

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO
COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.

CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. POLÍTICA DE SERVICIO	3
4. ASPECTOS GENERALES.....	3
DEFINICIONES.....	3
PRINCIPIOS ORIENTADORES.....	4
ELEMENTOS MINIMOS QUE COMPONEN EL SAC	5
ETAPAS DEL SAC	5
ASOCIACIÓN Y REPRESENTACIÓN ADECUADA.....	6
5. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS.	6
6. PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN PROPIA POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS. 6	
CANALES DE ATENCIÓN.....	7
DOCUMENTACIÓN SAC.....	8
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	8
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.....	8
7. OBLIGACIONES ESPECIALES DE COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS.	9
8. INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	10
OPORTUNIDAD DE LA INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	11
9. CLÁUSULAS Y PRÁCTICAS ABUSIVAS.....	11
SANCIONES	14
CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS O MODIFICACIONES	14

ANEXOS

- i. Reglamento Defensor del Consumidor Financiero.
- ii. P-Tratamiento de quejas, peticiones, reclamos y sugerencias.
- iii. P-Tratamiento de peticiones, quejas y reclamos Defensor del Consumidor.
- iv. F-Registro de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- v. P-Análisis Punta a Punta de PQR&S.
- vi. F-Educación al Consumidor.
- vii. Circular Externa 016 de 2010 Superintendencia Financiera de Colombia, Pro forma F0000-19 “Solicitud de Posesión”.
- viii. Circular Externa 018 de 2010, Remisión de Información Parte I Proformas.
- ix. Literal g) del numeral 2º del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.
- x. Capítulos 3 y 4 decreto 30 de 2002.
- xi. Circular Externa 015 de 2007.
- xii. Anexo 1 al Título I, Capítulo VI de la Circular Básica Jurídica, Reglas para utilizar la expresión “VIGILADO Superintendencia Financiera de Colombia” en la publicidad impresa.
- xiii. Circular Externa 029 de 2014.

1. PRESENTACIÓN

A través del presente documento se reglamentan los procedimientos establecidos por Colamseg Corredores de Seguros S.A. para estructurar y fortalecer la Gestión del Régimen de Protección al Consumidor Financiero acorde a la Legislación Colombiana, en particular la Ley 1328 de 2009 decretada por el Congreso de La República, mediante el Reglamento del Defensor del Consumidor, el Decreto 2555 del 15 de Julio de 2010 y la Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia, el Código de Conducta de la Compañía, los Procedimientos para la Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos, los fundamentos para su detección, mejora continua y acciones correctivas, las bases y procedimientos para favorecer el cumplimiento de los principios orientadores, las obligaciones y los derechos del Consumidor Financiero y demás decretos, estatutos, leyes y normatividad interna o de cualquier entidad competente que así lo requiera y se relacione directa o indirectamente con el Sistema de Atención del Consumidor Financiero (SAC).

2. OBJETIVO

Reglamentar todos los procedimientos que se realicen en Colamseg Corredores de Seguros S.A. en referencia a la Protección al Consumidor Financiero, dentro del marco de la Legislación Colombiana y de la normatividad interna de la entidad que permita desarrollar una cultura de Atención al Consumidor Financiero en los funcionarios y clientes de Colamseg Corredores de Seguros S.A. en aras a que prevalezca el interés de los consumidores financieros, sin perjuicio de las demás disposiciones legales que hayan al respecto.

3. POLÍTICA DE SERVICIO

En Colamseg S.A. prestamos los servicios con un acompañamiento continuo y asesoría integral, mediante el profesionalismo de nuestro equipo humano, buscando la plena satisfacción de nuestros clientes manteniendo la integridad como base de todas nuestras actividades, comprometiéndonos con el desarrollo del talento humano, el compromiso con la comunidad y cumpliendo con todos los requisitos legales y reglamentarios. (Junta Directiva de Socios, marzo de 2010).

4. ASPECTOS GENERALES

DEFINICIONES

- a) Cliente:** Es la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.
- b) Usuario:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.
- c) 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 esta.
- d) Consumidor financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.
- e) 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.
- f) 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 estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.
- g) Queja o reclamo:** Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de esta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.

	SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2014	Elaborado por: Laura Ortega Fecha: Marzo de 2.016 Versión: 6.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoría
---	--	--

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

PRINCIPIOS ORIENTADORES

Se establecen como principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**, los siguientes:

a) Debida Diligencia. **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** deberá emplear la debida diligencia en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezca con aquellas y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** y los consumidores financieros 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. **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** 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.

b) Libertad de elección. Sin perjuicio de las disposiciones especiales que impongan el deber de suministrar determinado producto o servicio financiero, **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** y los consumidores financieros podrán escoger libremente a sus respectivas contrapartes en la celebración de los contratos mediante los cuales se instrumente la prestación de servicios que la primera ofrezca. La negativa en la prestación de servicios deberá fundamentarse en causas objetivas y no podrá establecerse tratamiento diferente injustificado a los consumidores financieros.

c) Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna. **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** deberá suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**

d) Responsabilidad de COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A. en el trámite de quejas. **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** deberá atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejora necesaria, oportuna y continua.

e) Manejo adecuado de los conflictos de interés. **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** deberá administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los consumidores financieros, 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 de los consumidores financieros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.

f) Educación para el consumidor financiero. **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**, procurará una adecuada educación de los consumidores financieros respecto de los 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.

g) Interpretación de las normas procesales: Al interpretar el siguiente manual, el Defensor del Consumidor Financiero deberá entender que el objeto del mismo es la efectividad de los derechos del Consumidor Financiero o Cliente de la sociedad. Las dudas que surjan en la interpretación de las normas del presente reglamento, deberán aclararse mediante la aplicación de los principios generales del derecho procesal y de la Constitución Política Nacional y del Código de Procedimiento Civil, de manera que se cumpla con la garantía constitucional del debido proceso, se respete el derecho a la defensa y se mantenga la igualdad de las partes.

h) Determinación del régimen legal: El Defensor del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** tendrá como base para las decisiones que adopte la ley 1328 de 2009 y en especial el estatuto del consumidor.

Copia Controlada

 <p>Colamseg Corredores de Seguros ®</p>	<p align="center">SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2014</p>	<p>Elaborado por: Laura Ortega Fecha: Marzo de 2.016 Versión: 6.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoría</p>
--	--	--

i) Gratuidad: Las quejas que sean de conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero de COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A. no tendrán valor alguno para los usuarios o clientes de la sociedad COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.

j) Finalidad: El presente Manual tiene como finalidad especial el mejoramiento de los servicios prestados por la sociedad COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A. a sus usuarios o clientes, siendo un método alternativo para la solución de los conflictos o diferencias que surjan dentro de sus relaciones comerciales.

ELEMENTOS MINIMOS QUE COMPONEN EL SAC

- Colamseg realizará seguimiento continuo a todos los controles.
- Los funcionarios, administradores y diferentes participantes del sistema que incumplan el SAC serán tratado de acuerdo al reglamento interno de trabajo y al debido proceso.
- La evaluación y medición de la efectividad del sistema se realizará bajo el sistema de PQR'S y los indicadores.
- La atención eficaz de peticiones, quejas o reclamos que formulen los consumidores financieros, se trataran bajo plazos de respuesta razonables, las personas o áreas responsables de atender peticiones, quejas o reclamos y la forma y contenido como deben presentarse los mismos. La respuesta que se brinde a los consumidores financieros será concreta, clara y suficiente y oportuna.
- La revisión de las solicitudes y recomendaciones que formulen los defensores del consumidor financiero –DCF- en ejercicio de sus funciones serán evaluadas y en los casos respectivos implementados.
- Se realizará capacitación a los funcionarios y demás participantes del sistema por lo menos una vez al año, para los funcionarios nuevos tomará parte de la inducción al cargo se realizará capacitación cuando el sistema o normativa cambie sustancialmente los procesos o su estructura.

ETAPAS DEL SAC

El SAC que implementa Colamseg s.a. contemplará las siguientes etapas: identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección a los consumidores financieros.

1. **Identificación.** En desarrollo del SAC Colamseg s.a. establecerá todos aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros. Los motivos de peticiones, quejas o reclamos deben ser tenidos en cuenta para establecer acciones de mejora eficientes respecto de los mismos.
2. **Medición.** Una vez concluida la etapa de identificación, Colamseg s.a. medirá 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 a través del sistema de administración de riesgo SARO.
3. **Control.** Colamseg s.a. controlará 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 oportuna y continua respecto de las quejas o reclamos que se presenten.
4. **Monitoreo.** Colamseg s.a. velará para que las medidas que hayan establecido sean efectivas. Mediante el uso de la herramienta tecnológica e indicadores con el fin de asegurar que estos contemplen un proceso de seguimiento efectivo.

