

 Colamseg Corredores de Seguros ®	SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2022	Elaborado por: Dir. Gestión Adm Fecha: Octubre de 2.023 Versión: 12.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoría
--	--	---

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

CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	4
2. MARCO NORMATIVO	4
3. OBJETIVO	4
4. POLÍTICA DE SERVICIO	4
5. POLÍTICA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL	5
6. POLITICA DE PROTECCIÓN A LA INTIMIDAD DE LOS CONSUMIDORES	5
7. ASPECTOS GENERALES	6
DEFINICIONES	6
PRINCIPIOS ORIENTADORES	7
ASOCIACIÓN Y REPRESENTACIÓN ADECUADA	8
8. ETAPAS DEL SAC	8
9. ELEMENTOS MÍNIMOS QUE COMPONEN EL SAC	14
POLÍTICAS	14
PROCEDIMIENTOS	14
DOCUMENTACIÓN:	16
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	16
INFRAESTRUCTURA	17
FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN DE LOS TRABAJADORES, y ÁREAS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR	17
INFORMACIÓN y EDUCACIÓN FINANCIERA AL CONSUMIDOR	18
10.DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS	20
11.PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN PROPIA POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS	21
12.OBLIGACIONES ESPECIALES DE COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS	22
13.CLÁUSULAS Y PRÁCTICAS ABUSIVAS	23
14.DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	27
FUNCIONES	27
ASUNTOS EXCEPTUADOS DEL CONOCIMIENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	28
CANAL DE ATENCIÓN DEL DCF	28
15.CANALES DE ATENCIÓN	29
15. CANALES DE ATENCIÓN PARA PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD – ATENCIÓN PREFERENCIAL	30

	<p align="center">SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2022</p>	<p>Elaborado por: Dir. Gestión Adm Fecha: Octubre de 2.023 Versión: 12.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoria</p>
---	--	--

16. RÉGIMEN SANCIONATORIO	30
CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS O MODIFICACIONES	31

	<p>SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2022</p>	<p>Elaborado por: Dir. Gestión Adm Fecha: Octubre de 2.023 Versión: 12.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoria</p>
---	---	--

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.

 Colamseg Corredores de Seguros ®	SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2022	Elaborado por: Dir. Gestión Adm Fecha: Octubre de 2.023 Versión: 12.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoria
--	--	---

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, 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), la Circular Externa 029 de 2014 y la Circular Externa 008 de 2017 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. MARCO NORMATIVO

Código de Comercio.
CIRCULAR EXTERNA 015 DE 2007
Estatuto del Consumidor – Ley 1480 del 12 de octubre de 2011.
Ley 1328 del 15 de julio de 2009.
Decreto 2555 de 2010.
Circular Básica Jurídica (C.E.029de2014).
Circular Externa 008 de 2018.
Circular Externa 023 de 2021.
Circular Externa 013 de 2022.
Ley 2300 de 2023

3. 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 COLAMSEG S.A. que permita desarrollar una cultura de Atención al Consumidor Financiero en los trabajadores 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.

4. POLÍTICA DE SERVICIO

En Colamseg Corredores de Seguros 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

	<p align="center">SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2022</p>	<p>Elaborado por: Dir. Gestión Adm Fecha: Octubre de 2.023 Versión: 12.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoría</p>
---	--	--

comunidad y cumpliendo con todos los requisitos legales y reglamentarios. (Junta Directiva de Socios, marzo de 2010).

5. POLÍTICA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

En Colamseg Corredores de Seguros S.A. la satisfacción del cliente es parte vital en nuestros objetivos para el cumplimiento de nuestra misión. Por tal razón, en todos los niveles de la organización se establece el compromiso para la atención preferencial a personas en situación de discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas y/o con niños de brazos, desplazados, víctimas de violencia y del conflicto armado, que requieran de nuestros servicios fuera o dentro de nuestras instalaciones. Para ello se ha implementado un modelo de atención preferencial que permite facilitar la solución de los requerimientos de los usuarios de acuerdo a unos principios de efectividad y buen trato.

6. POLÍTICA DE PROTECCIÓN A LA INTIMIDAD DE LOS CONSUMIDORES

COLAMSEG S.A. valora y respeta el derecho a la intimidad de nuestros consumidores. Con el objetivo de garantizar una comunicación efectiva y respetuosa, hemos establecido diversos canales a través de los cuales los consumidores autorizan que pueden ser contactados. Estos canales incluyen correo electrónico, llamadas telefónicas, mensajes de texto, mensajería por aplicaciones web, cartas, entre otros.

