

DERECHOS Y DEBERES CONSUMIDORES FINANCIEROS

●●●●



DERECHOS DEL CONSUMIDOR

- Obtener respuesta a preguntas sobre la póliza de seguros, el proceso de reclamación y demás aspectos relacionados con la intermediación de seguros y los servicios ofrecidos al cliente.
- Conocer el precio o prima del seguro, así como los costos derivados de este.
- Recibir una explicación clara sobre el funcionamiento del seguro y las aclaraciones respectivas sobre cualquier duda relacionada con el mismo.
- Para algunos casos en la relación cliente/Aon, dar por terminado el contrato de manera unilateral en cualquier momento.
- Conocer los plazos y forma en que el asegurado debe acreditar que ocurrió el siniestro.
- Recibir la póliza de seguros o el certificado de la póliza, según corresponda.
- Escoger entre acudir directamente a la entidad vigilada, al DCF, a la SFC o a los organismos de autorregulación, para presentar su queja de conformidad con lo establecido en el literal e. del art. 5 de la Ley 1328 de 2009, advirtiendo que cada institución evaluará los trámites dentro del marco de competencia que le corresponda.

DEBERES DEL CONSUMIDOR

- Informarse adecuadamente sobre el producto que se piensa adquirir, indagando sobre las condiciones de aseguramiento, las limitaciones de coberturas y el costo.
- Observar las instrucciones y recomendaciones sobre el seguro que se piensa adquirir.
- Si el bien o la persona asegurada cambia sus condiciones permanentes a unas que representen un mayor nivel de riesgo, se debe informar de esta circunstancia a la compañía.
- Pagar cumplidamente el precio o prima del seguro.
- Entregar los documentos que la compañía requiera de la persona o del bien asegurado.
- Declarar la verdad sobre el estado del riesgo que se está asegurando.