

# **MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)**

**CONTENIDO**

<b>1. CONSIDERACIONES GENERALES</b>	<b>4</b>
1.1. El Manual del Sistema de Atención al Consumidor.	5
1.2. Ámbito de Aplicación.	5
1.3. Definiciones.	5
1.4. Marco regulatorio.	6
<b>2. ELEMENTOS DEL SAC</b>	<b>6</b>
<b>2.1. Políticas y controles para la adecuada atención y protección al Consumidor Financiero.</b>	<b>6</b>
<b>2.2. Instructivos o Procedimientos.</b>	<b>10</b>
<b>2.3. Documentación.</b>	<b>10</b>
2.3.1. Procedimiento para la adecuada documentación del SAC	11
<b>2.4 Estructura organizacional.</b>	<b>12</b>
2.4.1. Deberes Generales.	13
2.4.2. Deberes Específicos.	13
2.4.2.1. Junta Directiva.	13
2.4.2.2. Gerente de la entidad o el Representante Legal de la entidad.	13
2.4.2.3. Órganos de control.	14
2.4.2.3.1. Órganos de Control Externo.	14
2.4.2.3.2. Órganos de Control Interno.	14
2.4.2.4. Director Técnico del Sector Protección.	14
2.4.2.5. El Área de Servicio - Satisfacción al Consumidor Financiero y del sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).	15
2.4.2.6. Jefes Regionales de Servicio Sector Protección.	15
2.4.2.7. Director Producto del Sector Protección	16
2.4.2.8. Coordinador de Mercadeo Corporativo	16
2.4.2.9. Jurídico	16
<b>2.5 Infraestructura</b>	<b>17</b>
<b>2.6. Capacitación e instrucción a Colaboradores y terceros vinculados</b>	<b>17</b>
2.6.1. Capacitación a colaboradores.	17
2.6.2. Capacitación a Terceros Vinculados.	18
<b>2.7. Educación financiera</b>	<b>18</b>
2.7.1. Política de educación financiera de Coomeva Corredores de Seguros.	18
2.7.2. Objetivo del programa de educación financiera.	19
2.7.3. Alcance del programa de educación financiera.	19
<b>2.8. Sistema de Información al consumidor financiero</b>	<b>19</b>
2.8.1. Sistema de Atención de Requerimientos.	19
2.8.1.1. Generalidades.	19
2.8.1.2. Objetivo del proceso.	20
2.8.1.3. Canales para la Recepción de Solicitudes o Peticiones, Quejas y Reclamos.	20
2.8.1.4. Colaboradores que radican los Requerimientos.	20
2.8.1.5. Colaboradores que responden los Requerimientos.	20
2.8.1.6. Procedimiento de atención a Requerimientos.	20
2.8.2. Atención de Requerimientos de Clientes ante el Defensor del Consumidor Financiero	22

2.8.3. Información respecto del Defensor del Consumidor Financiero, Contratos. Estandarizados, tarifas de cada uno de los Productos y Servicios ofrecidos Masivamente y el procedimiento de atención de Quejas y Reclamos presentados Ante la entidad.	26
<b>2.9. Defensoría del Consumidor Financiero</b>	27
2.9.1 Informe de Gestión del Defensor del Consumidor Financiero	27
2.9.2 Función de Vocería de los Consumidores Financieros	28
<b>2.10 Programas Publicitarios</b>	28
2.10.1. Condiciones básicas de los textos publicitarios	28
2.10.2. Prácticas prohibidas	29
 <b>3. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	 29
3.1. Generalidades.	29
3.2. Identificación.	29
3.3. Medición.	30
3.4. Control.	31
3.5. Monitoreo.	31
3.5.1. Sostenibilidad: Revisión sistema de gestión de la atención al consumidor financiero.	31
 <b>4. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL SAC</b>	 31
 <b>5. ATENCIÓN DE PERSONAS DISCAPACITADAS, ADULTO MAYOR Y MUJERES EMBARAZADAS.</b>	 32

## 1. CONSIDERACIONES GENERALES

La Ley 1328 de 2009 consagró un régimen especial de protección a los consumidores financieros que tiene como propósitos generales: (i) Fortalecer la normatividad existente sobre la materia, (ii) Buscar el equilibrio contractual entre las partes y (iii) Evitar la asimetría en la información.

Para el cumplimiento de estos propósitos, el Capítulo III de la mencionada ley estableció una de las principales estructuras del régimen de protección al consumidor financiero, se trata de la obligación a cargo de las entidades vigiladas de implementar un “Sistema de Atención a los Consumidores Financieros” –en adelante SAC-, el cual debe propender porque: (i) Se consolide al interior de cada entidad una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros; (ii) Se adopten sistemas para suministrarles información adecuada; (iii) Se fortalezcan los procedimientos para la atención de sus solicitudes o peticiones, quejas y reclamos; y (iv) Se propicie la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.

La Junta Directiva en desarrollo de este mandato legal y consciente de la importancia de consolidar un ambiente de atención, protección, respeto y una adecuada prestación de servicios de intermediación de seguros a los consumidores financieros, el presente manual imparte instrucciones conducentes a un efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento del SAC.

La Junta Directiva ha definido e implementado políticas, procedimientos y controles con el fin de brindar la debida protección al consumidor financiero, adicionalmente se cuenta con una estructura organizacional que permite operar el SAC, apoyando la gestión en búsqueda de la protección de los derechos de los consumidores financieros.

Se cuenta con un plan de capacitación con el que se pretende garantizar que todos los funcionarios de la entidad tengan el conocimiento de los productos y servicios que ofrecen a los clientes y conocer las funciones desarrolladas por el Defensor del Consumidor Financiero.

También se dispone de un Sistema de Atención de Solicitudes , Quejas y Reclamos soportado con la herramienta ATENTOS en la cual se registran solicitudes , quejas y reclamos, sugerencias, felicitaciones, agradecimientos por los siguientes medios: carta y correo electrónico; esta herramienta permite asignar cada requerimiento a un responsable y hacer seguimiento a la calidad y tiempo de la respuesta. Mensualmente se analizan los casos presentados en el mes y se establecen planes de acción a ejecutar con el fin de evitar que se repita el mismo evento y futuras inconformidades en los consumidores con el fin de evitar que se repita el mismo evento y futuras inconformidades en los consumidores.

El SAC de Coomeva Corredores de Seguros S.A., se encuentra implementado de tal forma que nos permite identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección de los consumidores financieros, guardando concordancia con los planes estratégicos de la entidad, apoyados en los procesos, procedimientos y en general, en las herramientas que se han implementado en el marco de la administración de los riesgos propios de su actividad, en las medidas adoptadas para la seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales, así como en aquellos desarrollos relativos a la revisión y adecuación del Sistema de Control Interno (SCI).

Cabe destacar que todos los aspectos relacionados con el SAC han sido desarrollados enfocándose principalmente en la debida atención y protección a los consumidores financieros y en la observancia de los principios orientadores sobre esta materia, previstos especialmente en el artículo 3° de la Ley 1328 de 2009.

## 1.1 El Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

El presente manual contiene los elementos y etapas orientados a:

1. Reflejar las políticas, procedimientos y controles adoptados por la Junta Directiva para procurar la debida protección del Consumidor Financiero.
2. Establecer los mecanismos que favorezcan la observancia de los principios, obligaciones y los derechos consagrados en la Ley 1328 de 2009 y las normas que la modifique, adicione y/o complemente.
3. Consolidar al interior de la entidad una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros.
4. Establecer mecanismos para suministrarles información adecuada.
5. Implementar el procedimiento para la atención de los derechos de solicitudes o peticiones, quejas y reclamos relacionados con la prestación de servicios a consumidores financieros.
6. Adoptar los mecanismos para la producción de estadísticas sobre tipologías de Solicitudes o Peticiones, Quejas y Reclamos con el fin de establecer oportunidades de mejora y acciones correctivas.
7. Propiciar la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.

## 1.2 Ámbito de aplicación

El presente Manual SAC es de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores de la Entidad y terceros vinculados a ésta.

**1.3 Definiciones** Las siguientes definiciones se tendrán en cuenta para los fines del presente manual:

- a) **Áreas Funcionales:** Son las áreas encargadas de ejecutar los diferentes elementos del Sistema de Atención al Consumidor (SAC).
- b) **Cliente:** Es la persona natural o jurídica con quien la entidad establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de Productos o Servicios, en desarrollo de su objeto social.
- c) **Cliente Potencial:** Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la entidad, respecto de los Productos o Servicios ofrecidos por este.
- d) **Colaborador o Funcionario:** Toda persona con contrato de trabajo vigente dentro de la entidad.
- e) **Consumidor Financiero:** Es todo Cliente, Usuario o Cliente Potencial de la entidad.
- f) **Contratos Estandarizados:** Aquellos contratos que utiliza la entidad respecto de sus Productos y Servicios masivos.
- g) **La entidad:** Se refiere a Cooameva Corredores de Seguros S.A.
- h) **Productos:** Se entiende por Productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el Cliente o que tienen origen en la ley.
- i) **Requerimientos:** Solicitud, quejas o reclamos por parte del Cliente ante la entidad frente a los Productos o calidad en la prestación de algún servicio. Los Requerimientos de los Clientes se dividen en:

- a. **Solicitud de Información o peticiones:** Es una comunicación del Cliente en la que se

busca resolver las inquietudes sobre sus productos o servicios.

- b. Queja:** Es una manifestación de insatisfacción del Cliente, motivada por la percepción negativa del servicio, de la calidad, oportunidad de un producto, o de la actitud y asesoría de un colaborador de la entidad que implica el incumplimiento de la promesa de servicio y que es copiada a un ente de control (Súper financiera, Defensor del Consumidor Financiero, Revisoría Fiscal, Auditoría interna, Junta de vigilancia, Consejo de administración, etc.)
- c. Reclamo:** Es una manifestación de insatisfacción del Cliente, motivada por la percepción negativa del servicio, de la calidad, oportunidad de un producto, o de la actitud y asesoría de un colaborador de la entidad que implica el incumplimiento de la promesa de servicio.
- j) **Servicios:** Aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los Consumidores Financieros.
- k) **SAC:** Sistema de Atención al Consumidor.
- l) **Terceros Vinculados:** Personas naturales o jurídicas con las cuales la entidad tiene relación contractual o comercial para proveer Servicios y/o para desarrollar alianzas estratégicas que permitan ofrecer Productos y/o Servicios financieros a los Clientes, y que por su naturaleza tienen relación con los Consumidores Financieros.
- m) **Usuario:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser Cliente, utiliza los servicios de la entidad.

## 1.4 Marco regulatorio

Las disposiciones normativas que regulan la implementación del SAC son:

- La Ley 1328 de 2009, especialmente el artículo 8.
- La Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual adiciona los capítulos I y II al Título Tercero de la Parte I de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014).