El consumidor financiero se contactará de acuerdo a su autorización, dentro de las gestiones comerciales y de cobranza derivada de la colocación del producto y/o servicio adquirido con pleno conocimiento por él, dentro de las buenas prácticas y dando cumplimiento a la ley 2300.

Es importante destacar que cualquier contacto directo con el consumidor se llevará a cabo de manera considerada, sin comprometer la privacidad personal o familiar. Nos comprometemos a proporcionar la información necesaria de forma clara y respetuosa, asegurando que el consumidor se sienta cómodo y protegido en todo momento.

Nuestro horario de contacto se limita a los días laborables, de lunes a viernes, en el horario de 8:00 am a 5:00 pm, así como los sábados de 8:00 am a 12:00 pm, pudiéndose adaptar a los establecido en el art. 3 de la Ley 2300 de 2023.

Los domingos y días festivos no realizamos ningún tipo de contacto con los consumidores, permitiéndoles disfrutar de su tiempo libre sin interrupciones.

Una vez establecido un contacto directo con el consumidor, este no podrá ser contactado por parte de gestores de cobranza mediante varios canales dentro de una misma semana ni en más de una ocasión durante el mismo día.

En ningún caso, COLAMSEG S.A podrá contactar a las referencias personales o de otra índole. Al avalista, codeudor o deudor solidario se le contactará en la misma condición que establece la Ley 2300 de 2023.

COLAMSEG S.A. se abstendrán de adelantar gestiones de cobranza mediante visitas al domicilio o lugar de trabajo del consumidor financiero o de servicios.

En COLAMSEG S.A, nos esforzamos por mantener altos estándares éticos en nuestras prácticas de comunicación, asegurando la confidencialidad y el respeto hacia la privacidad de nuestros clientes en todo momento.

 Colamseg Corredores de Seguros ®	SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2022	Elaborado por: Dir. Gestión Adm Fecha: Octubre de 2.023 Versión: 12.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoria
--	--	---

7. ASPECTOS GENERALES

DEFINICIONES

- a) **Cliente:** Es la persona natural o jurídica con quien COLAMSEG S.A. establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.
- b) **Cliente Potencial:** Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con COLAMSEG S.A., respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta.
- c) **Consumidor financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de COLAMSEG S.A.
- d) **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.
- e) **Contratos de adhesión:** Son los contratos elaborados unilateralmente por LA ASEGURADORA 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.
- f) **Queja o reclamo:** Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por COLAMSEG S.A. 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.
- g) **Queja exprés:** por medio de la cual se busca optimizar los tiempos de respuesta a aquellos casos que son susceptibles de ser atendidas en un menor tiempo posible. El tiempo que señala por la C E 023 de 2022 es de 5 días hábiles que se cuentan a partir del día siguiente a la recepción de la queja por parte del consumidor financiero.
- h) **Entidades vigiladas:** Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- i) **Superintendencia Financiera de Colombia:** Naturaleza Jurídica: La Superintendencia Financiera de Colombia, es un organismo técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio. El Presidente de la República, de acuerdo con la ley, ejercerá a través de la Superintendencia Financiera de Colombia, la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público. La Superintendencia Financiera de Colombia tiene por objetivo supervisar el sistema financiero colombiano con el fin de preservar su estabilidad, seguridad y confianza, así como, promover, organizar y desarrollar el mercado de valores colombiano y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados
- j) **Defensor del Consumidor Financiero:** La Defensoría del Consumidor será una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las funciones del ART. 13 de la Ley 1328 de 2009.
- k) **Sistema de Atención al Consumidor:** es el conjunto de directrices, políticas, procedimientos y controles adoptados por COLAMSEG SA para procurar la debida protección del consumidor financiero y que propicien un ambiente de atención y respeto para el mismo, en los términos indicados en la Ley 1328 de 2009, en los decretos, resoluciones, circulares y cartas circulares que

	<p align="center">SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2022</p>	<p>Elaborado por: Dir. Gestión Adm Fecha: Octubre de 2.023 Versión: 12.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoría</p>
---	--	--

la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.

l) SmartSupervision: En 2020 la SFC desarrolló una solución tecnológica de supervisión que integra la transmisión de información de quejas de las entidades vigiladas vía APIs y posterior análisis basado en inteligencia artificial, así ampliando el alcance de supervisión y atención de quejas de forma eficiente, dinámica y en tiempo real.

m) Petición: Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la compañía cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

n) Persona en estado de discapacidad: Son aquellas personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, en interacción con diversas barreras, pueden obstaculizar su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás.

