



## INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Apreciado consumidor,

Queremos informarle los derechos que usted tiene como consumidor financiero. Lea detenidamente y recuerde que en cualquier momento usted podrá utilizarlos.

### DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

- A.** Los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de VML S.A. Corredores de seguros, en adelante el corredor, productos y servicios de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas.
- B.** Recibir toda la información sobre los productos o servicios ofrecidos.
- C.** Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte del corredor.
- D.** Presentar de manera respetuosa peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante el corredor o el Defensor del Consumidor Financiero, así mismo obtener una respuesta en tiempos razonables

### OBLIGACIONES DEL CORREDOR

- A.** Suministrar información al público respecto del Defensor del Consumidor Financiero.
- B.** Suministrar información, clara y oportuna acerca de los productos y servicios ofrecidos.
- C.** Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
- D.** Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al Consumidor Financiero.
- E.** Dar constancia del estado de los productos a una fecha determinada, cuando el Consumidor Financiero lo solicite.



- F. Dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en la ley y en las demás normas que resulten aplicables.
- G. Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que se brinde una atención eficiente y oportuna a los Consumidores Financieros.
- H. Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas, y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible.
- I. Las demás previstas en la ley, las normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los Consumidores Financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos.

Si tiene alguna inquietud puede ubicarnos en la siguiente Dirección: Carrera 121 # 14A – 23 Bogotá – Cundinamarca. Teléfono: 6004333 / 3042110868 O Nuestro Email [Contacto@vmlcorredores.com](mailto:Contacto@vmlcorredores.com)