## 2. ELEMENTOS DEL SAC

### 2.1 Políticas y controles para la adecuada atención y protección al Consumidor Financiero

En los siguientes literales se señalan las políticas respecto de la adecuada atención y protección al consumidor financiero.

Con el fin de controlar el cumplimiento de cada una de las políticas establecidas en el presente numeral, la entidad establecerá en lo posible controles mediante indicadores para cada una de ellas.

**Política 1:** La entidad propenderá por la debida diligencia frente al Consumidor Financiero. La debida

diligencia se concreta en: i) El suministro de información sobre sus Productos y la prestación de Servicios, y/o ii) en la atención debida y respetuosa a los Consumidores Financieros en desarrollo de las relaciones que se establezcan con estos y en general, en el desenvolvimiento normal de las operaciones, lo cual incluye, que en caso de presentarse un presunto conflicto de interés, los colaboradores deberán acogerse a lo establecido en el código de ética y conducta de la entidad. En desarrollo de esta política, la entidad deberá propender por: i) Otorgar la información adecuada sobre la prestación de un Producto o Servicio a un Consumidor Financiero y ii) evitar que se presenten manifestaciones por parte de los Consumidores Financieros por actitud inadecuada de los Colaboradores. iii) evitar que se presenten manifestaciones por parte de los Consumidores Financieros por inoportunidad en la atención.

**Control 1: El área de servicio - satisfacción al Consumidor Financiero y del Sistema de Atención al Consumidor financiero (SAC)** deberá realizar verificaciones aleatorias a las publicaciones en los distintos canales en donde se publique la información respecto del Defensor de Consumidor Financiero, los contratos estandarizados de la entidad y los diferentes costos y tarifas de los Productos y/o servicios. La verificación se deberá realizar tres veces al año. Si en más de dos oportunidades al año se encontrara que la información publicada se encuentra desactualizada, **El área de servicio - satisfacción al Consumidor Financiero y del Sistema de Atención al Consumidor financiero (SAC)** con el Área de Mercadeo deberá implementar planes correctivos. Los planes de mejora podrán consistir en la revisión de los procedimientos, puesta a disposición de los recursos apropiados para el cumplimiento del mandato legal y/o la imposición de sanciones disciplinarias, de acuerdo a lo establecido en el presente manual.

**Indicador 1:**

- a) Revisión de información: Número de revisiones de la información suministrada al consumidor financiero / total de revisiones programadas X 100
- b) Oportunidad de Respuesta General: (Número de respuestas oportunas/ Número de Solicitudes recibidas)x100

De igual forma, **El área de servicio - satisfacción al Consumidor Financiero y del Sistema de Atención al Consumidor financiero (SAC)** en coordinación con Atentos Corporativo llevará un estadístico del número de Solicitudes o Peticiones, Quejas y Reclamos presentadas por los Consumidores Financieros. Si estas son mayores al nivel esperado se deberán analizar las causas e implementar planes correctivo por parte de las áreas respectivas, que podrán consistir en campañas de concientización, capacitación a funcionarios en donde se encuentre el mayor número de Quejas y reclamos y/o la imposición de sanciones disciplinarias, de acuerdo a lo establecido en el presente manual.

**Política 2:** La entidad generará un ambiente de atención, protección y respeto por los Consumidores Financieros.

**Control 2: La coordinación de Mercadeo corporativo en conjunto con el área de servicio - satisfacción al Consumidor Financiero y del Sistema de Atención al Consumidor financiero (SAC)** realizará encuestas de servicio periódicas y aleatorias en las que participan consumidores financieros de los segmentos establecidos en la entidad, con el fin de medir la percepción general del servicio que el

Consumidor financiero recibe en las oficinas, con su asesor o con la persona que se relaciona y en general con el servicio que se le presta. Para incrementar la percepción respecto al servicio ofrecido a los Consumidores financieros se implementarán planes de mejora que podrán consistir en campañas de sensibilización frente a la importancia del ambiente de atención a los Consumidores Financieros.

**Indicador 2:**

Cumplimiento de encuestas de satisfacción: Numero de encuestas de satisfacción realizadas / número de encuestas programadas x100

**Política 3:** Los Colaboradores de la entidad propenderán por la satisfacción de las necesidades del Consumidor Financiero, de acuerdo con los productos y/o servicios ofrecidos. En desarrollo de esta política, la entidad propenderá por evitar que ocurran eventos en los que un Consumidor Financiero estime que el Producto contratado o el Servicio prestado no corresponden con lo ofrecido.

**Control 3: El área de servicio - satisfacción al Consumidor Financiero y del Sistema de Atención al Consumidor financiero (SAC)** llevará un estadístico del número de Quejas o Reclamos que resultan en una respuesta favorable para el Consumidor Financiero. El Representante Legal de la entidad o el Director Nacional Comercial y de Servicio del Sector Protección deberá implementar planes de mejora que podrán consistir en campañas de sensibilización frente a la importancia de la satisfacción de necesidades de los Consumidores Financieros.

**Indicador 3:**

Satisfacción al Consumidor Financiero: Número De respuestas favorables para el consumidor financieros / Total De Respuestas x100

**Política 4:** La entidad atenderá de forma clara, completa y dentro de los plazos establecidos las manifestaciones interpuestas por los Consumidores Financieros. En desarrollo de esta política la entidad deberá cumplir con los compromisos adquiridos con respecto al tiempo de respuesta de cualquier Solicitudes o Peticiones, Quejas o Reclamos.

**Control 4: El área de servicio - satisfacción al Consumidor Financiero y del Sistema de Atención al Consumidor financiero (SAC)** deberá llevar un estadístico mensual de cuántos requerimientos han sido solucionados dentro de la promesa de Servicio entregada al Cliente, de acuerdo con lo definido en el presente manual. Se hará seguimiento permanente al volumen de los requerimientos solucionados en el tiempo pactado y fuera de éste.

El Gerente de la Entidad, o El Representante legal o El Directo Nacional Comercial y de Servicio Del Sector Protección aprobará la implementación de mejoras para el cumplimiento del tiempo de respuesta. Los planes de mejora podrán consistir en la revisión de los procedimientos, la puesta a disposición de los recursos apropiados para el cumplimiento del mandato legal y/o la imposición de sanciones disciplinarias. En desarrollo de esta política la entidad ejecutará distintos programas de capacitación, con recursos suficientes y evaluación permanente de los objetivos propuestos.

**Indicador 4:**



- a) Oportunidad en la Respuesta General:  $\frac{\text{Total Respuestas Oportunas}}{\text{Total Casos registrados}} \times 100$
- b) Gestión de Casos:  $(\frac{\text{Total de Casos Solucionados}}{\text{Total de Casos recibidos}}) \times 100$

**Política 5:** La entidad procurará una adecuada **educación financiera** a los Consumidores Financieros respecto de los Productos y Servicios que ofrece la entidad, la naturaleza de los mercados en los que actúa y los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos. En desarrollo de esta política la entidad ejecutará programas de educación financiera, con recursos suficientes y evaluación permanente de los objetivos propuestos.

**Control 5:** El Gerente de la Entidad, o El Representante legal o El Director Nacional Comercial y de Servicio Del Sector Protección, evaluará anualmente el desarrollo de los distintos programas de educación financiera dispuestos por la entidad, con el fin de verificar si cuentan con los recursos suficientes para cumplir su objetivo y en qué medida han avanzado en el logro del mismo. Si El Gerente de la Entidad, o El Representante legal o El Directo Nacional Comercial y de Servicio Del Sector Protección dispone que no se esté logrando el objetivo propuesto podrá proponer planes de mejora que podrán consistir en el replanteamiento del programa propuesto o la puesta a disposición de los recursos apropiados para el cumplimiento del objetivo.

**Indicador 5:** Educación Financiera:  $\frac{\text{Evaluación del programa de educación financiera}}{\text{Total de evaluaciones en el año programadas}} \times 100$

**Política 6:** La entidad suministrará a los Consumidores Financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita a estos conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos de los diferentes Productos y Servicios. En desarrollo de esta política, la entidad deberá propender por evitar aquellos eventos en los que la información suministrada en los distintos canales sobre el Defensor del Consumidor Financiero, y los costos de los Productos o los Contratos Estandarizados no correspondan a la realidad.

**Control 6:** El control con relación al suministro de información sobre el Defensor del Consumidor Financiero y los costos de los Productos o los Contratos Estandarizados será el mismo que el establecido en el control 1 de la política1.

**Indicador 6:** Revisión de Información:  $\frac{\text{Número de revisiones de la información suministrada al consumidor financiero}}{\text{total de revisiones programadas}} \times 100$

**Política 7:** La entidad capacitará e instruirá a todos sus Colaboradores y Terceros Vinculados respecto de la figura, funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero, así mismo los capacitará para el ofrecimiento, asesoría y prestación de los Servicios o Productos a los Consumidores Financieros.

En desarrollo de esta política la entidad deberá propender por evitar aquellos eventos en los que: i) Los Colaboradores no reciban la debida capacitación al inicio de su relación laboral sobre aspectos relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero y el manual SAC ii) Los Colaboradores no realicen el curso virtual anualmente sobre el Defensor del Consumidor Financiero y el Manual SAC y iii)

Los Terceros Vinculados no reciban la debida información sobre los aspectos relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero y el manual SAC o en caso de ser entidades vigiladas por la }financiera la certificación que tienen implementado el SAC en sus entidades..

**Control 7: El área de servicio - satisfacción al Consumidor Financiero y del Sistema de Atención al Consumidor financiero (SAC)** deberá anualmente contabilizar cuántos de aquellos para quienes es obligatoria la capacitación tienen vigente la capacitación sobre aspectos pertinentes al Defensor del Consumidor Financiero y manual SAC. Si la proporción de Colaboradores o Terceros Vinculados que no tienen vigente la capacitación de acuerdo con lo establecido en el presente manual es mayor a un 20% se deberán establecer planes de mejora.

**Indicador 7: Capacitación a Colaboradores:** Numero de colaboradores que aprobaron el curso virtual del SAC / número de colaboradores inscritos en el curso virtual del SAC X 100

**Política 8:** La junta directiva debe adoptar políticas – lineamientos generales y particulares para establecer la administración y funcionamiento del SAC, de manera que cada uno de los elementos y etapas del SAC cuenten con políticas claras y efectivamente aplicables y conduzcan a un adecuado funcionamiento del SAC.