PRINCIPIOS ORIENTADORES

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

a) Debida Diligencia. COLAMSEG 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 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 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 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 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 S.A.

d) Responsabilidad en el trámite de quejas. COLAMSEG 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 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

 Colamseg Corredores de Seguros ®	SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2022	Elaborado por: Dir. Gestión Adm Fecha: Octubre de 2.023 Versión: 12.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoría
--	--	---

prevalezca el interés de los consumidores financieros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.

f) Educación para el consumidor financiero. COLAMSEG 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 S.A. tendrá como base para las decisiones que adopte la ley 1328 de 2009 y en especial el estatuto del consumidor.

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

j) Finalidad: El presente Manual tiene como finalidad especial el mejoramiento de los servicios prestados por COLAMSEG 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.

k) para la protección, debida atención, trato justo, respeto y servicio del consumidor financiero: Para efectos del presente Manual se entiende por para la protección, debida atención, trato justo, respeto y servicio del consumidor financiero el conjunto de actividades que desarrolle COLAMSEG S.A. con el objeto de propiciar un ambiente de protección y respeto por los consumidores financieros. Para ello, se establecen mecanismos que propendan por la observancia de los principios orientadores en materia de protección de los derechos del consumidor financiero y el cumplimiento de las obligaciones previstas en la normatividad vigente.

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 S.A.** sin perjuicio de las disposiciones contenidas en otras normas, siempre que no pugnen con los aquí contemplados.

8. ETAPAS DEL SAC

El SAC que implementa COLAMSEG S.A. contempla las siguientes etapas: identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la para la protección, debida atención, trato justo, respeto y servicio del consumidor financiero.

1. Identificación. En desarrollo del SAC COLAMSEG S.A. establecerá todos aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la para la protección, debida atención, trato justo, respeto y servicio

 Colamseg Corredores de Seguros ®	SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2022	Elaborado por: Dir. Gestión Adm Fecha: Octubre de 2.023 Versión: 12.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoria
--	--	---

del consumidor financiero. Los motivos de peticiones, quejas o reclamos deben ser tenidos en cuenta para establecer acciones de mejora eficientes respecto de estos.

El mecanismo para identificar la tipología de quejas, reclamos de origen judicial o administrativo es de acuerdo a la normativa de la SFC (Circular Básica Jurídica 029 de 2014 y los anexos) y los documentos publicados en <https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/20650/consumidor-financieroinformacion-generalquejas-contras-entidades-vigiladasquejas-contras-entidades-vigiladas-por-la-superintendencia-financiera-de-colombia-20650/>

PRODUCTOS DEL SECTOR ASEGURADOR

Código	Producto
101	Seguro de automóviles
102	Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT)
103	Seguro de cumplimiento
104	Seguro de responsabilidad civil
105	Seguro de incendio
106	Seguro de terremoto
107	Seguro de sustracción
108	Seguro de transporte
109	Seguro de corriente débil
110	Seguro todo riesgo contratista
111	Seguro de manejo
112	Seguro de lucro cesante
113	Seguro de montaje y rotura de máquina
114	Seguro de aviación
115	Seguro de navegación y casco
116	Seguro de minas y petróleos
117	Seguro de vidrios
118	Seguro de crédito comercial
119	Seguro de crédito a la exportación
120	Seguro agropecuario
121	Seguro de desempleo
122	Seguro de hogar
123	Seguro de exequias
124	Seguro de accidentes personales
125	Seguro colectivo de vida
126	Seguro educativo
127	Seguro de vida grupo
128	Seguro de salud
129	Seguro de enfermedades de alto costo
130	Seguro de vida individual
131	Seguro previsional de invalidez y sobrevivencia
132	Seguro de riesgos laborales
133	Seguro de pensiones Ley 100 de 1993
134	Seguro de pensiones voluntarias
135	Seguro de pensiones con conmutación pensional

 Colamseg Corredores de Seguros ®	SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2022	Elaborado por: Dir. Gestión Adm Fecha: Octubre de 2.023 Versión: 12.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoría
--	--	---

- 136 Seguro de rentas voluntarias
- 137 Seguro de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS)
- 198 Otros productos de seguros

