

Procedimiento para el Trámite de Consultas y Reclamos

Consultas.

1. Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos de SBS Seguros, asimismo podrán solicitar que la información sea actualizada, rectificada, suprimida o revocar la autorización.
2. SBS Seguros deberá suministrar toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.
3. La consulta se podrá formular por correo electrónico dirigido a servicio.cliente@sbseguros.co o llamando a la línea gratuita de Atención Nacional 01 8000 522 244 o escribiendo a la Avenida Carrera 9 #101-67, Piso 6 Norte.
4. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Reclamos.

1. El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes establecidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante SBS Seguros.

El reclamo se podrá presentar a través de la línea gratuita de Atención Nacional 01 8000 522 244, en cuyo caso la llamada telefónica será grabada.

2. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a SBS Seguros, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.
3. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
4. En caso que SBS Seguros no sea competente para resolver el reclamo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
5. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.