## 2.2 Instructivos o Procedimientos

Cooameva Corredores de Seguros debe establecer, procedimientos o instructivos aplicables para:

- a) La adecuada implementación y funcionamiento del SAC, contemplando como mínimo:
- La instrumentación de los diferentes elementos y etapas del SAC.
  - La evolución de los controles adoptados por la entidad.
  - La adopción de medidas en caso de que los funcionarios, administradores y terceros incumplan el SAC.
  - La evaluación y medición de la efectividad del sistema.
- b) La atención oportuna de solicitudes, quejas y reclamos que formulen los consumidores financieros, los cuales deberán contener: plazos de respuesta razonables, determinar las personas o áreas responsables de atender las solicitudes o peticiones, quejas y reclamos, y la forma y contenido como deben presentarse los mismos. La respuesta que se brinde a los consumidores financieros deberá ser concreta, clara y suficiente y oportuna.
- c) La revisión de las solicitudes y recomendaciones que formulen los Defensores del Consumidor Financiero en ejercicio de sus funciones.
- d) Identificar los cambios y la evolución de los controles y de los perfiles de riesgo inherente y residual.
- e) Incluir procedimiento de atención las recomendaciones de defensor del Consumidor Financiero.

## 2.3 Documentación

**Política 1:** Todos los aspectos relacionados con el SAC, incluyendo los elementos y las etapas, deben constar en documentos y registros que garanticen la integridad, la oportunidad, la confiabilidad y la disponibilidad de la información.

**Control 1:** Todos los aspectos relacionados con el SAC, incluyendo los elementos y las etapas, deben constar en documentos y registros que garanticen la integridad, la oportunidad, la confiabilidad y la disponibilidad de la información.

La documentación debe incluir:

- El manual SAC.
- Actas de Junta Directiva relativas al SAC.
- Los informes del Representante Legal y los órganos de control.
- Los registros y documentación que evidencien el funcionamiento y la operación del SAC (Informe de Atentos, Informe Representante Legal, Informe Revisor Fiscal, Informe Auditor Interno, Información actualizada al Consumidor Financiero en la Web, Capacitaciones virtuales, Encuestas de satisfacción, entre otros).
- Los informes y las encuestas mediante los cuales se controlan los elementos y del SAC.

### **2.3.1 Procedimiento para la adecuada documentación del SAC**

Las Áreas Funcionales dentro del SAC y por lo tanto generadoras de documentos serán:

1. **La Junta Directiva:** Formarán parte del SAC, las actas de Junta Directiva en donde: (i) Se apruebe el manual del SAC; (ii) Se pronuncie respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que presente el Representante Legal respecto del SAC; (iii) Se pronuncie sobre la evaluación periódica del SAC, que realicen los órganos del control.
2. **Auditoría Interna:** Formarán parte del SAC, los informes dirigidos al Representante Legal y a la Junta Directiva en donde se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.
3. **El Gerente de la Entidad, o el Representación Legal de la Entidad o el Director Nacional Comercial y de Servicio del Sector Protección:** Los informes del Revisor Fiscal al Representante Legal y a la Junta Directiva los deberá conservar el Gerente de la entidad o el Representante Legal de La Entidad o el Director Nacional Comercial y de Servicio del Sector Protección por dos años a partir del momento en que se rinde el informe, luego deberán ser transferidos al archivo central de acuerdo con el procedimiento establecido. Por otra parte, deberán permanecer en el Gerente de la Entidad o el Representante Legal de La Entidad o Director Nacional Comercial y de Servicio del Sector Protección por lo menos dos años a partir de su expedición o hasta que el determinado plan de acción o programa sea implementado: (i) los planes de acción que se definan en desarrollo del SAC (ii) los programas de actualización y mejora del programa de educación al Consumidor Financiero, (iii); los programas de actualización y mejora al sistema de atención de quejas y reclamos (iv); los programas de actualización y mejora al Sistema de Información al Consumidor Financiero. Luego deberán ser transferidos al archivo central de acuerdo con el procedimiento establecido.

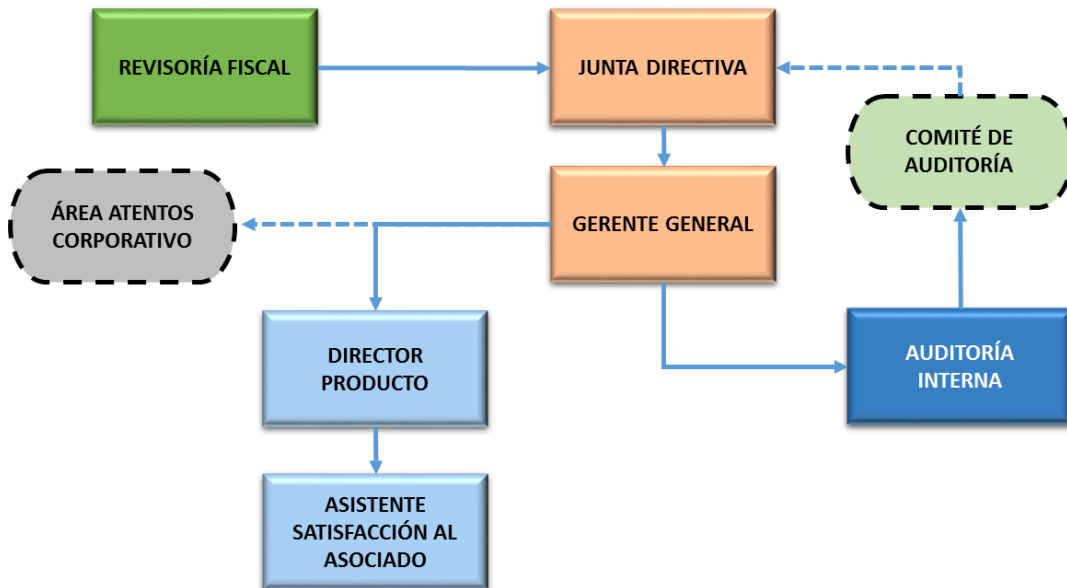
Adicionalmente el Gerente de la entidad o el Representante Legal de La Entidad o el Director Nacional Comercial y de Servicio del Sector Protección será el encargado de solicitar a la Dirección de Producto el registro del informe anual de Productos, (Numero de póliza, Vigencias, Coberturas, Canal de distribución, Aseguradoras, número de clientes que renuevan), los cuales se conservarán por lo menos un año. Luego deberán ser transferidos al archivo central de acuerdo con el procedimiento establecido. El Representante Legal de la Entidad o Director Nacional Comercial y de Servicio del Sector Protección analizará los informes estadísticos presentados por **El área de servicio - satisfacción al Consumidor Financiero y del Sistema de Atención al Consumidor financiero (SAC)**

Finalmente, **El área de servicio - satisfacción al Consumidor Financiero y del Sistema de Atención al Consumidor financiero (SAC)** deberá conservar el manual SAC y sus actualizaciones y debe conservar los archivos registros de las capacitaciones virtuales realizadas a cada uno de los Colaboradores de Coomeva Corredores de Seguros. Dentro de tales registros se encuentran: (i) La evidencia de la asistencia de los nuevos colaboradores a las inducciones presenciales dictadas o la aprobación del curso virtual. (ii) El historial de los cursos virtuales anuales realizados por los Colaboradores con una relación laboral vigente a partir del momento de la aprobación de este manual, relacionados con el SAC y conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero.

4. **Gerencia Corporativa de Estrategia y Mercadeo** solicitara al Área de Servicio - Satisfacción del Consumidor Financieros, el registro de las solicitudes o peticiones, quejas y reclamos que se le presenten a la Entidad y las estadísticas mensuales de los Requerimientos, obtenidas a través de la herramienta Atentos, registros que se conservarán por lo menos un año, luego deberán ser transferidos al archivo central de acuerdo con el procedimiento establecido. Los anteriores registros y los demás que se consideren pertinentes serán conservados de acuerdo con los medios habilitados por la entidad y por el tiempo definido en los procedimientos.
5. **Jurídico:** Los documentos correspondientes a sus funciones en relación con las Actas de Asamblea de Accionistas, Junta Directiva y Comités de Apoyo a la Junta Directiva, Control Jurídico para dar respuestas oportunas a las quejas que lleguen de las Súper Intendencia Financiera o Solidaria, registros de la presentación de los informes requeridos por la Superintendencia Financiera o del Defensor del Consumidor Financiero, Registro de la atención de solicitudes de conciliación, todos los anteriores serán conservados de acuerdo con los medios habilitados por la entidad y por el tiempo establecido en los procedimientos,

#### **2.4 Estructura Organizacional**

Con el objetivo de procurar una adecuada atención y protección al Consumidor Financiero, la entidad cuenta con una estructura organizacional que establece claramente las funciones y las responsabilidades de los Colaboradores en esta materia, y complementa las asignadas para los mismos en otras disposiciones, como se puede observar en la siguiente estructura:



## 2.4.1 Deberes Generales

**Política:** Es deber de todos en la entidad velar por el cumplimiento de las políticas establecidas en este manual. Para esto deberán conocer la existencia del SAC y mantendrán en todo momento una cultura de atención, de servicio, de debida diligencia y de satisfacción de las necesidades de los Consumidores Financieros.

## 2.4.2 Deberes Específicos

### 2.4.2.1 Junta Directiva

La Junta Directiva deberá:

- Aprobar las políticas generales, el manual del SAC y sus actualizaciones, políticas respecto a la atención y la protección a los Consumidores Financieros, la administración y el funcionamiento del SAC y respecto a la provisión de recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el adecuado funcionamiento del SAC.
- Pronunciarse respecto a cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos del SAC que presente el Representante Legal.
- Pronunciarse sobre la evaluación periódica del SAC, que realicen los órganos de control.

### 2.4.2.2 El Gerente de la entidad o el Representante Legal de La Entidad

El Gerente o el Representante Legal deberán:

- Establecer políticas respecto de la atención y la protección a los Consumidores Financieros, de la administración y el funcionamiento del SAC y respecto a la provisión de recursos humanos, físicos

- y tecnológicos necesarios para el adecuado funcionamiento del SAC.
- b) Establecer los mecanismos y controles necesarios para asegurar el cumplimiento estricto de dichas políticas y de las normas aplicables al SAC.
  - c) Someter a aprobación de la Junta Directiva las versiones del manual SAC.
  - d) Velar por el cumplimiento efectivo de los elementos y las etapas establecidas relativas al SAC.
  - e) Establecer las medidas relativas con la capacitación e instrucción de los Colaboradores de las áreas involucradas en la atención y servicio a los Consumidores Financieros.
  - f) Aprobar los planes y programas de capacitación a los colaboradores y educación financiera a los Consumidores Financieros.
  - g) Aprobar mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
  - h) Velar por la correcta aplicación de los controles establecidos en el presente manual.
  - i) Presentar un informe periódico, como mínimo semestral a la Junta Directiva, sobre la evolución y los aspectos relevantes del SAC, incluyendo entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas, por implementar y el área responsable.

#### **2.4.2.3 Órganos de control**

##### **2.4.2.3.1 Órganos de Control Externo**

###### **La Revisoría Fiscal:**

El Revisor Fiscal deberá:

- a) Evaluar periódicamente el cumplimiento de todos y cada uno de los elementos y las etapas del SAC, con el fin de determinar las deficiencias en el sistema y el origen de las mismas.
- b) Elaborar un informe semestral dirigido a la Junta Directiva y al Representante Legal en el que reporte las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del sistema SAC.

