

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. ALCANCE.....	1
3. OBJETIVO.....	1
4. DEFINICIONES .....	2
5. CONSUMIDOR FINANCIERO .....	2
6. MARCO PARA DESARROLLAR LA DEBIDA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO .....	4
7. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS .....	5
8. OBLIGACIONES ESPECIALES DE SEGUROS BETA S.A. CORREDORES DE SEGUROS PARA CON EL CONSUMIDOR FINANCIERO .....	6
9. ELEMENTOS DEL SAC .....	7
a. Políticas: .....	7
b. Procedimientos: .....	8
c. Documentos:.....	9
d. Estructura Organizacional: .....	9
e. Funciones y Responsables: .....	9
f. Infraestructura:.....	10
g. Capacitación: .....	10
10. EDUCACIÓN FINANCIERA .....	11
11. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS AL CONSUMIDOR FINANCIERO .....	11
12. ETAPAS DEL SAC.....	14
13. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO .....	15
Funciones .....	15

## **1. INTRODUCCIÓN**

SEGUROS BETA S.A CORREDORES DE SEGUROS., acogiendo la Ley 1328 de 2009, por el cual se dictan normas en materia financiera de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones, y en cumplimiento de la Circular 015 de 2010, procede a establecer el Manual SAC – Sistema de Atención al Cliente Financiero.

## **2. ALCANCE**

El SAC implementado por SEGUROS BETA S.A CORREDORES DE SEGUROS es acorde a su estructura, tamaño y objeto social, de modo que permita identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos y/o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección de sus consumidores financieros.

El Manual de SAC se debe aplicar a todos los funcionarios que presten servicio a clientes, en especial quienes estén involucrados con la atención al consumidor financiero, como lo son:

- Área Seguros Generales y Vida
- Área de SOAT/Puntos de Venta
- Área de Domicilios
- Área de Call Center
- Área de Automóviles
- Área de Servicio al Cliente

## **3. OBJETIVO**

El presente manual tiene el propósito de establecer las políticas, procedimientos y controles, que permitan consolidar un ambiente de atención, protección, respeto y una adecuada prestación de servicios a los consumidores financieros, basados en tres propósitos:

- Procurar la educación financiera de los clientes respecto a los diferentes servicios ofrecidos por SEGUROS BETA S.A CORREDORES DE SEGUROS, así como los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos.
  - Garantizar formación y capacitación continua a sus funcionarios para el ofrecimiento, asesoría y prestación de los servicios a los consumidores financieros. Instruyendo a sus colaboradores respecto a las funciones y procedimientos relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero de SEGUROS BETA S.A CORREDORES DE SEGUROS, y los temas relacionados.
4. Consolidar al interior de SEGUROS BETA S.A CORREDORES DE SEGUROS una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros.

## 5. DEFINICIONES

**Cliente:** Es la persona natural o jurídica con quien SEGUROS BETA S.A CORREDORES DE SEGUROS establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.

**Cliente Potencial:** Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por ésta.

**Consumidor Financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.

**Productos y Servicios:** 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. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.

**Contratos de Adhesión:** Son los contratos elaborados unilateralmente por la entidad vigilada y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose éstos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.

**Queja/Reclamo:** Es toda forma de expresión unilateral manifestada por un cliente insatisfecho por algo que esperaba y no obtuvo, respecto de un producto o servicio brindado por una entidad.

**Felicitación:** Expresión de satisfacción obtenida y manifestada por los clientes cuando obtienen un servicio o producto que los satisface totalmente.

**Sugerencia:** Insinuación, recomendación o idea que se sugiere para mejorar, facilitar flexibilizar o regular relaciones con los clientes y con la prestación de servicios.

**Entidades vigiladas:** Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

## 6. CONSUMIDOR FINANCIERO

En conformidad con el artículo segundo de la Ley 1328 de 2009, se entiende que el Consumidor Financiero es todo cliente o cliente potencial de SEGUROS BETA S.A CORREDORES DE SEGUROS.