Copia Controlada

ASOCIACIÓN Y REPRESENTACIÓN ADECUADA

Los consumidores financieros podrán apoyarse en grupos u otras organizaciones de consumidores para la defensa de sus derechos de conformidad con la legislación vigente para tales efectos.

Los principios que contiene este manual se aplicarán en todas las relaciones que se establezcan entre los consumidores financieros y **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** sin perjuicio de las disposiciones contenidas en otras normas, siempre que no pugnen con los aquí contemplados.

5. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS.

Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**, los siguientes derechos:

- a) En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**
- b) Tener a su disposición, en los términos establecidos en el presente documento y en las demás disposiciones de carácter especial, 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 por **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** deberá ser de tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes servicios ofrecidos en el mercado.
- c) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**
- d) Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrolla **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- e) Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**, el Defensor del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
- f) Los demás derechos que se establezcan en el presente documento o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

6. PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN PROPIA POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS.

Las siguientes constituyen buenas prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros:

- a) Cerciorarse si **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** se encuentra autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b) Informarse sobre los servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.
- c) Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** sobre el manejo de productos o servicios financieros.
- d) Revisar los términos y condiciones de la (s) póliza (s) y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.
- e) Informarse sobre los órganos y medios de que dispone **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.

f) Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de servicio.

El no ejercicio de las prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros no implica la pérdida o desconocimiento de los derechos que le son propios ante **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** y las autoridades competentes. De igual manera, no exime a **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** de las obligaciones especiales consagradas en el presente documento respecto de los consumidores financieros.

Los consumidores financieros tendrán el deber de suministrar información cierta, suficiente y oportuna a **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** y a las autoridades competentes en los eventos en que estas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes y de actualizar los datos que así lo requieran. Del mismo modo, informarán a la Superintendencia Financiera de Colombia y a las demás autoridades competentes sobre las entidades que suministran productos o servicios financieros sin estar legalmente autorizadas para ello.

Colamseg Corredores de Seguros S.A., revisará el presente manual, sus anexos y cualquier otro documento que lo soporte o haga parte del Sistema de Atención al Consumidor Financiero como mínimo una vez al año, función que será realizada por el respectivo auditor delegado por el Comité de Auditoría.

La revisión anual deberá tener en cuenta las propuestas de actualizaciones, modificaciones, adiciones o correcciones por parte de la Alta Gerencia de la Compañía, así como los cambios o actualizaciones de la normatividad relacionada a la Atención al Consumidor; dichas modificaciones serán presentadas a la Junta Directiva, quien deberá analizar y aprobar los cambios.

Colamseg Corredores de Seguros S.A. pone a disposición de la Superintendencia Financiera de Colombia, los funcionarios de la Compañía, demás entes de Control y Público en General el presente manual a través de la página web de la entidad.

CANALES DE ATENCIÓN.

Con el fin de propiciar el cumplimiento de los principios orientadores y derechos de los consumidores financieros, Colamseg Corredores de Seguros S.A. ha establecido los siguientes canales de atención:

INTERNOS.

OFICINA PRINCIPAL: Servicio de atención personalizada y directa con consumidor financiero. Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am. A 12:30 pm. Y de 1:30 pm. A 5:30pm.

PBX.: Servicio de atención telefónica personalizada y directa con el consumidor financiero. Opera en el mismo horario del canal **OFICINA PRINCIPAL.**

COMUNICACIÓN ESCRITA: Cartas de los consumidores radicadas en nuestra oficina principal o enviadas al FAX de la entidad, 3131562.

CORREO ELECTRÓNICO: Servicio de atención indirecto y no personal al e-mail institucional info@colamseg.com. En dicho e-mail los consumidores pueden realizar cualquier tipo de solicitud la cual será re direccionada al área pertinente en un lapso no mayor a un día hábil, para su respectiva gestión. Deberá comunicarse dicha situación al consumidor financiero por el mismo canal de atención.