##### **2.4.2.3.2 Órganos de Control Interno**

###### **La Auditoría Interna:**

La Auditoría Interna deberá:

- a) Evaluar periódicamente el cumplimiento de todos y cada uno de los elementos y las etapas del SAC, con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.
- b) Elaborar un informe periódico dirigido al Representante Legal y a la Junta Directiva, como mínimo semestralmente, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del SAC.

##### **2.4.2.4 Director Técnico del Sector Protección**

El Director Técnico del Sector Protección deberá:

Actualizar los manuales de suscripción de los productos anualmente y notificar los cambios al **Gerente o Representación Legal**.

- a. Actualizar los manuales de suscripción de los productos anualmente y notificar los cambios al Representación Legal, al área de servicio - satisfacción al Consumidor Financiero y del Sistema de Atención al Consumidor financiero (SAC), al Coordinador de Mercadeo y a los colaboradores por medio de circulares o correos electrónicos y difundirlos en Daruma.
- b. Verificar y dar aprobación al contenido técnico, tasas y coberturas de los productos, que se divulgará a través de folletos informativos y publicidad para el Consumidor Financiero, la aprobación será enviada al área de servicio - satisfacción al cliente y del Sistema de Atención al Consumidor financiero (SAC) para que esta área en conjunto con Mercadeo se encargue de su difusión.

#### **2.4.2.5 El área de servicio - satisfacción al Consumidor Financiero y del Sistema de Atención al Consumidor financiero (SAC)**

El Área de Servicio - Satisfacción del Consumidor Financieros deberá:

- a) Analizar las causas de los requerimientos ingresados y solucionados.
- b) Velar por el cumplimiento de los planes de acción establecidos de acuerdo con lo definido en el presente manual.
- c) Presentar un Informe mensual al Representante Legal de la Entidad o al Director Nacional Comercial y de Servicio del Sector Protección sobre las manifestaciones presentadas a la entidad y las inconformidades encontradas en los procesos o áreas funcionales de la entidad.
- d) Semanalmente debe realizar seguimiento a la gestión de los casos pendientes, lo cual se hace teniendo en cuenta el informe de Casos de Atentos que no han tenido gestión, para los casos sin gestión se envían correos electrónicos a las regionales recordando la solicitud de gestión con el fin de evitar contratiempos en las respuestas.
- e) Semanalmente debe realizar seguimiento a la gestión de los Atentos que están en estado pendientes y que Coomeva Corredores de Seguros ya dio respuesta, la cual se hace teniendo en cuenta en informe de Casos de ATENTOS que están en estado registrado y que al validar ya el responsable de Coomeva Corredores de Seguros dio respuesta, para estos casos envía correo electrónico al Área de Atentos para que de respuesta definitiva al cliente y cierre el caso.
- f) Liderar un espacio con el área de producto, operaciones y servicio en el que se presenten las causas generadoras de las solicitudes o peticiones, quejas y reclamos, y hacer el seguimiento con el fin de reducir su impacto, descritas en el informe mensual.
- g) Diseñar, mantener, actualizar y mejorar los programas de capacitación virtual o presencial sobre el manual SAC y el Defensor del Consumidor Financiero a los Colaboradores de la entidad y las certificaciones de capacitación a los Terceros Vinculados.
- h) Desarrollar programas virtuales y presenciales en conjunto con la Dirección Nacional de Producto y servicio del Sector Protección, para capacitar a los colaboradores en el ofrecimiento, asesoría y prestación del Servicio, así como en la creación o modificación de los mismos.
- i) El área de Servicio - Satisfacción del Consumidor Financieros, deberá conservar el registro de las capacitaciones realizadas a cada uno de los Colaboradores de Coomeva Corredores de Seguros.

Dentro de tales registros se encuentran: (i) El historial de los cursos virtuales relacionados con el SAC y conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero, realizados por los colaboradores con una relación laboral vigente a partir del momento de la aprobación de este manual. (ii) La evidencia de las certificaciones de capacitaciones o implementación del SAC en Terceros Vinculados.

- j) Llevar registro mensual de las solicitudes, quejas o reclamos que se le presenten a la Entidad.
- k) Generar mensualmente estadísticas de las manifestaciones de los consumidores financieros, identificar la naturaleza o causas de los mismos y determinar la criticidad en cuanto a volumen de reclamos.
- l) Consolidar la información correspondiente a la participación de las Quejas frente al total de Reclamos existentes.
- m) Mensualmente realiza seguimiento a los indicadores del proceso de Atentos (Indicador: Oportunidad de Respuesta), en caso que no se cumplan los resultados, solicitará definir planes de acción para su corrección y mejora.
- n) Programar una cita periódica en el Outlook para el envío del Reporte Trimestral, adicionalmente el ANALISTA ADMINISTRATIVO COR dispone de un cronograma de todos los archivos que se transmiten a la Superintendencia Financiera de Colombia.
- o) Mensualmente validar en la Web del Corredor de Seguros que la información de los productos/servicios que ofrece esté actualizada, como evidencia de estos queda el formato CCS-FT-110. Lista de Chequeo Información en la página WEB del Corredor, además semestralmente se reúne con el Área Técnica para informar acerca de los hallazgos encontrados en la validación y solicita las modificaciones que apliquen. En caso de encontrar inconsistencias se las remite con su respectivo ajuste al Área de Comunicaciones Corporativa.
- p) Semestralmente en conjunto con el Área de Producto del Sector y el Área de Comunicaciones Corporativo ejecutan una validación de toda la información contenida en la página Web que aplica para la organización en el link de FASECOLDA (Educación Financiera), adicionalmente en conjunto se diseñan y ejecutan campañas de Educación Financiera en temas específicos para los colaboradores y los Clientes Financieros

#### **2.4.2.6 Jefe Regional de Servicio Sector Protección**

El Jefe Regional de Servicio deberá:

- a) Analizar y dar respuesta oportuna a las gestiones que se le soliciten a través de la herramienta Atentos Corporativo sobre Solicitudes, quejas y reclamos, y validar en los diferentes sistemas o herramientas la información asociada al requerimiento. Desarrollar y realizar seguimiento al cumplimiento de los planes de acción de los cuales es responsable, de acuerdo con lo definido en el presente manual.
- b) Si en la Regional se identifica eventos, deben registrarlos en atentos o enviarlos por correo electrónico a Atentos corporativo para su registro, gestión y respuesta oportuna.
- c) Conocer los impactos a clientes por eventos críticos de servicio y realizar seguimiento a los planes de acción que se deriven del mismo.
- d) Liderar un espacio regional en el que se presenten las causas generadoras de reclamos y se les haga seguimiento con el fin de reducir su impacto.
- e) Verificar y hacer seguimiento a la documentación que se solicita al cliente y que soporta una queja y



un reclamo según el caso solicitado.

- f) Velar por la buena atención al consumidor financiero. definido más adelante.

#### **2.4.2.7 Director Producto del Sector Protección.**

El Director Producto deberá:

- a) Participar en el diseño, ejecución y seguimiento de las estrategias de Mercadeo para clientes actuales y potenciales.
- b) Participar, apoyar y proveer la información necesaria al Director Técnico, para el diseño de nuevos productos y servicios y el rediseño de los actuales.
- c) Definir y liderar las investigaciones necesarias para el desarrollo de nuevos productos, para profundizar en el conocimiento de la competencia, del mercado y de las tendencias, para entender las necesidades y expectativas de nuestros Asociados y clientes, entre otras.
- d) Posicionamiento de la marca y del sector: Desarrollar actividades que contribuyan a posicionar al sector y el portafolio de productos.

#### **2.4.2.8 Coordinador de Mercadeo Corporativo.**

El Coordinador de Mercadeo Corporativo deberá:

- a) Diseñar campañas de educación financiera.
- b) Diseñar e implementar campañas de comunicación de productos y servicios.
- c) Mantener la información de los productos actualizada en los diferentes canales (Medios virtuales, impresos y de audiovisuales), para lo cual el Director Producto del Sector Protección brindará la información necesaria para tal fin.

#### **2.4.2.9 Jurídico**

El Abogado deberá:

- a) Establecer la política de solución de requerimientos recibidos de derecho de petición.
- b) Contratar, vincular e iniciar el trámite de posesión ante la Superintendencia Financiera de las personas que fueren designadas por la Asamblea de Accionistas como Defensores del Consumidor Financiero, principal y suplente.
- c) Prestar el soporte legal y la atención que fuese necesaria para la debida atención de las solicitudes o peticiones, quejas y reclamos presentada por los Consumidores financieros.
- d) Conservar en los medios establecidos por la entidad y en los plazos establecidos en las disposiciones legales las actas de Junta Directiva en donde: (i) Se aprueben las políticas generales y el manual del SAC (ii) Se pronuncie respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que presenta el Representante Legal frente al SAC, y (iii) Se pronuncie sobre la evaluación periódica del SAC, que realizan los órganos de control.
- e) Entregar a la Dirección Nacional Comercial y de Servicio Protección y al Área de Servicio-Satisfacción del Consumidor Financieros la información relacionada con el Defensor del Consumidor Financiero para efectos de su actualización en la página Web.
- f) Elaborar y presentar los informes solicitados por la Superintendencia Financiera.
- g) El Abogado llevará un estadístico del número de trámites que se adelanten ante la

Superintendencia Financiera o de conciliaciones ante el Defensor del Consumidor Financiero, en donde se alegue violación del deber de Manejo Adecuado de Conflictos de Interés en el marco del sistema SAC. De existir cualquier incidente de esta naturaleza, el área encargada realizará una investigación sobre lo pertinente e implementará acciones de mejora que podrán consistir en campañas de sensibilización sobre el adecuado manejo de conflictos de interés o sanciones a quienes incurrieron en el manejo inadecuado del conflicto de interés, de acuerdo con lo establecido en el presente manual.

- h) Dar apoyo oportuno y aprobar la repuesta a los derechos de petición y quejas ante la Súper Intendencias financiera y solidaria.
- i) Atender las solicitudes de Conciliación que le corresponda a la Entidad.

## **2.5 Infraestructura**

Cooameva Corredores de Seguros S.A., proveerá la infraestructura física, técnica, tecnológica, y el personal necesario para garantizar el adecuado funcionamiento del SAC acorde a sus actividades y volumen del negocio.

## **2.6 Capacitación e instrucción a colaboradores y Terceros Vinculados.**

**Política:** La entidad debe diseñar, programar y coordinar planes de capacitación e instrucción sobre el SAC dirigido a funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores Financieros.