Para efectos del Manual SAC, *Cliente:* Es la persona natural o jurídica con quien establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social; es decir corresponde a todo aquel que se acerque directamente a la compañía por alguno de sus canales, y a los puntos de venta indirectos, intermediarios

en la comercialización del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT. Así pues quienes adquieran un seguro con la empresa, podrán realizar peticiones.

Se entiende por *Petición* como una solicitud por parte del Consumidor Financiero ante la empresa por alguna novedad con sus productos o calidad en la prestación de algún servicio. Las peticiones de los Consumidores Financieros se dividen en:

- **Queja:** Es una manifestación de insatisfacción o inconformidad del consumidor financiero, motivada por la percepción negativa en cuanto al servicio, actitud, asesoría, calidad, oportunidad de un servicio, producto, colaborador de la organización. Implica el incumplimiento de la promesa de servicio. Ejemplo: demoras en la entrega del producto, actitud y asesorías inadecuadas.
- **Sugerencia:** Es una manifestación del consumidor financiero por medio de la cual brinda ideas para establecer oportunidades de mejoramiento en productos, canales o servicio. Ejemplo: Atención en un punto de venta indirecto
- **Consultas:** Es una manifestación del consumidor financiero cuyo objetivo es obtener una información específica sobre el producto o servicio, que puede ser consultada por otro medio brindado por la organización.
- **Felicitaciones:** Consiste en los reconocimientos sobre el servicio prestado que manifieste algún consumidor.

Para la recepción de estas peticiones se dispone de los siguientes mecanismos:

#### **INTERNOS:**

- **Oficina Principal:** Servicio de atención personalizada y directa en la Carrera 63 # 98B-54. Bogotá, Colombia. Horario de atención de lunes a viernes de 6:30 am a 8:00 pm. Sábados de 7:00 am a 7:00 pm y Domingos de 8:00 am a 4:00 pm.
- **PBX:** Servicio de atención telefónica personalizada y directa al teléfono celular (57) 305 734 2014 / o al fijo (031) 643 9363.
- **Línea de WhatsApp:** (57) 312 378 0185
- **Correo Electrónico:** Servicio de atención al cliente indirecto y no personal al e-mail institucional [contactenos@segurosbeta.com](mailto:contactenos@segurosbeta.com) y [servicioalcliente@segurosbeta.com.co](mailto:servicioalcliente@segurosbeta.com.co). En dicho e-mail el Consumidor Financiero podrá realizar cualquier tipo de petición, la cual será direccionada al área pertinente en un lapso menor a un día hábil, para su respectiva gestión.
- **Página Web:** [www.segurosbeta.com](http://www.segurosbeta.com) el Consumidor Financiero podrá encontrar información relacionada con nuestros productos y servicios. En la pestaña Contáctenos, podrán registrar inquietudes. En la pestaña de Atención al Cliente, el Consumidor Financiero podrá consignar sus peticiones.
- **Encuestas de Servicio al Cliente:** Las cuales se realizan con el fin de conocer la satisfacción del cliente.

Para el tratamiento de dichas peticiones se establecieron el SGC-PRO-006 PROCEDIMIENTO MEDICIÓN CALIDAD DEL SERVICIO y el SGC-INS-003 INSTRUCTIVO DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y QUEJAS ambos documentados bajo el Sistema de Gestión de Calidad.

## EXTERNOS:

- **Defensor del Consumidor Financiero:** Quejas presentadas por el Consumidor Financiero directamente al Defensor nombrado por SEGUROS BETA S.A. CORREDORES DE SEGUROS.
  - Defensor Principal: Dr. Darío Laguado Monsalve
  - Defensor Suplente: Dra. Cecilia Martínez
  - Defensoría del Consumidor Financiero Laguado Giraldo
  - Dirección: Calle 70 a No. 11 - 83. Bogotá, Colombia.
  - Teléfono (031) 543 9850 – (031) 211 0351 - (057) 320 398 1187
  - Sitio Web: <https://defensorialg.com.co/>
  - Instructivo:  
[https://defensorialg.com.co/quejas/entidad\\_login/entidad\\_login.Php](https://defensorialg.com.co/quejas/entidad_login/entidad_login.Php)
- **Superintendencia Financiera de Colombia:** Entidad encarga de vigilar el cumplimiento de los requerimientos realizados ante SEGUROS BETA S.A. CORREDORES DE SEGUROS.