PAGINA WEB. En nuestra página web www.colamseg.com nuestros clientes podrán encontrar información relacionada con la entidad y los servicios ofrecidos, así como información de las compañías con las cuales se tiene respaldo comercial y los productos ofrecidos por las mismas; los requisitos para solicitud de información, trámites en caso de siniestros, requisitos para colocación de seguros, los sistemas de gestión y regulación de la entidad, así como la información pertinente sobre la Superintendencia Financiera de Colombia.

Por este mismo canal, los clientes podrán contactarse con nosotros a través del Formulario de Contáctenos, La Encuesta de Satisfacción de Servicio, Formulario de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos y el Formulario de Reclamación.

EXTERNOS.

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO: Quejas presentadas por el consumidor financiero directamente al Defensor nombrado por Colamseg Corredores de Seguros S.A.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA: Solicitudes y quejas presentadas por los consumidores financieros de Colamseg Corredores de Seguros S.A., ante esta entidad de supervisión y vigilancia a la cual está sometida la compañía.

DOCUMENTACIÓN SAC

Colamseg Corredores de Seguros S.A., establece que para el efectivo funcionamiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, cualquier tipo de documentación y/o registro relativo al mismo, así como el Manual del SAC y sus anexos serán administrados por la Gerencia Administrativa 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 Sistema, se encuentran además de los anexos al presente manual, la información pública expuesta en la página web de la entidad y la que la Alta Gerencia considere necesaria para el debido funcionamiento.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva deberá

- Establecer las políticas relativas al SAC
- Aprobar el manual del 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 sobre las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control

REPRESENTANTE LEGAL

Será responsable de:

- Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el manual del SAC y sus modificaciones
- Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva en relación al SAC

- Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros.
- Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC
- Presentar un informe periódico, como mínimo semestral a la Junta Directiva sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.

COMITÉ DE AUDITORIA Y REVISOR FISCAL

En ejercicio de sus funciones el Comité de Auditoría y el Revisor Fiscal serán 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.

Deberá incluir en su informe semestral dirigido a la Junta Directiva en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos del SAC.

7. OBLIGACIONES ESPECIALES DE COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS.

- a) Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b) 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.
- c) Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de los servicios ofrecidos en el mercado.
- d) Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la ley 1328 DE 2009, en los decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.
- e) 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.
- f) Suministrar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. La copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, 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.
- g) 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 este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.
- h) 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.
- i) 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 el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
- j) 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 la ley 1328 de 2009, en el presente documento y en las demás normas que resulten aplicables.

- k) Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.
- l) Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, vía correo electrónico y/o telefónicamente, del estado de sus servicios.
- m) Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.
- n) Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.
- o) Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**, 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.
- p) No requerir al consumidor financiero información que ya repose en la entidad vigilada o en sus dependencias, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.
- q) Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y 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.
- r) Las demás previstas en la ley 1328 de 2009, en el presente manual, las normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**, 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.

8. INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

CONTENIDO MÍNIMO DE LA INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO.

En desarrollo del principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** debe informar a los consumidores financieros, como mínimo, las características de los productos y servicios, los derechos y obligaciones, las condiciones, las tarifas o precios y la forma para determinarlos, las medidas para el manejo seguro del producto o servicio, las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato o póliza de seguro y la demás información que **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** estime conveniente para que el consumidor financiero comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar el servicio. En particular, la información que se suministre previamente a la celebración del contrato, deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado.

COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS debe regirse por las instrucciones especiales impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia referidas a la información que debe ser suministrada a los Consumidores Financieros de manera previa a la formalización del contrato, al momento de su celebración y durante la ejecución de éste y los medios y canales que deba utilizar los cuales deben ser de fácil acceso para los consumidores financieros.

Previo a la celebración de cualquier contrato, **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** deberá proveer al potencial cliente una lista detallada, de manera gratuita, de todos los cargos o costos por utilización de los servicios o productos, tales como comisiones de manejo, costos por estudios de créditos, entre otros. Así mismo, deberán informarse los demás aspectos que puedan implicar un costo para el consumidor financiero, como sería la exención o no del gravamen a las transacciones financieras, entre otros. Adicionalmente, los funcionarios de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**

	SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2014	Elaborado por: Laura Ortega Fecha: Marzo de 2.016 Versión: 6.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoría
---	--	--

deberán suministrar para su diligenciamiento el Formulario de Educación al Consumidor una vez expuestas las condiciones de las pólizas, sus formas y periodos de pago o la información requerida en caso de un siniestro, el cual debe ser diligenciado en su totalidad y firmado por el consumidor financiero, deberán indicar al cliente que el canal a través del cual puede conocer y es publicada cualquier modificación de las tarifas o costos, que se pueda efectuar en desarrollo del contrato celebrado con **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** es el correo electrónico del consumidor financiero, comunicación enviada por medio certificado o telefónicamente.