**Control:** La entidad debe garantizar la capacitación anual a todos los colaboradores sobre el manual del SAC, la existencia del consumidor financiero, además considera la capacitación como un deber y una oportunidad de crecimiento, para nuestros colaboradores, ya que permite a los colaboradores el conocimiento necesario para brindar una buena asesoría.

La entidad debe contar con programas de capacitación a Colaboradores e información a Terceros Vinculados en las siguientes materias:

- La existencia del Defensor del Consumidor, sus funciones procedimientos y aspectos más relevantes.
- Funcionamiento del SAC.
- Capacitación en el ofrecimiento, asesoría de los distintos productos y/o servicios ofrecidos por la entidad.

### **2.6.1 Capacitación a Colaboradores**

La entidad cuenta con un programa de capacitación de carácter obligatorio, para los Colaboradores de la entidad sobre los distintos temas relevantes del SAC. Tales programas deben, cumplir con las siguientes condiciones:

- a) Establecer una Periodicidad.
- b) Ser impartidos (i) durante el proceso de inducción de los nuevos funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros y (ii) mientras el colaborador se encuentre vinculado con la Entidad.

- c) Mantenerse revisados y actualizados.
- d) Contar con los mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos con el fin de determinar la eficacia de dichos programas y el alcance de los objetivos propuestos.

Así mismo la entidad deberá instruir a todos los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros respecto de las funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el defensor del consumidor financiero de la respectiva entidad.

La información que se despliega a través de la capacitación debe seguir los parámetros definidos por la legislación colombiana de claridad, veracidad, calidad y oportunidad e incluir aspectos relativos a la atención de personas en situación de discapacidad.

En igual sentido, se realizará capacitación anual a los terceros vinculados, éstos últimos cuando sea pertinente o no tengan implementado el SAC.

De lo anterior se dejará constancia documental, en los formatos o por los medios establecidos por la Entidad.

### **2.6.2 Capacitación a Terceros Vinculados**

La Entidad propiciará que los Terceros Vinculados, especialmente aquellos que realizan actividades de cara al Consumidor Financiero, se capaciten o certifiquen que están capacitados en los temas de atención al Consumidor Financiero y en el SAC, y las entidades proveedoras de productos y servicios de seguros vigiladas por la Súper Financiera deberán certificar la implementación del sistema de atención al consumidor. El Representación Legal o Dirección Nacional de Servicio del Sector Protección definirá las personas de su área que dictarán la capacitación.

Una vez realizada esta capacitación, será responsabilidad de los administradores de los Terceros Vinculados contar con los mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos con el fin de determinar la eficacia de dichos programas y el alcance de los objetivos propuestos.

A partir de la entrada en vigencia del Manual SAC, se procurará que en las nuevas contrataciones con los proveedores Terceros Vinculados, cuyos servicios estén de cara al Consumidor Financiero, se incluya como requisito la definición y programación de planes de capacitación sobre la figura del Defensor del Consumidor Financiero y al Manual SAC. Tales programas deberán realizarse en forma periódica, ser impartido a los nuevos funcionarios del Tercero Vinculado que presten servicios al Consumidor Financiero de la entidad y ser constantemente revisados y actualizados.

## **2.7 Educación Financiera**

### **2.7.1 Política de Educación Financiera de Coomeva Corredores de Seguros**

La política de educación financiera está orientada a fomentar en el cliente y usuario un ambiente de seguridad y pleno conocimiento de los productos y servicios ofrecidos por la entidad, de forma tal que puedan tener certeza sobre sus derechos, deberes y puedan decidir libremente sobre el acceso o adquisición de los mismos.

De otra parte, las acciones que materializan la política de educación financiera son una oportunidad de diferenciación con los competidores, como parte de los planes para la profundización de la estrategia de servicio y relacionamiento con los distintos grupos de interés, a la vez que es un elemento de la

administración para la construcción permanente de la reputación corporativa.

Los canales de información para la educación financiera son la página Web de la entidad y publicaciones que se realicen al respecto.

### **2.7.2 Objetivo del programa de Educación Financiera**

El objetivo de la entidad es atender a diversos públicos y poblaciones mediante programas de educación financiera que amplíen su comprensión de contenidos financieros de seguros, creen capacidades para su interacción en el sistema financiero y promuevan actitudes favorables que incidan en comportamientos y decisiones financieras críticas.

### **2.7.3 Alcance del Programa de Educación Financiera**

Las acciones en materia de educación financiera en virtud de la definición estratégica, incluye a todos los interlocutores de Coomeva Corredores de Seguros, como son: Colaboradores, Clientes, Usuarios, Accionistas, Proveedores, así como a las Autoridades y a la Comunidad en general. La descripción completa del Programa de educación financiera de la entidad puede ser consultada en la página web, link información - Educación Financiera.

La implementación de programas de educación financiera y de mecanismos para suministrar información a los consumidores financieros en situación de discapacidad garantizarán que la misma sea clara, suficiente y comprensible, para lo cual pueden utilizar herramientas como la simbología, señalización, lenguaje de señas, braille y subtitulación de videos institucionales.

En la implementación de los programas deberá considerarse una comunicación de fácil entendimiento para los consumidores financieros, que les permita conocer y prevenir los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios a través de la tecnología en forma segura y ser accesibles para los consumidores financieros en situación de discapacidad.

## **2.8 Sistema de Información al Consumidor Financiero**

### **2.8.1 Sistema de Atención de Requerimientos**

#### **2.8.1.1 Generalidades**

La entidad fiel a su promesa de servicio y orientación a los consumidores financieros, ha establecido los mecanismos necesarios para resolver los requerimientos que éstos le presenten.

Los requerimientos pueden ser presentados directamente por los Consumidores Financieros o por quien acredite su condición de representante del Consumidor Financiero, y pueden presentarse directamente ante la entidad, ante el Defensor del Consumidor Financiero o a través de las autoridades.

Las barras comerciales y cualquier colaborador de la entidad tienen el deber de atender una solicitud o reclamación de un Consumidor Financiero y tomar la determinación de radicarlo cuando no se le pueda brindar una solución al Consumidor Financiero en el primer contacto.

La recepción del requerimiento se realiza por alguno de los contactos directos con el Consumidor Financiero como son: Las Barras Integrales en las oficinas de atención de Coomeva, el Centro de Atención Coomeva (CAC) telefónico, el Centro de atención Coomeva Virtual (Atento). La gestión y la respuesta la realiza la entidad en los plazos estipulados y comunicados al Consumidor Financiero en el momento de la radicación del requerimiento.

La atención a los requerimientos de Consumidores Financieros es de carácter gratuito. La relación del Cliente o Consumidor Financiero con la entidad es confidencial y consecuentemente la entidad le dará el tratamiento y protección que corresponda.

#### **2.8.1.2 Objetivo del Proceso**

Recibir, procesar y responder a los requerimientos de los Consumidores Financieros, teniendo en cuenta la propuesta de servicio de la entidad, las políticas internas y la normatividad vigente, buscando la satisfacción del Consumidor Financiero.

#### **2.8.1.3 Canales para la recepción de quejas y reclamos**

- a. CAC Virtual (Atentos).
- b. Correo Electrónico.
- c. CAC Telefónico.
- d. Requerimiento escrito en las barras integrales

#### **2.8.1.4 Colaboradores que radican los requerimientos**

Todos los Colaboradores de Coomeva Corredores de Seguros y los que brindan atención en los diferentes canales.

#### **2.8.1.5 Colaboradores que responden los requerimientos**

- a) Atentos Corporativo (Gerencia Corporativa de Estrategia y Mercadeo) con los auxiliares de satisfacción al cliente.
- b) Jefes de servicio Regionales por gestión que solicite Atentos Corporativo al nivel dos y tres de la entidad.
- c) El área de servicio - satisfacción al Consumidor Financiero y del Sistema de Atención al Consumidor financiero (SAC)
- d) Analista/Auxiliar Nacional de Servicios Seguros/Solidaridad.
- e) Abogado (derechos de Petición y Quejas).

#### **2.8.1.6 Procedimiento de atención a requerimientos**

El proceso de atención a requerimientos se dividirá en cuatro etapas:

- 1. La Etapa de Recepción:** Es la etapa en la que se reciben los requerimientos a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad.
- 2. La Etapa de Gestión:** Es la etapa en la que se investiga lo relacionado al requerimiento y se realizan los ajustes respectivos.

- 3. La Etapa de Respuesta:** Es la etapa en la que se le informa el resultado del requerimiento al consumidor Financiero.
- 4. Etapa de Seguimiento/Monitoreo:** Es la etapa en la que se genera estadísticas respecto de las diferentes tipologías de solicitudes o peticiones, quejas o reclamos para su análisis y determinación de planes de acción (correctivos, preventivos o de mejora).

- **Etapa de Recepción:** Los colaboradores que reciben las solicitudes o peticiones, quejas y reclamos proceden a radicar el requerimiento en el aplicativo ATENTOS, informan el número de radicado al Consumidor Financiero, evalúan si pueden solucionar el requerimiento del Consumidor Financiero de manera inmediata o de lo contrario le comunican la fecha estimada de solución y en caso de ser necesario solicitan documentación soporte.

Si el Consumidor Financiero manifiesta por cualquier canal (presencial, virtual, telefónico), desconocer alguna transacción realizada de acuerdo con los medios que le ofrece la entidad o si manifiesta la existencia de un presunto fraude de cualquier producto o servicio, y dado el caso en que se confirme que este tiene la razón...se escalará el caso al Representante legal de la entidad o al Director Nacional de Servicio del Sector Protección, quien realizará un análisis previo y dará un dictamen inicial, para pasarlo según sea el caso a la instancia que corresponda. En el caso de que la manifestación del Consumidor Financiero no corresponda a un fraude se le brindará claridad y si este expone no estar satisfecho con la respuesta, se tramitará como un requerimiento normal.

Toda la documentación que soporte el reclamo debe remitirse a la dirección de correspondencia, correo electrónico o al fax indicados por el Consumidor Financiero.

- **Etapa de Gestión:** Cuando se requieran documentos que deben ser entregados por el Consumidor Financiero para gestionar la solución de una solicitud o petición, queja o reclamo, Atentos corporativo solicitará gestión a los Jefes Regionales de Servicio Protección, y estos llamarán telefónicamente al Consumidor Financiero para informar la necesidad de los mismos. Si después de tres (3) llamadas efectivas, éste no envía la documentación solicitada, el requerimiento deberá cerrarse e informarle al Consumidor Financiero los motivos por los cuales declina su requerimiento, dándose así por finalizada la gestión por parte de la entidad. La solución a los requerimientos de Consumidores Financieros recibidos bajo la figura de "derecho de petición", deberá efectuarse dentro de la política establecida por el área jurídica, de manera tal que al pasar al proceso de respuesta se cumpla con el plazo legal estipulado por la ley para su gestión.

Para la gestión del requerimiento, se investiga en los diferentes sistemas o herramientas la información asociada al requerimiento.