## 7. MARCO PARA DESARROLLAR LA DEBIDA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Los siguientes principios rigen las relaciones entre el Consumidor Financiero y SEGUROS BETA S.A. CORREDORES DE SEGUROS.

- **Debida Diligencia:** SEGUROS BETA S.A CORREDORES DE SEGUROS siendo una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia debe emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que éstos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones, dentro de una serie de principios éticos y morales. En tal sentido, las relaciones entre las entidades vigiladas y el Consumidor Financiero deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del Consumidor Financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas. SEGUROS BETA S.A CORREDORES DE SEGUROS deberá observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros.
- **Libertad de Elección:** Sin perjuicio de las disposiciones especiales que impongan en deber de suministrar determinado producto o servicio financiero, SEGUROS BETA S.A CORREDORES DE SEGUROS y el Consumidor Financiero podrán escoger libremente a sus respectivas contrapartes en la celebración de los contratos mediante los cuales se instrumente el suministro de productos o la prestación de servicios ofrecidos por la empresa. La negativa en la prestación de servicios o en el ofrecimiento de productos deberá fundamentarse en causas objetivas y no podrá establecerse tratamiento diferente injustificado al Consumidor Financiero.

- **Transparencia e Información Cierta, Suficiente y Oportuna:** SEGUROS BETA S.A CORREDORES DE SEGUROS deberán suministrar al Consumidor Financiero información cierta, suficiente, clara y oportuna, que le permita, especialmente, al Consumidor Financiero conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con la entidad vigilada.
- **Responsabilidad en el Trámite de Quejas.** SEGUROS BETA S.A CORREDORES DE SEGUROS deberá atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstas en la regulación vigente, las quejas o reclamos interpuestos por el Consumidor Financiero, y tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejora necesaria oportuna y continua.
- **Manejo Adecuado de los Conflictos de Interés:** Los colaboradores de SEGUROS BETA S.A CORREDORES DE SEGUROS administran los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los del Consumidor Financiero, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más Consumidores Financieros, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés del Consumidor Financiero, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.
- **Educación para el Consumidor Financiero:** SEGUROS BETA S.A CORREDORES DE SEGUROS procurará una adecuada educación al Consumidor Financiero respecto de los productos y servicios financieros que ofrece, de la naturaleza de los mercados en los que actúa, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.

## 8. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los derechos del Consumidor Financiero son:

- Recibir servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por SEGUROS BETA S.A CORREDORES DE SEGUROS.
- Tener publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada deberá permitir y facilitar su comparación y comprensión frente a los diferentes servicios ofrecidos en el mercado asegurador.
- Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio.
- Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, y los costos que se generan sobre los mismos.
- Presentar de manera respetuosa consultas, quejas o reclamos, sugerencias ante la entidad, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.

- Los demás derechos que se establezcan en esta ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

## **9. OBLIGACIONES ESPECIALES DE SEGUROS BETA S.A. CORREDORES DE SEGUROS PARA CON EL CONSUMIDOR FINANCIERO**

- Suministrar información al público respecto del Defensores del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el Consumidor Financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
- Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de los servicios ofrecidos en el mercado.
- Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
- Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de éstos para su aceptación.
- Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberán estar a disposición del respectivo Consumidor Financiero, y contendrá los términos y condiciones del servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.
- Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al Consumidor Financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de éste los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.
- Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.
- Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los servicios a una fecha determinada, cuando el Consumidor Financiero lo solicite, de conformidad con lo establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que la entidad vigilada se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
- Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los Consumidores Financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables.
- Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales se brinde una atención eficiente y oportuna a los Consumidores Financieros.
- Permitir a sus clientes la consulta gratuita, las veces que sea necesario, por los canales que la entidad señale, del estado de sus servicios.