OPORTUNIDAD DE LA INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO.

Cualquier modificación a las condiciones del contrato que fueren factibles o procedentes atendiendo el marco normativo específico de cada producto y las disposiciones generales de esta ley así como las específicas de otras normas, deberá ser notificada previamente a los consumidores financieros en los términos que deben establecerse en el contrato o póliza (s) de seguro (s), realizada por las Compañías de Seguros. En el evento en que **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** incumpla esta obligación, el consumidor financiero tendrá la opción de finalizar el contrato sin penalidad alguna, sin perjuicio de las obligaciones que según el mismo contrato deba cumplir.

Para garantizar los principios orientadores y los derechos del consumidor financiero en referencia a este ítem, los funcionarios de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** deben entregar al Consumidor Financiero el Formulario de Educación al Consumidor, una vez explicados los cambios o modificaciones de sus productos o servicios.

9. CLÁUSULAS Y PRÁCTICAS ABUSIVAS

De acuerdo con lo establecido por el literal e) del artículo 7° de la Ley 1328 de 2009, las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o den lugar a un abuso de posición dominante contractual.

En concordancia con lo anterior, el artículo 11 de la misma ley prohibió de manera expresa la incorporación de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión que utilicen las entidades vigiladas, señalando algunos casos de cláusulas que a juicio del legislador son consideradas como abusivas. Adicionalmente, en el literal e) del mismo artículo se le otorgó a la Superintendencia la facultad de establecer de manera previa y general otras cláusulas abusivas.

En desarrollo de todo lo anterior y con el propósito de garantizar una adecuada protección a los consumidores financieros, la Superintendencia señala a continuación algunos ejemplos de cláusulas y las prácticas que se consideran abusivas atendiendo el mandato legal contenido en la Ley 1328 de 2009.

Lo anterior, sin perjuicio del debido cumplimiento de los deberes y obligaciones que les corresponden a los consumidores financieros en desarrollo de los contratos celebrados.

PROHIBICIÓN DE UTILIZACIÓN DE CLÁUSULAS ABUSIVAS EN CONTRATOS.

Se prohíben las cláusulas o estipulaciones contractuales que se incorporen en los contratos de adhesión que:

1. Prevean o impliquen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros, tales como:
 - a) Cláusulas que desconocen el derecho de defensa de los consumidores financieros, tales como:
 - Las que estipulan que el consumidor financiero no podrá oponer defensa alguna o que limiten los medios probatorios.