Si el requerimiento requiere de apoyo para la investigación por parte de otra área o entidad, se escala la solicitud y se realiza seguimiento con el fin de dar cumplimiento a la promesa de servicio al Cliente.

- **Etapa de Respuesta:** Se procurará que las respuestas a los requerimientos de los Consumidores Financieros estén alineadas con los modelos aprobados por el área de

Servicio - Satisfacción al Consumidor Financiero y el área Jurídica según corresponda, y deben quedar registradas en el aplicativo ATENTOS y archivado en el folder del Consumidor financiero.

- **Etapas de Seguimiento:** El área de Servicio – Satisfacción al Consumidor Financiero, generará mensualmente estadísticas de requerimientos ingresados y solucionados, y observará dicha información, identificando las causas de los mismos y la criticidad en cuanto volumen de reclamos, tipo de Consumidor Financiero e impacto reputacional. Así mismo, se escalarán a las diferentes áreas los inconvenientes presentados para que procedan a implementar las acciones de mejora, con el fin de disminuir el número de reclamaciones y de garantizar que el Consumidor Financiero no vuelva a reclamar por el mismo incidente.

### **2.8.2 Atención de requerimientos de Clientes ante el Defensor del Consumidor Financiero**

El proceso de resolución de requerimientos presentados ante la Defensoría del Consumidor Financiero, está regulado en el Decreto 2241 de 2010, el cual reglamenta la Ley 1328 de 2009, de acuerdo con la cual, las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deberán contar con un Defensor del Consumidor Financiero, cuya función será la de ser vocero de los Consumidores Financieros ante la respectiva institución, así como conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las solicitudes o peticiones, quejas o reclamos individuales, dentro de los términos establecidos.

El Defensor del Consumidor Financiero en la entidad está facultado para atender las quejas de los Consumidores Financieros, cuando:

- a. El Consumidor Financiero desee acudir a una instancia diferente a la entidad para que su requerimiento sea atendido.
- b. El Consumidor Financiero no está de acuerdo con la respuesta que la entidad le dio a su queja o reclamo.
- c. El Consumidor Financiero considera que la entidad está incumpliendo una norma legal o algún reglamento interno que regula los contratos o servicios que este ofrece y presta a sus Clientes.

El Defensor del Consumidor Financiero es independiente del área de Servicio - Satisfacción al Consumidor Financiero, es un ente externo a la entidad. En este sentido, no es el canal adecuado para resolver preguntas, inquietudes o solicitudes de documentación. El Defensor del Consumidor Financiero tendrá como funciones las siguientes:

1. Ser vocero de los Consumidores Financieros ante la entidad.
2. Atender a los Consumidores Financieros de la entidad de manera oportuna y efectiva.
3. Conocer y resolver de forma objetiva y gratuita dentro de los términos establecidos en el presente documento, las quejas y reclamos relativos a un posible incumplimiento por parte de la entidad de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de las operaciones, contratos o servicios prestados por la entidad.
4. Actuar como conciliador entre los Consumidores Financieros y la entidad.
5. Efectuar recomendaciones a la entidad, relacionadas con los servicios y la atención a los Consumidores Financieros.
6. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten pertinentes y convenientes para la mejor protección de derechos de los Consumidores Financieros.

No serán de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero los siguientes casos:

- a. Las reclamaciones que no correspondan o no estén directamente relacionadas con el giro ordinario de las operaciones de la entidad.
- b. Las reclamaciones relacionadas con los contratistas de la entidad.
- c. Las reclamaciones concernientes al vínculo laboral entre la entidad y sus colaboradores.
- d. Las reclamaciones derivadas de la calidad de accionista. Sí conocerá el Defensor, de las reclamaciones que efectúen los accionistas en su calidad de Consumidores Financieros.
- e. Las reclamaciones que se refieran a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial o arbitral.
- f. Las reclamaciones que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, la celebración de un contrato y sus condiciones o la vinculación o admisión como cliente.
- g. Las reclamaciones que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años de anterioridad o más a la fecha de presentación de la queja.
- i. Las reclamaciones cuya cuantía, sumados todos los conceptos superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

El proceso de atención de quejas ante el Defensor del Consumidor Financiero sigue lo dispuesto por el Decreto 2555 de 2010, considerando todos los pasos y tiempos que éste establece para investigar y dar una respuesta al Consumidor Financiero.

Los Consumidores Financieros de la entidad no podrán presentar queja ante el Defensor del Consumidor Financiero, de hechos sucedidos en un plazo anterior a tres (3) años, contados desde la fecha de presentación de la reclamación, los Consumidores Financieros deberán presentar la reclamación por escrito y en ella deberán indicar:

- Su(s) nombre(s) y apellido(s).
- Documento de identidad.  
Dirección, teléfono en el que el Defensor o la entidad lo pueden contactar.
- Descripción en forma clara, suficiente y detallada, de los hechos, razones y causas de la reclamación.

La reclamación podrá presentarse:

- Directamente al Defensor del Consumidor Financiero a las direcciones que la entidad tenga publicada para el efecto.
- Entregarla en cualquiera de los puntos de atención Cooameva, las cuales serán enviadas al Defensor Del Consumidor Financiero el mismo día de su recepción.

En el evento en que el Defensor del Consumidor Financiero advierta según su criterio, que la queja interpuesta corresponde a un interés general o colectivo, dará traslado de la misma a la Superintendencia Financiera para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.

Antes de dar trámite a cualquier queja que le sea presentada por un Consumidor Financiero de la entidad al Defensor, éste deberá examinar la seriedad del mismo y se abstendrá de darle curso si no constituye una queja o reclamo real dentro de un mínimo de razonabilidad que la encuadre dentro del estricto marco de sus funciones.

Analizada la seriedad de la reclamación, el Defensor decidirá si ésta es o no de su competencia. De no



serlo, rechazará la solicitud, indicará los motivos de la inadmisión y comunicará su decisión al Consumidor Financiero y a la entidad dentro del término de tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente a aquel en que fue recibida directamente la queja por el Defensor o en el que ésta fue entregada en las oficinas de la entidad.

El rechazo de la solicitud no impide al Consumidor Financiero dirigirse a las autoridades administrativas o judiciales que considere competentes; sin embargo, la reclamación no podrá ser presentada de nuevo ante el Defensor, mientras se mantengan las condiciones que dieron lugar al rechazo.

Si el Defensor concibiese que para la admisión de la reclamación necesite conocer datos adicionales por parte de la entidad o del Consumidor Financiero, procederá a comunicarles a fin de que alleguen la información que le permita determinar sobre la admisión de la reclamación.

En el evento, en que la entidad o el Consumidor Financiero reciban del Defensor solicitud de enviarle a éste información adicional para el estudio de la reclamación, estos deberán dar respuesta dentro del término que fije el Defensor, el cual no podrá superar ocho (8) días hábiles contados desde el día siguiente a aquel en el que se les remita la solicitud de información adicional.

Una vez recibida la contestación, el Defensor del Consumidor Financiero deberá resolver sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en que recibió la respuesta de información adicional.

El Defensor del Consumidor Financiero entenderá que el Consumidor Financiero desiste de la queja si este no aporta la información requerida por el Defensor dentro del término máximo mencionado. Ello, sin perjuicio de que posteriormente el cliente o usuario pueda tramitar su queja aportando la información completa, caso en el cual, ésta será tomada como si fuera presentada por primera vez ante la Defensoría.

En caso que la reclamación sea admitida por el Defensor, este deberá comunicarlo al Consumidor Financiero y a la Entidad dentro del término de tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente a aquel en que fue recibida directamente la queja por el Defensor o en el que ésta fue entregada en las oficinas de la entidad.

El Defensor deberá hacer la claridad al Consumidor Financiero sobre:

- El hecho de que la decisión final que tome el Defensor sobre la reclamación, es obligatoria para el Consumidor Financiero y para la entidad, según los reglamentos de la entidad.
- La posibilidad que tiene el Consumidor Financiero de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

La entidad deberá dar respuesta al Defensor sobre su posición con respecto a la reclamación, de manera clara, completa y suficiente dentro de un término **de ocho (8) días hábiles**, contados desde el día siguiente a aquel en que el Defensor le hizo el traslado de la reclamación, término que podrá ser ampliado por solicitud de la entidad y a juicio del Defensor.

El Defensor deberá evaluar la información aportada por la entidad y resolver la queja o reclamo en un término no mayor a **ocho (8) días hábiles**, contados desde el día siguiente a aquel en el que recibió por parte de la entidad, la respuesta completa y fundamentada sobre su posición con respecto a la reclamación.

En el evento en el cual la entidad resuelva total y favorablemente las pretensiones del Consumidor

Financiero, dejando de existir conflicto alguno entre las partes, el Defensor comunicará al Consumidor Financiero dicha solución y dará por terminado el trámite. En estos eventos, al no existir conflicto se entenderá que no existe decisión del Defensor del Consumidor Financiero y que la solución a la queja o reclamo fue realizada por la entidad directamente.

En el evento en que una vez iniciado el trámite, sobrevengan circunstancias que impliquen la pérdida de la competencia del Defensor para conocer sobre el asunto, este así lo declarará y dejará el trámite en forma inmediata, comunicando esta situación a la entidad y al Consumidor Financiero.

Si el Defensor lo considera necesario, oír a las partes acerca de los hechos relacionados con la reclamación. El Defensor deberá escuchar a la entidad, si esta manifiesta interés en la respuesta que el Defensor dé al requerimiento.

También podrá el Defensor a solicitud de las partes, promover y adelantar un proceso de conciliación entre estas, si lo juzga pertinente.

La decisión tomada por el Defensor del Consumidor Financiero se consignará por escrito, debe ser motivada, clara, completa y deberá contener:

- (i). Identificación del Defensor del Consumidor Financiero.
- (ii). Identificación de las partes y de la calidad en que actúan.
- (iii). Relación sucinta de los hechos objeto de la queja.
- (iv) Los motivos que fundamentan su decisión, para los cuales deberá tener en cuenta las normas aplicables al caso, las estipulaciones contractuales, las costumbres comerciales y la buena práctica financiera.
- (v) La advertencia de que su decisión no obliga al Consumidor Financiero, sin perjuicio de que éste expresamente decida lo contrario y que en caso de no aceptarla pueda ejercitar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que considere conducentes.

En la decisión de los asuntos sometidos a su competencia, el Defensor del Consumidor Financiero no podrá establecer perjuicios o sanciones, salvo aquellas que estén determinados por la ley o el acuerdo de las partes.

En cualquier momento antes de que la decisión final sobre la reclamación sea tomada por el Defensor, la entidad podrá rectificar total o parcialmente su posición frente a la reclamación presentada por el Consumidor Financiero, en éste caso, el Defensor dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de rectificación por parte de la entidad, consultará al Consumidor Financiero para conocer su expresa satisfacción sobre la nueva posición adoptada por la entidad.