- Contar en su página Web con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al Consumidor Financiero.
- Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial del Consumidor Financiero y a las redes que la contengan.
- Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.
- No requerir al Consumidor Financiero información que ya repose en la entidad vigilada o en sus dependencias, sucursales, sin perjuicio de la obligación del Consumidor Financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.
- Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus Clientes sobre los diferentes servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Las demás previstas en esta ley, las normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los Consumidores Financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos.

## **10. ELEMENTOS DEL SAC**

Corresponde al conjunto de componentes a través de los cuales se instrumenta de forma organizada y metódica la administración del SAC. Los siguientes son los elementos del SAC en SEGUROS BETA S.A CORREDORES DE SEGUROS, para buscar una efectiva implementación:

### **a. Políticas:**

Con el propósito de fortalecer los sistemas de información gerencial, la cultura de servicio y satisfacción del Consumidor Financiero, SEGUROS BETA S.A CORREDORES DE SEGUROS, se compromete a mantener un Sistema para la Atención del Consumidor Financiero bajo las siguientes políticas:

Seguros Beta realizará seguimiento continuo a los requerimientos realizados por los consumidores.

Los colaboradores, encargados y diferentes participantes del SAC que incumplan serán tratados de acuerdo con el reglamento interno de trabajo y al debido proceso.



Evaluará y medirá la efectividad del SAC se realizará bajo el cumplimiento de los indicadores establecidos.

Atenderá eficaz de peticiones, quejas o reclamos que formulen los Consumidores Financieros se realizará en cumplimiento a lo estipulado en el SGC-INS-003 INSTRUCTIVO FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y QUEJAS. La respuesta oportuna es un deber de todos los colaboradores de SEGUROS BETA S.A CORREDORES DE SEGUROS. La respuesta que se brinde a los Consumidores Financieros será concreta clara, suficiente y oportuna.

La revisión de las solicitudes y recomendaciones que formule el Defensor del Consumidor Financiero en ejercicio de sus funciones serán evaluadas y en los casos respectivos implementados.

Realizará capacitación a los colaboradores y demás participantes del SAC por lo menos una vez al año, para los colaboradores nuevos tomará parte de la inducción al cargo,

Es nuestro deber fomentar el ambiente de atención y respeto para con el Consumidor Financiero, y responder oportunamente las solicitudes que se presenten.

SEGUROS BETA S.A CORREDORES DE SEGUROS proveerá el recurso físico, humano y tecnológico necesario para el adecuado funcionamiento del SAC.

La debida atención y protección al Consumidor Financiero en situación de discapacidad, implementando mecanismos para el suministro de información clara, suficiente y comprensible a través de pautas de trato incluyente.

Los colaboradores de la empresa cumplirán con las disposiciones establecidas en el Manual SAC.

**b. Procedimientos:**

SEGUROS BETA S.A CORREDORES DE SEGUROS ha establecido medidas contundentes de control por medio de procedimientos para la adecuada implementación y funcionamiento de los elementos y etapas del SAC, los cuales están enfocados en atender y dar respuesta de manera oportuna, eficaz y eficiente a la petición, quejas, reclamos presentados por los Consumidores Financieros, las cuales se reciben a través de los diferentes canales dispuestos por la empresa.

Comprende la recepción, revisión y envió a las personas responsables, seguimiento, y envió de la respuesta; pasando por la identificación de las causas reiterativas que conllevan a la implementación de acciones de mejora.

El procedimiento mencionado se encuentra publicado en nuestro Sistema de Gestión de Calidad SGC-INS-003 INSTRUCTIVO FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y QUEJAS. En este documento se detalla área responsable, plazos de respuesta, canales de atención y demás información requerida.

