



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.

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.
- j.** 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.
- k.** Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que se brinde una atención eficiente y oportuna a los Consumidores Financieros.
- l.** 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.
- m.** 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 14B #119-95 / Piso 4 Bogotá – Cundinamarca. **Teléfono:** 6004333 / 3013169482 O **Nuestro Email** Contacto@vmlcorredores.com