**El Consumidor Financiero debe dar respuesta al Defensor sobre esta consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles**, si vencido éste término no responde, se considerará que ésta acepta la rectificación hecha por la entidad, caso en el que se dará por terminado el trámite de resolución de la inconformidad.

En caso de que la rectificación de la entidad sea parcial o de que el Consumidor Financiero no esté plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero continuará con el trámite para responder los aspectos de la solicitud que no se rectificaron.

El Consumidor Financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite, mediante documento en el que indique su desistimiento, dirigido al Defensor del Consumidor Financiero, quien deberá por lo tanto terminar el trámite, comunicar al Consumidor Financiero la

recepción del desistimiento y a la entidad la terminación del trámite, todo esto dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento por parte del Consumidor Financiero.

El Defensor deberá guardar confidencialidad y absoluta reserva acerca de la información de la entidad a la que tenga acceso en virtud del trámite de reclamación.

En aplicación de las normas de Gobierno Corporativo y por principios de respeto al cliente, la entidad acatará como obligatorio el contenido de la decisión adoptada por el Defensor del Consumidor Financiero. Mientras que esta determinación no sea revocada unilateralmente por la entidad, las decisiones adoptadas por la Defensoría serán de obligatorio cumplimiento para la entidad.

El Consumidor Financiero podrá aceptar o rechazar la decisión adoptada por el Defensor, para lo cual deberá proceder como se establece a continuación:

El Consumidor Financiero deberá declarar por escrito la aceptación de la decisión proferida por el Defensor, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que recibió la notificación.

Transcurrido el término indicado en el párrafo anterior sin que se haya producido manifestación alguna por parte del Consumidor Financiero, se entenderá que este rechaza el contenido de la decisión y podrá a su arbitrio iniciar las acciones legales que considere pertinentes.

En caso que la reclamación se resuelva en una audiencia de conciliación ante el Defensor, la decisión así adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que sea necesario depositar el acta en el centro de conciliación. Lo anterior sin perjuicio del deber de registrar el acta en cabeza del conciliador.

La presentación y el trámite de las reclamaciones ante el Defensor no tendrán ningún costo para el Consumidor Financiero.

La decisión adoptada por el Defensor deberá ser notificada por este al Consumidor Financiero y a la Entidad el día hábil siguiente a aquel en que la respuesta se haya proferido, a la dirección indicada en los documentos del trámite. En la respuesta se indicará que el cliente dispone de quince (15) días hábiles para aceptar o rechazar la decisión.

### **2.8.3 Información respecto del Defensor del Consumidor Financiero, Contratos Estandarizados, Tarifas de cada uno de los Productos y Servicios Ofrecidos Masivamente y el Procedimiento de Atención de Solicitudes o Peticiones Quejas y Reclamos presentados ante la Entidad.**

#### **a) Contenido de la información**

La entidad informará a los Consumidores Financieros:

1. De la existencia del Defensor del Consumidor Financiero, de las funciones que éste desempeña, los procedimientos previstos en las normas vigentes para la atención de quejas y reclamos por parte del Defensor del Consumidor Financiero. Igualmente informará sobre la obligatoriedad de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, así como el rango o tipo de quejas a las que aplica y los demás aspectos relevantes relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero.
2. Los procedimientos para la atención de solicitudes o peticiones, quejas y reclamos formulados ante la entidad.

3. El texto de los contratos estandarizados que se empleen con los clientes y las tarifas actualizadas de cada uno de los productos y servicios ofrecidos masivamente.

**b) Canales de Información**

La entidad podrá informar a sus clientes respecto del Defensor del Consumidor Financiero en el estado de cuenta de los diferentes productos enviados a los mismos o a través de su página web.

**c) Responsable de actualización de la información**

El Gerente de la Entidad, o El Representante legal o El Directo Nacional de Servicio Del Sector Protección y el Área de Servicio - Satisfacción de Consumidor Financieros serán responsables de velar por la actualización de la Información relacionada con el Defensor del Consumidor Financiero, para lo cual el Área Jurídica brindará la información necesaria para tal fin.

El área de Producto será la generadora de la información que se debe actualizar respecto de los Contratos Estandarizados y las tarifas actualizadas de cada uno de los productos y servicios ofrecidos masivamente.

El Gerente de la Entidad, o El Representante legal o El Directo Nacional Comercial y de Servicio Del Sector Protección en conjunto con el área de Servicio - Satisfacción de Consumidor Financieros, serán responsables de velar por la publicación del Manual SAC y sus actualizaciones en la página web.

**2.9. Defensoría del Consumidor Financiero**

**2.9.1 Informe de Gestión del Defensor del Consumidor Financiero**

La Ley 1328 de 2009 literal e del art. 13, establece como obligación del Defensor al Consumidor Financiero, el efectuar recomendaciones a la entidad respecto de los servicios y la atención de los consumidores financieros y cualquier tema relacionado con su actividad.

Para dar cumplimiento el Defensor del Consumidor deberá presentar un informe anual, en el que refiera el desarrollo de sus funciones durante el año precedente, el cual debe contener la siguiente información:

1. Criterios utilizados por el Defensor del consumidor financiero.
2. Reseña indicativas de las conclusiones que durante el periodo ser realizaron con la revisoría fiscal, las áreas de control interno, servicio al consumidor financiero o funcionarios de la entidad para evaluar los servicios y los pronunciamientos del Defensor al consumidor financiero sobre los casos determinados o importantes a juicio del Defensor.
3. Relación y breve descripción de los casos en los que la entidad consideró que el Defensor carece de competencia; no colaboró con el Defensor del consumidor financiero, no suministró la información requerida y no aceptó el pronunciamiento del Defensor del consumidor financiero.
4. Referencia estadística de quejas.  
Esta información debe corresponder al Informe estadístico de quejas que se transmite a la Superintendencia Financiera de Colombia.
5. Indicación y breve descripción de las prácticas indebidas – ilegales, no autorizadas o inseguras que haya detectado dentro del período respectivo
6. Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el Defensor considere de interés

- general y/o de conveniente publicidad por el tema tratado.
7. Indicación y descripción completa de las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad durante el año precedente, encaminadas a facilitar las relaciones entre ésta y sus consumidores financieros.
  8. Referencia a las solicitudes efectuadas a la entidad sobre los requerimientos humanos y técnicos para el desempeño de sus funciones.
  9. Cualquier otro dato o información que el Defensor del consumidor financiero considere de público interés o que solicite la Superintendencia.

### **2.9.2 Función de Vocería de los Consumidores Financieros**

En virtud de lo consagrado en el literal e. del art. 13 de la Ley 1328 y en concordancia con el art. 2.34.2.1.6 del Decreto 2555 de 2010, el Defensor del Consumidor Financiero tiene como función la de ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad, de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas, pudiendo dirigir en cualquier momento a las juntas directivas o consejos de administración de la entidad: i) Recomendaciones, ii) Propuestas.

El Defensor del Consumidor Financiero podrá dirigir en cualquier momento a la entidad, recomendaciones y propuestas relacionadas con los servicios y atención a los consumidores financieros, sobre eventos que hubieran merecido su atención y que a su juicio, puedan mejorar y facilitar las relaciones entre la entidad y los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de las actividades de la entidad.

En ejercicio de esta función, el Defensor podrán revisar los contratos de adhesión y emitir su concepto sobre los mismos, en especial respecto de la inclusión de cláusulas abusivas.

Las solicitudes se harán a través de la Asistente de Satisfacción al Asociado de Cooimeva Corredores de Seguros quien manejará la relación con el Defensor y deberá poner en conocimiento a la entidad las comunicaciones que el Defensor emita. La remisión de la información solicitada se realizará dentro de los 8 días hábiles siguientes.

El Defensor debe hacer seguimiento a las recomendaciones, sugerencias emitidas a la entidad y esta a su vez le informará sobre las actualizaciones adelantadas o consideraciones efectuadas por la entidad frente a las mismas, dentro de los 3 meses contados a partir de la fecha de su presentación a la entidad.

**Política:** La entidad deberá suministrar la información necesaria para que el Defensor del consumidor financiero pueda ejercer sus funciones, garantizar el cumplimiento del informe y considerar las recomendaciones o sugerencia en los casos que sean pertinentes.

**Control:** La entidad realizara con el Defensor una reunión semestral o en el momento que sea necesario para conocer los eventos que afecten la debida atención y protección a los consumidores financieros y sobre la retroalimentación de los informes emitidos a la entidad.

## **2.10 Programas Publicitarios**

### **2.10.1 Condiciones básicas de los textos publicitarios**

Los mensajes publicitarios no pueden ser contrarios a la buena fe comercial, ni puede tender a establecer competencia desleal en los términos de la Ley 256 de 1996.

Los mensajes publicitarios divulgados en medios escritos serán realizados de acuerdo a los parámetros contenidos en el anexo 1 del Capítulo I-parte I-Título III de la Circular Externa 029 de 2014, de la Superintendencia Financiera de Colombia.

En la publicidad debe utilizarse la denominación o razón social completa de la entidad o su sigla, tal como aparece en los estatutos sociales, acompañada siempre de la denominación genérica de la entidad (Intermediario de Seguros).

Cuando en el momento de la difusión se detecte un error o equivocación en un texto publicitario o en una publicidad que contenga cifras o datos financieros, la entidad debe rectificarla por el mismo medio, aclarando el error presentado.

### **2.10.2 Prácticas Prohibidas**

La imagen institucional o las características jurídicas, económicas o financieras de los productos o servicios que se pretenda promover deben ser ciertas y comprobables, guardando total acuerdo con la realidad financiera, jurídica y técnica de la entidad o del servicio promovido, de tal manera que en todo momento la entidad se encuentre en capacidad de cumplir con los ofrecimientos que realiza a través de los medios publicitarios.

Las campañas publicitarias realizadas por Coomeva Corredores de Seguros deberán comprender las recomendaciones establecidas en la Circular Externa 029 de 2014, de la Superintendencia Financiera de Colombia.

## **3. Etapas del sistema de atención del Consumidor**

La adopción y el cumplimiento del SAC por parte de la entidad, deberá desarrollarse siguiendo los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión.

La administración del SAC es un proceso dinámico que se desarrolla a través del tiempo e incluye una serie de pasos definidos de manera precisa que deben ser aplicados por todos los colaboradores de la entidad, el cual involucra procesos y actividades.