### **c. Documentos:**

SEGUROS BETA S.A. CORREDORES DE SEGUROS, establece que para el efectivo funcionamiento del SAC, cualquier tipo de documentación y/o registro relativo al mismo, así como el Manual del SAC y sus anexos serán administrados por la Gerencia y ésta a su vez está facultada para delegar por cadena de mando hasta el nivel necesario las responsabilidades de ejecución de tareas y procedimientos relativos al SAC.

Dentro de los documentos más relevantes del SAC, se encuentran además de los anexos al presente manual, la información expuesta en la carpeta de red publicaciones Gestión Gerencial.

### **d. Estructura Organizacional:**

## **INFORMACIÓN GENERAL SOBRE SEGUROS BETA S.A. CORREDORES DE SEGUROS**

Cuenta con una estructura organizacional definida, sobre las operaciones y servicios del mercado asegurador. Las áreas que interactúan para el desarrollo de estas, se encuentran definidas en:

- Gerencia Comercial y de Operaciones
- Gerencia SOAT
- Gerencia Desarrollo Organizacional

### **e. Funciones y Responsables:**

#### **FUNCIONES JUNTA DIRECTIVA**

- Establecer políticas relativas al SAC.
- Aprobar el Manual de SAC y sus actualizaciones.
- Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que rinda el Representante Legal respecto del SAC, así como de las evaluaciones periódicas realizadas por los órganos de control como el Defensor del Consumidor Financiero y Auditor de Control Interno.

#### **FUNCIONES REPRESENTANTE LEGAL**

- Diseñar y someter a aprobación de Junta Directiva el Manual de SAC y sus modificaciones.
- Velar por el efectivo cumplimiento de las políticas establecidas por la Junta Directiva relativas al SAC.
- Establecer medidas relativas a capacitación e instrucción de los colaboradores de SEGUROS BETA CORREDORES DE SEGUROS S.A. involucrados en la atención y servicio del Consumidor Financiero.
- Diseño y establecimiento de planes y/o programas de educación e información a los Consumidores Financieros.

- Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- Velar por una correcta implementación y aplicación de controles establecidos dentro del Manual de SAC
- Presentar informes semestrales a la Junta Directiva sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC que incluya, acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y áreas responsables.

## **FUNCIONES ÓRGANOS DE CONTROL**

- En ejercicio de sus funciones el Auditor de Control Interno, será el responsable 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.

### **f. Infraestructura:**

La compañía cuenta con la infraestructura física, técnica y el personal necesario con el propósito de garantizar el adecuado funcionamiento del SAC en cumplimiento de las normas relacionadas con la materia, de acuerdo con el tamaño, actividades y volumen de negocios.

### **g. Capacitación:**

La Gerencia y el área de Gestión de Desarrollo Humano, son los responsables de realizar y/o convocar las capacitaciones anuales a todos los colaboradores de la entidad, sobre los productos y/o servicios que la misma ofrece, modificaciones del Manual SAC, información del Defensor del Consumidor Financiero. En todos los casos los funcionarios serán evaluados con el fin de determinar la eficacia y el alcance de los objetivos propuestos.

Entre ellos se encuentran:

Inducción del Sistema de Atención al Consumidor Financiero a los nuevos colaboradores, dentro de los 15 días máximo-siguientes a su ingreso.

Para los colaboradores antiguos se hará un refuerzo de conocimientos cada seis meses.

Se debe evaluar todas las capacitaciones impartidas sobre el SAC, teniendo en cuenta el GDH-RE-003 PLAN DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN documentado bajo el Sistema de Gestión de Calidad

## **PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DEL SAC**

*Alcance:*

Todos los colaboradores

*Objetivos:*

Proporcionar los conceptos, políticas y responsables de la administración del SAC en la entidad.

Suministrar conocimientos metodológicos sobre herramientas y procedimientos que permitan la implementación del SAC.

Involucrar el proceso de educación financiera y las estrategias para el cumplimiento del objetivo del SAC.

Incluir aspectos relativos a la atención de personas en situación de discapacidad.

Se lleva a cabo en un año, según cronograma detallado en el GDH-RE-003 PLAN DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN.

