiero y los derechos y obligaciones que le corresponden.
- 4** Observar las instrucciones y recomendaciones que imparte QBE Seguros sobre el manejo de productos y servicios financieros.
- 5** Leer y revisar cuidadosamente los términos y condiciones de los contratos de seguros.
- 6** Entender que las comunicaciones de QBE Seguros, manifestadas a través de documentos firmados o de otros medios idóneos autorizados para ello, implicarán la aceptación de los efectos legales, costos, restricciones y demás consecuencias derivadas de las mismas.
- 7** Informarse sobre los órganos, dependencias y medios de que dispone QBE Seguros para que usted pueda presentar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.
- 8** Suministrar información cierta, suficiente, clara y oportuna a QBE Seguros en los eventos en que la entidad lo solicite para el debido cumplimiento de sus deberes, y actualizar los datos que así lo requieran.
- 9** Mantener actualizada su información en caso de tener negocios con QBE Seguros.

Canales de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Contacto Defensor Consumidor Financiero

El consumidor financiero tiene a su disposición los servicios del Defensor del consumidor financiero a quien también le podrá enviar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Defensor Principal

Manuel Guillermo Rueda Serrano

Defensor Suplente

Tulio Hernán Grimaldo León

Calle 28 No. 13 A-24 Of. 517,

Bogotá D.C, Colombia.

Teléfono: (1) 751 88 74

Celular: 315 327 89 94

email:

defensordelconsumidorfinanciero@qbe.com.co

Horario de atención:

Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Contacto Superintendencia Financiera de Colombia

Podrá interponer sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias frente a la Superintendencia Financiera de Colombia, ingresando a www.superfinanciera.gov.co o enviando sus solicitudes a la siguiente dirección física Calle 7 No.4-49 en Bogotá D.C.

Canales de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Contacto directo QBE

El consumidor financiero podrá hacer uso de los diferentes canales de atención que QBE Seguros tiene a su disposición.

QBE Seguros S.A. NIT. 860.002.534-0

Oficina Principal

Carrera 7 No. 76-35 • Pisos 7, 8 y 9

Bogotá D.C., Colombia

PBX (57-1) 319 07 30 • Fax (57-1) 319 07 49

Horario de atención:

Lunes a viernes 8:00 a.m a 5:00 p.m

Sucursal Medellín

Carrera 43A No. 1-50 • Local 272 • Centro empresarial San Fernando • Medellín, Colombia

PBX (57-4) 320 96 40 • FAX (57-4) 326 12 13

Horario de atención:

Lunes a viernes 8:00 a.m a 12:00 m y 1:00 p.m a 5:00 p.m

Sucursal Cali

Calle 35 No. 6N - 06 • Local 6

Cali, Colombia

PBX (57-2) 386 59 30

Horario de atención:

Lunes a viernes 8:00 a.m a 12:30 m y 2:00 p.m a 5:30 p.m

Sucursal Barranquilla

Calle 77B No. 57-103 • Oficina 1503 • Green Towers Centro

Empresarial • Barranquilla, Colombia

PBX (57-5) 316 04 20

Horario de atención:

Lunes a viernes de 8:00 a.m a 12:30 m y 2:00 p.m a 5:30 p.m.

Sucursal Bucaramanga

Carrera 33 No. 45-52 • Piso 12 | Oficina 1215-1 • Edificio Metropolitan Businnes Park • Bucaramanga, Colombia

PBX (57-7) 605 90 60

Horario de atención:

Lunes a viernes de 8:00 a.m a 12:30 m. y 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

Línea servicio al cliente

01 8000 112 723

Página web, portal de autoservicio y chat

www.qbe.com.co