

Sistema de Atención al Cliente / Consumidor Financiero (SAC)

ReAsesores cuenta con el Sistema de Atención al Cliente / Consumidor Financiero (SAC) de acuerdo con la Ley 1328 de 2009, que consagró un régimen especial de protección a los clientes / consumidores financieros que tiene como propósito:

- Fortalecer la normatividad existente sobre la materia.
- Buscar el equilibrio contractual entre reasegurado y reasegurador.
- Evitar la asimetría en la información.

Así ReAsesores de acuerdo con sus valores corporativos:

- Cuenta con una cultura hacia el cliente, velando por su atención oportuna, respeto y servicio a los clientes / consumidores financieros.
- Adopta sistemas para suministrarles y recibir información adecuada.
- Establece procedimientos sencillos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos.
- Promueve la protección de los derechos del cliente / consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.

Derechos y Deberes del Cliente / Consumidor Financiero:

A. Derechos:

- Recibir servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y demás obligaciones asumidas por ReAsesores.
- Tener a su disposición información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable.
- Recibir los servicios ofrecidos por ReAsesores de manera diligente y oportuna.
- Recibir una adecuada educación e información respecto a los 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 a ReAsesores, quien para el efecto, cuenta con un Sistema de Atención al Cliente / Consumidor. Así mismo, tiene la posibilidad de dirigirse al Defensor del Cliente / Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y los demás organismos de control que resulten competentes.
- Obtener gestión y respuestas oportunas frente a sus solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.
- A que ReAsesores cumpla en forma plena con las distintas disposiciones vigentes que regulen cada uno de los contratos de reaseguro.
- Los demás derechos que establezcan en las disposiciones vigentes y en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).
- Así mismo, el cliente / consumidor respecto del contrato de reaseguro tiene los siguientes derechos:

- Decidir y elegir libremente respecto a la adquisición del servicio.

- Revocar unilateralmente el contrato cuando lo estime conveniente.
- Presentar la notificación y la reclamación de siniestro.
- Tener copia de los documentos que soporten la relación contractual.
- Conocer los términos y condiciones del servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas / primas de reaseguro.
- Que su información sea tratada de acuerdo con la política de ReAsesores.
- Recibir un servicio eficiente y oportuno.
- Conocer el estado de sus productos de forma gratuita.

B. Deberes del Cliente / Consumidor:

- Informarse adecuadamente sobre los 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, lo cual podrá realizarse a través de los diferentes canales de comunicación establecidos por ReAsesores.
- Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta ReAsesores sobre la utilización de los servicios ofrecidos.
- Revisar los términos y condiciones aplicables al servicio contratado y conservar adecuadamente los documentos que le suministren al respecto.
- Suministrar información cierta, suficiente y oportuna a ReAsesores y sus aliados 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.
- Informarse sobre los órganos y medios de que dispone ReAsesores para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.

C. Deberes de ReAsesores:

- Incluir en su sitio en Internet un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) dedicado al Cliente / Consumidor Financiero.
- Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), el precio de todos los servicios.
- Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar una eficaz seguridad.
- Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Cliente / 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 reasegurados / reaseguradores, sobre los diferentes servicios, sus obligaciones y derechos y los diferentes mecanismos establecidos para la protección.

CANALES DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS:

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O FELICITACIONES: ReAsesores dispone de mecanismos para que los grupos de interés manifiesten sus inquietudes a través de los siguientes canales: comunicación escrita, verbal, telefónica, correo electrónico y página web.

Datos de contacto:

Dirección: Carrera 14 No. 86A-48
Servicio al cliente: Oscar Marín
Correo electrónico: defensordelcliente@reasesoresltda.com.co
Teléfono: (571) 2188663

DEFENSOR DEL CLIENTE / CONSUMIDOR FINANCIERO:

ReAsesores basado en sus valores corporativos busca una excelente experiencia de sus clientes, por lo cual suministra a los clientes / consumidores financieros toda la información necesaria para que estos escojan las mejores opciones del mercado de acuerdo con sus necesidades.