Se imparte a partir del proceso de inducción de nuevos colaboradores en especial a los que pertenecen a procesos relacionados con la prestación del servicio al Consumidor Financiero.

Se imparte a terceros, siempre que exista una relación contractual con éstos y desempeñen funciones de la entidad.

Se revisa y actualiza conforme a requerimientos y cambios significativos para mantener su vigencia.

Cuenta y dispone con los mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos con el fin de determinar la eficacia del programa y el alcance de los objetivos propuestos.

## **11. EDUCACIÓN FINANCIERA**

SEGUROS BETA S.A CORREDORES DE SEGUROS para proporcionar una adecuada educación financiera brinda campañas por medio de su página web, carteleras, redes sociales (Facebook, Instagram, Strava, LinkedIn) correo electrónico y puntos de ventas directo, que le permita conocer a todos los consumidores financieros la información sobre sus derechos y obligaciones, los diferentes tipos de operaciones, servicios y tipo de actividad que desarrolla la empresa, canales para la recepción de peticiones.

Nuestro programa de educación financiera abarca la asesoría e identificación del riesgo asegurable, que puede presentar nuestro consumidor financiero al momento de proteger su patrimonio, por esta razón consideramos fundamental brindar información para la comprensión de terminología acorde.

## **12. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS AL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Según la circular Externa 005 de 2010 en los eventos en los cuales el Defensor del Consumidor Financiero sea competente para resolver quejas o reclamos en los términos de la Ley 1328 de 2009, deberá observar el siguiente procedimiento para su trámite:

- El Consumidor Financiero deberá presentar su queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero mediante documento en el cual consigne sus datos personales y la información de contacto, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja o reclamo, la cual podrá ser remitida

directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero, o podrá ser presentada en sus oficinas o en las sucursales de las entidades.

- Cuando el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo interpuesto corresponde a temas de interés general, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.
- Una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al consumidor financiero interesado y a la entidad involucrada dentro de los ocho (8) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud, de acuerdo al Numeral 6, Artículo 2.34.2.1.5, Decreto 2555 de 2010.
- Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al Consumidor Financiero si la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero es obligatoria según los reglamentos de la entidad respectiva, advirtiéndole sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento. Si la queja o reclamo es inadmitida, el Defensor del Consumidor Financiero comunicará su decisión al Consumidor Financiero, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.
- Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de la entidad involucrada o del Consumidor Financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, la entidad o el Consumidor Financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor del Consumidor Financiero sin que se excedan los ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se solicite la información. Una vez recibida la información solicitada, el Defensor del Consumidor Financiero podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles.
- Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el Consumidor Financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. Lo anterior sin perjuicio de que el Consumidor Financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.
- Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a la respectiva entidad, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. Será obligatorio que en el mismo traslado, se solicite a la entidad que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.
- La entidad deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que ésta le sea desfavorable. En todo caso, si la entidad ha incorporado en sus reglamentos la obligatoriedad de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, no podrá manifestar lo contrario.
- La respuesta deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado, término que se ampliará a petición de la entidad y a juicio del Defensor

del Consumidor Financiero. En este último caso, la entidad vigilada deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

- El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de la entidad se hubiere producido fuera del mismo, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida. En tal evento, el Defensor del Consumidor Financiero deberá requerir nuevamente a la entidad para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera de Colombia la ocurrencia reiterada de estos hechos.
- Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento reiterado evidenciado en el envío tardío, en forma incompleta o en el no envío de las respuestas al Defensor del Consumidor Financiero, deberá ser informado por éste a la Junta Directiva o al Consejo de Administración de la entidad vigilada, quienes deberán adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.
- Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a la entidad y al consumidor financiero.
- El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término estipulado en el numeral 6°.
- La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al Consumidor Financiero y a la entidad vigilada el día hábil siguiente después de proferida. En caso de que la decisión sea desfavorable al Consumidor Financiero éste puede acudir a cualquier medio de protección de sus derechos.
- La entidad vigilada podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo con el Consumidor Financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En estos casos, la entidad informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, consultará al Consumidor Financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción. El Consumidor Financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles. Si vencido este término el Consumidor Financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.
- En caso de que el Consumidor Financiero exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo. Lo anterior sin perjuicio que el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas de que trata el numeral 10 del artículo 2.34.2.1.5, Decreto 2555 del 2010, en cuyo caso dará traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia, si no lo había hecho previamente, junto con un escrito soportando su posición.
- Si la rectificación fue parcial o el Consumidor Financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero deberá continuar con el trámite