### **3.1 Generalidades**

Con el fin de hacer seguimiento a los eventos relevantes que afecten la debida **diligencia y protección a los Consumidores Financieros**, la entidad implementará un sistema estadístico de seguimiento de las solicitudes o peticiones, quejas o reclamos que los Consumidores Financieros realicen ante la entidad. La medición se realizará de forma consolidada mensualmente, semestralmente y anualmente. Las etapas de este sistema de seguimiento serán las siguientes:

### **3.2 Identificación**

**Política:** La entidad debe establecer todos aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros. Los motivos de solicitud, quejas y reclamos deben ser tenidos en cuenta para establecer acciones de mejora eficientes respecto de los mismos

**Control:** La entidad deberá identificar los eventos teniendo en cuenta los siguientes insumos:

1. Los requerimientos que se interpongan ante la entidad de acuerdo con el procedimiento establecido para ello.
2. Los requerimientos atendidos por el Defensor del Consumidor Financiero.
3. Los requerimientos formulados ante o por la Superintendencia Financiera.
4. Resultados de las evaluaciones de Riesgo Operativo en las que se identifican posibles impactos para el Consumidor Financiero.
5. Las encuestas de servicio.
6. Las sugerencias que provengan de los colaboradores, clientes, proveedores y accionistas.
7. Las oportunidades de mejoramiento mencionadas en los informes de los entes de control interno y externo.

Los insumos deberán ser centralizados en el área de Servicio - Satisfacción al Consumidor Financiero en el momento de su ocurrencia.

### 3.3 Medición

**Política:** La entidad deberá medir la probabilidad de ocurrencia de los eventos que afecten la debida atención y protección a los consumidores financieros y su impacto en caso de materializarse.

**Control:** El área de servicio - satisfacción al Consumidor Financiero y del Sistema de Atención al Consumidor financiero (SAC), consolida y administra la información generada por insumo, de manera que permitirá calcular la probabilidad de ocurrencia de los eventos que afecten la debida atención y protección a los consumidores financieros, teniendo en cuenta los datos históricos.

Su impacto en caso de materializarse se determinará de acuerdo a los siguientes criterios por diferentes mecanismos:

1. Los eventos que tengan como insumo quejas o reclamos interpuestos ante el Defensor del Consumidor Financiero y/o la Superintendencia Financiera.
2. Número de eventos críticos del servicio.
3. Resultados de las encuestas de servicio realizadas para monitorear el proceso de quejas y reclamos.

**El impacto** de los eventos se medirá mediante:

- La determinación de un evento como crítico del servicio resultado de inconvenientes presentados en los diferentes productos, procesos y canales y que consecuentemente impacten negativamente a los Clientes, será considerado de alto impacto, para tal fin, se medirá el número de clientes afectados y el número de reclamos recibidos por el evento correspondiente. La probabilidad de ocurrencia de los eventos se medirá mediante:
- Número de quejas y reclamos presentados por los Consumidores Financieros discriminados por Producto, tipología y causalidad.
- Número de quejas y reclamos presentados por los Consumidores Financieros clasificados por los segmentos definidos por la entidad.
- Número de quejas y reclamos presentados, versus el número de operaciones realizadas en un periodo de tiempo.
- Número de reclamos favorables y desfavorables para el Consumidor Financiero.

De la discriminación del número de quejas y reclamos por Producto, causalidad y segmento, se identificarán aquellas con mayor frecuencia.

El número de quejas y reclamos presentados, versus el número de operaciones realizadas en un periodo de tiempo, se podrá comparar por tipologías con otras entidades del sector de intermediación de seguros, para determinar aquellas en las que la entidad se encuentre en un nivel superior.

### 3.4 Control

**Política:** La entidad tomará medidas para controlar los eventos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia, así como la implementación de acciones de mejora oportunas y continuas respecto de las quejas o reclamos que se presenten.

**Control:** El Gerente de la Entidad, o El Representante legal o El Directo Nacional de Servicio Del Sector Protección en conjunto con el área de Servicio - Satisfacción al Consumidor Financiero, de acuerdo con la medición realizada determinarán los eventos de mayor probabilidad e impacto, excluyendo los eventos críticos de servicio, cuya categoría merece un plan de acción inmediato. Este plan de acción deberá ser definido e implementado en conjunto con el responsable del proceso.

### 3.5 Monitoreo

**Política:** La entidad realizará monitoreo constante para velar que los planes de acción y las medidas que se hayan establecido sean efectivas.

**Control:** **Trimestralmente** se realizará una evaluación de los planes de acción definidos. Para esto, El Gerente de la Entidad, o El Representante legal o El Directo Nacional de Servicio Del Sector Protección en conjunto con el área de Servicio - Satisfacción al Consumo Financiero, medirán la incidencia en el trimestre, consolidado y por regional luego de implementado el plan de acción de todas las categorías seleccionadas y determinarán si el cambio en la incidencia corresponde a lo esperado según el objetivo del plan de acción.

Los órganos de control serán los responsables de evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas. En desarrollo de esta función deberán elaborar un informe periódico dirigido al Representante Legal y a la Junta Directiva como mínimo semestralmente, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

#### 3.5.1 Sostenibilidad: Revisión sistema de gestión de la atención al consumidor Financiero:

A partir de la información recopilada en toda la etapa de control y seguimiento, la Unidad de atención al consumidor financiero verificará la necesidad de realizar ajustes sobre dicho sistema de gestión (dentro de esta verificación está el análisis y revisión de criterios para la evaluación de la debida atención y respeto por el Consumidor Financiero) y elevará las propuestas pertinentes al comité de riesgos con una periodicidad mínima anual (ya sea que se propongan cambios o que se mantenga el mismo sistema de gestión), todo esto procurando su adecuada actualización.

## 4. Sanciones por incumplimiento del SAC

Es deber de todos los funcionarios de la entidad, contribuir a una debida atención y protección a los consumidores financieros. De igual manera, corresponde a los Colaboradores que soportan el SAC o



intervengan en su ejecución, conocer y dar estricta aplicación al manual, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones legales que rijan la materia y aquellas internas que se encuentren vigentes en los reglamentos, circulares, manuales, códigos, contrato de trabajo, entre otros documentos, a efectos de lograr una adecuada atención y protección al Consumidor Financiero.

Con base en el informe periódico dirigido al Representante Legal y a la Junta Directiva en el que se reporten las conclusiones acerca de la evaluación y el cumplimiento de las normas e instructivos del SAC realizado por la Auditoría Interna, se identificará, el incumplimiento de las disposiciones del SAC, las cuales serán revisadas en cada caso. Corresponderá al Representante Legal de la entidad o al Director Nacional de Servicio del Sector Protección, liderar con el área de servicio - satisfacción al Consumidor Financiero y del Sistema de Atención al Consumidor financiero (SAC) los correctivos necesarios para lo cual se apoyará en los líderes de las áreas involucradas quienes serán los encargados de poner en marcha los planes de acción y los compromisos que correspondan a sus áreas.

Las violaciones específicas por parte de funcionarios serán evaluadas por el área de Gestión Humana, quien determinará el procedimiento sancionatorio a seguir de acuerdo con la graduación de la conducta determinada en el presente manual.

Cuando el hecho violatorio por parte del empleado pueda constituir algún delito tipificado en nuestro código penal, se informará de ello a la Fiscalía General de la Nación, para que proceda según su competencia.

En todo caso la entidad respeta el debido proceso de todos los empleados que se vean involucrados en el incumplimiento de los deberes o la violación de las prohibiciones aquí referidas. Todo lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de otras disposiciones legales. Las sanciones por incumplimiento del SAC podrán consistir en:

- Amonestación escrita.
- La no consideración para capacitaciones adicionales.
- Una disminución en calificación de la evaluación de desempeño realizada anualmente.
- Desvinculación.

#### **5. Atención de Personas en situación de Discapacidad, Adulto Mayor y Mujeres Embarazadas**

**Política:** Los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad, adulto mayor o mujeres embarazadas, contarán con atención preferencial, de acuerdo con las políticas establecidas por Cooameva Cooperativa para atención al público en sus oficinas.

#### **Términos y definiciones:**

- **Persona en situación de discapacidad:** Se refiere a aquella persona mujer o varón con diversidad funcional que tiene impedida o entorpecida alguna de las actividades cotidianas consideradas normales, debido a la alteración de sus funciones físicas, tales como:
  - Tetraplejia o Cuadriplejia, es la parálisis total o parcial en brazos y piernas.
  - Paraplejia, es la parálisis total de la parte inferior del cuerpo.
  - Hemiplejia, es la parálisis total de la parte inferior del cuerpo.
  - Ceguera, es la pérdida total o parcial del sentido de la vista.
  - Sordera, es la pérdida de la capacidad auditiva parcial o total.

- Mudez o afonía, es la discapacidad (parcial o Total) para producir discurso.
  - Mutilación parcial o total de piernas o brazos.
- **Adulto Mayor:** Se considera adulto mayor aquella persona hombre o mujer con edad mayor o igual a 60 años.
  - **Mujer embarazada:** Se refiere aquella persona mujer que se encuentre en período de gestación.

**Descripción:**

Las oficinas de Cooameva Cooperativa deberán garantizar atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, adultos mayores y mujeres embarazadas.

El asesor deberá tener en cuenta en la atención de personas en situación de discapacidad, adultos mayores y mujeres embarazadas, que debe realizar una especial gestión en orientar y acompañar al consumidor financiero en la operación requerida.

Los Gerentes de Oficina, designaran personas responsables de orientar e identificar si en las oficinas se encuentra consumidores financieros en alguna de las situaciones indicadas en el presente numeral. No obstante, todos los colaboradores de las oficinas, tienen la responsabilidad, sin excepción alguna de dar aplicación a las políticas de manejo a estos consumidores financieros.

El colaborador que tome la iniciativa o sea asignado, para atender al consumidor financiero, debe informarle que tiene atención prioritaria y por ende le ayudará a realizar la transacción, cumpliendo con todas las normas y controles establecidos en los procedimientos de acuerdo al producto o servicio solicitado, que permita la atención eficaz de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad.

El colaborador asignado es quien debe desplazarse por la oficina las veces que sea necesario para brindar un servicio adecuado a los consumidores financieros en condición de discapacidad.

El presente Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) fue aprobado por unanimidad por la Junta Directiva en su reunión celebrada en Cali el día 18 de Diciembre del 2013 según consta en el Acta No. 34 del 18 de Diciembre de 2013.

Actualización del Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) fue aprobada por unanimidad por la Junta Directiva en su reunión celebrada en Cali el 21 de Abril de 2015, según consta en el Acta No 50 del 21 de Abril de 2015.

Actualización del Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) fue aprobada por unanimidad por la Junta Directiva en su reunión celebrada en Cali el 18 de Octubre de 2016, según consta en el Acta No 68 del 18 de Octubre de 2016.

Actualización del Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) fue aprobada por unanimidad por la Junta Directiva en su reunión celebrada en Cali el 20 de Septiembre de 2017, según consta en el Acta No 79 del 20 de Septiembre de 2017.

Actualización del Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) fue aprobada por unanimidad por la Junta Directiva en su reunión celebrada en Cali el 26 de Febrero de 2018, según consta

en el Acta No 85 del 26 de Febrero de 2018.