Adicionalmente, en caso de que tenga alguna inconformidad, queja o sugerencia respecto de algún servicio cuenta con la figura del Defensor del Cliente / Consumidor Financiero, que es un órgano independiente y a quien manera gratuita puede acceder mediante los siguientes medios:

Nombre del Defensor Principal: Oscar Marín
Nombre del Defensor Suplente: Myriam Arévalo
Personalmente o por correo físico en la dirección: Carrera 14 #86A - 48
Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:30 am a 5:30 pm.
Teléfono: (571)218663 – 2188669 - 7813138
Correo electrónico: defensordelcliente@reasesoresltda.com.co

1. Las funciones del Defensor del cliente / consumidor financiero de ReAsesores son las siguientes:
 - a. Atender de manera oportuna y efectiva a los clientes / consumidores financieros de ReAsesores.
 - b. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los clientes / consumidores, las quejas que éstos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establecen en el presente reglamento, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.
 - c. Actuar como conciliador entre los clientes / consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el cliente / consumidor financiero y ReAsesores podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación.
 - d. El documento en el cual conste la conciliación realizada entre ReAsesores y el cliente / consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Cliente / Consumidor Financiero en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositario en Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo

- exigible por las vías legales respectivas.
- e. Ser vocero de los clientes / consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. El Defensor del Cliente / Consumidor Financiero podrá hacer recomendaciones (atención, mejora y facilidad de relacionamiento con los clientes / consumidores financieros, eventos que hubieran merecido su atención, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de las actividades de ReAsesores) a nuestra Entidad sobre actividades y servicios a los administradores o a la Junta de Socios o de Directores de ReAsesores y revisar los contratos de adhesión, emitir su concepto.
 - f. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los clientes / consumidores financieros.
 - g. Todas las funciones que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del Sistema de Atención al Cliente / Consumidor Financiero (SAC).
2. Los asuntos que se encuentran excluidos de la competencia del defensor del cliente y los casos en los cuales el defensor del cliente no puede intervenir o debe suspender su estudio del caso:
- a. Los concernientes al vínculo laboral entre la entidad y sus empleados o respecto de sus contratistas.
 - b. Aquellos que se deriven condición de accionista.
 - c. Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de éstas.
 - d. Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
 - e. Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio.
 - f. Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor.
 - g. Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.
 - h. Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
 - i. Las demás que defina el Gobierno Nacional.
3. Si desea conocer cómo tramitar una queja o reclamo ante el Defensor del Cliente / Consumidor Financiero, por favor acceder al enlace <https://reasesoresltda.com.co/>
4. ReAsesores promueve la Educación e Información al Cliente / Consumidor Financiero. Por eso lo invitamos a conocer la Cartilla sobre el tema en el enlace aquí arriba detallado, pero también a que conozca el Programa de Educación de Fasecolda (Federación de Aseguradores Colombianos), la cual puede conocer en su página web Link <http://www.vivaseguofasecolda.com/>

Si desea enviar su solicitud a la Superintendencia Financiera (SFC), 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

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

PROCEDIMIENTO SOLICITUDES:

Las solicitudes de los clientes / consumidores financieros a los canales de atención no requiere ninguna formalidad, solo se requiere los datos básicos para darle trámite a la misma, tales como:

- Nombre completo persona natural o razón social persona jurídica.
- Número de documento de identificación.
- Tipo de servicio que tiene contratado.
- Descripción de los hechos que originan el reclamo.
- Solicitud.
- Información de notificación: Dirección física o electrónica, ciudad y teléfono.
- Documentos que considere pertinentes que sustente sus afirmaciones.

De esta manera, se pone en conocimiento que el Cliente / Consumidor Financiero cuenta con prácticas seguras que le permiten el debido cumplimiento de sus derechos.

INFORMACIÓN CLIENTE / CONSUMIDOR FINANCIERO

Para mayor información sobre el Sistema de Atención al Cliente / Consumidor Financiero acceda al siguiente enlace de la Superintendencia Financiera de Colombia e ingrese a la opción "Consumidor Financiero" <http://www.superfinanciera.gov.co/>

INFORMACIÓN RAMOS DE SEGUROS / REASEGUROS

Ramos de seguros / reaseguros: El Cliente / Consumidor financiero puede conocer acerca de los seguros que ofrecen las aseguradoras en Colombia, mediante la consulta al siguiente link: <http://www.fasecolda.com/fasecolda/>