a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

- En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009. En tal caso, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001. La decisión así adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositar el acta correspondiente en el centro de conciliación. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de numeral 7 del artículo 8° de la Ley 640 de 2001, para efectos de publicidad.
- El Consumidor Financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al Defensor del Consumidor Financiero. En tales eventos, el Defensor del Consumidor Financiero dará por terminado el trámite y deberá comunicar al Consumidor Financiero la recepción del documento de desistimiento y a la entidad vigilada sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

### **13. ETAPAS DEL SAC**

#### ***IDENTIFICACIÓN***

Mediante la Circular Externa N° 037 de Diciembre de 2018, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia donde se determinan códigos, motivos y descripción de posibles situaciones de queja, se establecen todos aquellos hechos o situaciones que pueden afectar la debida atención y protección a los Consumidores Financieros. Dicha información está consignada en el documento *Formato de Identificación Situaciones de Riesgo en la Atención del Consumidor Financiero Anexo X*.

#### **MEDICIÓN**

Después de terminar la identificación se debe medir la posibilidad y probabilidad de ocurrencia de los eventos que afecten la debida atención y protección a los Consumidores Financieros y su impacto en caso de materializarse. Esta información esta consignada en el documento *Matriz de SAC Anexo X*.

#### **CONTROL**

Mediante los controles establecidos para la mitigación de riesgos en la presentación de eventos que afectan el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, se evalúa la efectividad de respuesta para la debida atención y protección a los Consumidores Financieros, disminuyendo la probabilidad de ocurrencia, así como la implementación de acciones de mejora oportunas y continuas respecto de las quejas o reclamos que se presenten.

Para ello se establecen los siguientes controles:

- Toda comunicación por correo electrónico registra la información de los mecanismos que tiene expuestos SEGUROS BETA S.A. CORREDORES para la recepción de peticiones.
- El envío de toda póliza deberá hacerse con su respectivo clausulado.
- SEGUROS BETA S.A. CORREDORES DE SEGUROS cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo que regula el incumplimiento con la debida atención al Consumidor Financiero, optando por medidas disciplinarias frente a su respectiva verificación.
- Dentro del formato de monitoreo y seguimiento de peticiones registradas por el Consumidor Financiero, exige la debida implementación de acciones de mejorar que buscan la prevención de una nueva ocurrencia frente al mismo evento presentado.

## **MONITOREO**

Es deber de SEGUROS BETA S.A CORREDORES DE SEGUROS hacer un monitoreo constante para velar porque las medidas que se haya establecido sean efectivas. Para el efecto, éstas deben cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos:

Administrar el riesgo a través de los procesos y actuar de forma inmediata a cualquier oportunidad o anticiparse a los problemas que se puedan presentar en la debida atención y protección al Consumidor Financiero, para este control se determinarán las acciones desde el documento *Matriz SAC Anexo X*

El Sistema de Control Interno, evaluará que los controles estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente.

Establecer mecanismos que le permitan a la entidad la producción de estadísticas sobre tipologías de quejas y cualquier otro tipo de reclamos de origen judicial o administrativo.

## **14. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

### **Funciones**

- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.
- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.
- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y la entidad vigilada podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.
- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.
- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.



- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

- **CONTROL MODIFICACIONES**

<b>VERSIÓN</b>	01	02		
<b>COMITÉ No.</b>	07	04		
<b>FECHA</b>	29/04/15	19/06/20		