Copia Controlada

- Las que impongan la obligación de utilizar de manera exclusiva un determinado mecanismo alternativo de solución de conflictos para resolver las controversias entre consumidores financieros y entidades vigiladas.
 - Las que impidan a los consumidores financieros solicitar el pago de perjuicios o pedir la terminación o resolución del contrato, en caso de incumplimiento en las obligaciones por parte de la entidad vigilada.
 - Las que imponen al consumidor financiero la aceptación de plazos para efectuar reclamaciones en perjuicio de aquéllos establecidos en la ley.
- b) Las que obligan a los consumidores financieros a contratar un determinado producto o servicio o con una persona específica , tales como:
- Las que impongan directa o indirectamente al consumidor financiero la designación del notario que documentará el servicio proveído o el crédito que se le otorgue.
 - Las que establezcan la compañía con la que el consumidor financiero debe contratar los seguros exigidos como condición del crédito.
 - Las que facultan a las entidades vigiladas a contratar o renovar, por cuenta del deudor, las pólizas de seguros sobre los bienes en garantía de un crédito, sin que este ha ya tenido la posibilidad de escoger la entidad aseguradora.
2. Invierten la carga de la prueba y eximen de responsabilidad a las entidades vigiladas tales como:
- Las que imponen al consumidor financiero asumir de manera anticipada toda la responsabilidad derivada del uso de los diferentes instrumentos para la realización de operaciones (tarjetas débito, crédito, talonarios, dispositivos móvil es, entre otros), así como por cualquier falsedad, adulteración, extravío o uso indebido que de ellos se haga por éstos o por un tercero.
 - Las que obligan al consumidor financiero a certificar que se encuentra en un computador seguro.
 - Las que hacen que el consumidor financiero asuma toda responsabilidad por cualquier operación realizada con la clave asignada, cuando el perjuicio a que ha ya lugar sea consecuencia del mal uso de la misma por parte de la entidad vigilada.
 - Las que expresen que la entidad no se hace responsable por los virus, programas fraudulentos o cualquier exposición no autorizada o ilícita del servicio que de cualquier manera pueda afectar la confidencialidad o integridad de la información presentada.
 - Las que establecen que los consumidores financieros no tendrán la posibilidad de controvertir las pruebas que aporte la entidad vigilada en su contra, en caso de existir objeción a transacciones, limitando el ejercicio de su derecho de defensa.
 - Las que eximen de todo tipo de responsabilidad a la entidad vigilada por los errores u omisiones de cualquier clase que puedan producirse en la realización de las operaciones.
 - Las que establecen que la entidad no será responsable por los daños o perjuicios derivados del acceso, uso o mala utilización de los contenidos de sus respectivas páginas de internet, ni de las posibles discrepancias que puedan surgir entre la versión de sus documentos impresos y la versión electrónica de los mismos publicados en la web.
 - Las que disponen que la entidad vigilada no garantiza que su sitio web ni que el acceso a este sea libre de errores, o que el servicio o el servidor estén libres de virus u otros agentes nocivos, programas fraudulentos que de cualquier manera puedan afectar la confidencialidad o integridad de la información.
 - Las que establecen que la entidad vigilada no responderá por la exactitud, veracidad, oportunidad e integridad de la información contenida en sus respectivos sitios web.
 - Las que eximen de responsabilidad a las entidades vigiladas por el desembolso de depósitos a terceros no autorizados o por el pago de cheques falsos.
 - Las que establecen que la entidad vigilada no será responsable por los retiros realizados con documentación adulterada, falsificada o indebidamente diligenciada.

3. Incluyan espacios en blanco, siempre que su diligenciamiento no esté autorizado detalladamente en una carta de instrucciones.
4. Cualquiera otra que limite los derechos de los consumidores financieros y deberes de las entidades vigiladas derivados del contrato, o exonere, atenúe o limite la responsabilidad de dichas entidades, y que puedan ocasionar perjuicios al consumidor financiero.
5. Las demás que establezca de manera previa y general la Superintendencia Financiera de Colombia.
6. Cláusulas que autoricen a **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** para adoptar decisiones de manera unilateral o le impongan a los consumidores financieros modificaciones u obligaciones adicionales a las inicialmente pactadas, salvo que se encuentren autorizadas por la ley, tales como:
 - Solamente en aquellos eventos en que la ley exija el consentimiento previo y expreso de los consumidores financieros, serán abusivas aquellas cláusulas que permitan a las entidades vigiladas la modificación de los términos y condiciones del contrato, de manera unilateral y sin contar con la aquiescencia de aquellos.
 - Las que autorizan a los intermediarios de valores la realización de operaciones sin que medie una instrucción previa y expresa de los consumidores financieros, cuando esta se requiera.
 - Las que señalan un plazo determinado para que el consumidor financiero se pronuncie respecto del contenido de los extractos, y si este no lo objetare, se entenderán aceptadas las operaciones allí incluidas.
 - Las que facultan a las entidades vigiladas para modificar unilateralmente las condiciones de uso de las tarjetas de crédito: inviertan el tipo o modalidad de consumo, cambien el plazo establecido por el cliente o la tasa de interés pactada.
 - Las que autorizan a la entidad vigilada a disminuir el monto de las líneas de crédito, sin que exista un análisis previo de riesgos ni se informe de manera previa y expresa al consumidor financiero.

g) Cláusulas que autoricen a **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** para cobrar por servicios no prestados por el cumplimiento de las prestaciones propias del contrato que no impliquen un servicio adicional, tales como:

- Las que autorizan a las entidades aseguradoras para cobrar al consumidor financiero por efectuar el pago del siniestro.
- Las que facultan a las entidades vigiladas para cobrar a sus deudores por recibir el pago de sus créditos.
- Las que disponen que las entidades vigiladas podrán realizar cobros por concepto de gastos de cobranza de manera automática y sin realizar gestión alguna encaminada a realizar dicha labor.
- Las que establecen que el hecho de que la cuenta de cobro no le ha ya sido enviada al consumidor financiero, no lo releva de efectuar el pago en la oportunidad convenida, salvo que se trate de créditos respecto de los cuales el monto y la fecha se hubiere determinado de manera previa y expresa con exactitud.

