

DECÁLOGO DEL CLIENTE / CARTA DE TRATO DIGNO

Previsora Seguros de conformidad con lo establecido en los artículos 5º y 6º del Título I Capítulo II del Código de Procedimiento Administrativo, de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) y Capítulo II de la Ley 1329 de 2009, se precisan a continuación los derechos y deberes de los usuarios o consumidores y los medios que esta Entidad tiene a su disposición para garantizarlos:

Derechos:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Exigir la confidencialidad de su información.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
6. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas.
10. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos

documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

11. Recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas. Adicionalmente, conocer la publicidad e información de forma transparente, clara, veraz, oportuna y verificable sobre las características propias de los mismos, que permita y facilite la comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.
12. 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.
13. Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio.
14. Cualquier otro que le reconozca la Constitución, las leyes y las que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

Deberes:

Así como al usuario o consumidor le asisten uno derechos ante la Entidad, también tiene los siguientes deberes:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos.
5. 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.

6. Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
7. 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.
8. 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 permitan la toma de decisiones informadas.
9. Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.
10. Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.
11. Suministrar información cierta, suficiente y oportuna a las entidades vigiladas y a las autoridades competentes en los eventos en que estas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes y de actualizar los datos que así lo requieran. Del mismo modo, informarán a la Superintendencia Financiera de Colombia y a las demás autoridades competentes sobre las entidades que suministran productos o servicios financieros sin estar legalmente autorizadas para ello.

Previsora Seguros tiene a disposición de los usuarios los siguientes medios o canales de recepción que permiten establecer contacto con la Entidad:

Medios o canales disponibles para los usuarios o consumidores

- Presencial: En todas las oficinas de Previsora a nivel nacional
<https://www.previsora.gov.co/sedes/>
- Telefónico:
 - Desde cualquier operador celular **#345**
 - A nivel Nacional **01 8000 910 554**
 - En Bogotá **(601)3487555**
 - Fax **(601)3487550**

- Virtual:
 - A través del sitio web por medio del correo institucional contactenos@previsora.gov.co
 - Chat en línea en el icono asesor en línea <https://previsora.ucontactcloud.com/webchat/webchat.html>

Para radicación de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQR'S

- En el sitio Web en el icono Peticiones y Reclamos https://crmprevisora.emtelco.co/pqr_web
- En todas las oficinas de Previsora a nivel nacional. <https://www.previsora.gov.co/sedes/>
- A través del sitio web por medio del correo electrónico Institucional contactenos@previsora.gov.co.
- Telefónico:
 - Desde cualquier operador celular **#345 opción 3**
 - A nivel Nacional **01 8000 910 554**
 - En Bogotá **(601)3487555**
 - Fax **(601)3487550**
- Defensor del Consumidor Financiero a través del sitio web de la Entidad: <https://previsora.gov.co/previsora/content/sac>, sección Defensor del Consumidor Financiero.
- Superintendencia Financiera a través del siguiente sitio web: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/index.jsf>

Los usuarios en cualquier momento pueden consultar información de interés en los enlaces dispuestos en nuestra página institucional www.previsora.gov.co

Si el usuario desea obtener una traducción del presente documento en otra lengua nativa o dialecto oficial en Colombia puede realizar la solicitud a través del correo contactenos@previsora.gov.co.

Fecha última actualización: Junio de 2021