De igual forma, cualquier estipulación o utilización de cláusulas abusivas en un contrato se entenderá por no escrita o sin efectos para el consumidor financiero.

PRÁCTICAS ABUSIVAS

Se consideran prácticas abusivas por parte de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** las siguientes:

- a) El condicionamiento al consumidor financiero por parte de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** de que este acceda a la adquisición de uno o más servicios que presta directamente o por medio de otras instituciones vigiladas a través de su red de oficinas, o realice inversiones o similares, para el otorgamiento de otro u otros de sus servicios, y que no son necesarias para su natural prestación.
- b) El iniciar o renovar un servicio sin solicitud o autorización expresa del consumidor.
- c) La inversión de la carga de la prueba en caso de fraudes en contra de consumidor financiero.

- d) Las demás que establezca de manera previa y general la Superintendencia Financiera de Colombia.
- e) Redactar los contratos o pólizas de seguros con letras ilegibles y difíciles de leer a simple vista.
- f) No entregar o no poner a disposición de los consumidores copia de los contratos, ni de los reglamentos de los productos o servicios contratados.
- g) Realizar cobros por conceptos de gastos de cobranza de manera automática.
- h) Cobrar al consumidor financiero por servicios o productos, sin que exista conocimiento previo, autorización o consentimiento expreso de éste.
- i) Limitar el derecho de los consumidores financieros a dar por terminado los contratos, salvo que se trate de contratos irrevocables.
- j) Obligar a los consumidores financieros a declarar que conocen y aceptan los reglamentos, sin haberlos entregados o puestos a su disposición.
- k) Las prácticas abusivas están prohibidas a partir de la entrada en vigencia de la Ley 1328 de 2009 y serán sancionables conforme lo dispone la Superintendencia Financiera de Colombia y la Ley.

SANCIONES

El incumplimiento de las normas previstas en el presente documento, así como las demás disposiciones vigentes en materia de protección al consumidor financiero será sancionado por la Superintendencia Financiera de Colombia en la forma prevista en la Parte Séptima del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y el artículo 53 de la Ley 964 de 2005 y demás normas que los modifiquen o sustituyan. Así mismo deberá considerarse si se adoptaron soluciones a favor del consumidor financiero dentro del trámite de quejas o reclamos, así como la implementación de medidas de mejoramiento como consecuencia de las mismas según la infracción al Régimen de Protección al Consumidor Financiero, numeral 2 del artículo 208 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y el artículo 52 de la Ley 964 de 2005.

Adicionalmente el incumplimiento de lo registrado en el presente manual por parte de los funcionarios de la entidad, será catalogado como una falta grave y dará lugar a que la Alta Gerencia de la entidad tome las acciones disciplinarias y correctivas que considere necesarias.

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS O MODIFICACIONES

DOCUMENTO ANTERIOR			DOCUMENTO VIGENTE		
COD. VERSIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN	HOJAS A REEMPLAZAR	FECHA ACTUALIZACIÓN
1.0	Laura Ortega	Martha Morales			
2.0	Laura Ortega	Martha Morales	Actualización normatividad.	TODAS	Septiembre /2011
3.0	Laura Ortega	Martha Morales	Actualización normatividad. Circular externa 038/2011		Diciembre /2011
4.0	Laura Ortega	Martha Morales	Revisión general, adecuación según normatividad. Estructura organizacional, canales de comunicación y sanciones	TODAS	Agosto /2013
5.0	Laura Ortega	Martha Morales	Adición anexo 1 al Título I, Capítulo VI de la Circular Básica Jurídica	PRIMERA	Enero /2014
6.0	Stephanie Patiño	Martha Morales	Ejemplos de prácticas y cláusulas abusivas contenidas en Circular Externa 039 de 2011	10,11,12 y 13	Marzo /2016