MOTIVOS DE QUEJAS O RECLAMOS PARA EL SECTOR ASEGURADOR

Código Motivo

- 101 Demora o no emisión de la póliza
- 102 Demora en el servicio requerido para emisión de póliza
- 103 Demora o no entrega de recibo de pago
- 104 Error en la facturación o cobro no pactado
- 105 Demora o no realización de modificación de financiación de póliza
- 106 Error en modificación de financiación de póliza
- 107 Demora o no confirmación de pago
- 108 Demora o error en devolución de prima o aporte
- 109 Demora o no aplicación del recaudo
- 110 Error en la aplicación del recaudo
- 111 Cambios no informados en coberturas
- 112 Incrementos no pactados o informados de la prima
- 113 Inconformidad por cobros de terceros
- 114 Cobros a póliza terminada
- 115 Demora en atención del siniestro
- 116 No atención del siniestro
- 117 Fallas en el registro del siniestro
- 118 Asesoría incorrecta o imprecisa en la atención del siniestro
- 119 Demora en la definición de indemnización
- 120 Demora en la autorización de servicios
- 121 Demora en dictamen de calificación de pérdida de capacidad laboral o enfermedad grave
- 122 Inconformidad con la definición, autorización, dictamen o diagnóstico
- 123 Inconformidad con el valor de indemnización o suma asegurada
- 124 Demora en el pago de la indemnización o suma asegurada
- 125 Demora en el pago de mesada
- 126 Error en el pago de la indemnización o suma asegurada
- 127 Error en el pago de la mesada
- 128 Inconformidad con documentos exigidos para presentar reclamación
- 129 Rescisión del título sin autorización
- 130 Error en la nivelación de títulos
- 131 Fallas en la asignación de posición para sorteo
- 132 Demora en la prestación del servicio
- 133 No prestación del servicio
- 134 Inconformidad con el servicio prestado por el proveedor
- 135 Incumplimiento de obligaciones en prestación del servicio
- 136 Mal trato por parte el proveedor
- 137 No cumplimiento con los servicios de valor agregado ofrecidos
- 138 Cambio de asesor
- 139 Demora o no modificación de la póliza

 Colamseg Corredores de Seguros ®	SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2022	Elaborado por: Dir. Gestión Adm Fecha: Octubre de 2.023 Versión: 12.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoría
--	--	---

- 140 Error en la modificación de la póliza
- 141 Póliza terminada sin justificación
- 142 No devolución de contragarantías
- 143 Error en la emisión de la póliza
- 144 Envío erróneo de cobro o factura
- 145 Demora o no cancelación de la póliza
- 146 Emisión póliza de la seriedad de la candidatura
- 199 Otros motivos

MOTIVOS GENERALES DE QUEJAS O RECLAMOS

Código Motivo

- 901 Publicidad engañosa
- 902 Dificultad en el acceso a la información
- 903 Información o asesoría incompleta y/o errada
- 904 Información inoportuna
- 905 Dificultad en la comunicación con la entidad
- 906 Mal trato por parte de un funcionario
- 907 Mal trato por parte del asesor comercial o proveedor
- 908 Presunta actuación fraudulenta o no ética del personal
- 909 Incumplimiento de los términos del contrato
- 910 Presunta suplantación de personas
- 911 Cotización errada
- 912 Demora o no entrega de la cotización y/o simulación
- 913 Demora o no entrega del contrato o de la póliza
- 914 Error o falta de claridad en las cláusulas del contrato o de la póliza
- 915 Diferencia del producto expedido con el solicitado o cotizado o simulado
- 916 Vinculación no autorizada
- 917 Condicionamiento a la adquisición de productos o servicios
- 918 No cancelación o terminación de los productos
- 920 No entrega de paz y salvo
- 921 Demora o no devolución de saldos, aportes o primas
- 923 Negación injustificada a la apertura del producto
- 924 Negación a la apertura de productos por condiciones de segmentos particulares de la población
- 925 No recepción de billetes y/o monedas
- 926 No disponibilidad o fallas de los canales de atención
- 927 Obstáculo para la interposición de quejas, reclamos o peticiones
- 928 Demora en la respuesta a quejas, reclamos o peticiones
- 929 Errores en la resolución de quejas, reclamos o peticiones.
- 930 No resolución a quejas, peticiones y reclamos
- 933 Demora o no modificación de datos personales
- 934 Actualización equivocada de datos personales
- 935 Inadecuado tratamiento de datos personales
- 936 Información incompleta y/o errada en la ejecución
- 937 No aplicación de los protocolos especiales de atención
- 938 Inconsistencias en los pagos a terceros

 Colamseg Corredores de Seguros ®	SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2022	Elaborado por: Dir. Gestión Adm Fecha: Octubre de 2.023 Versión: 12.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoría
--	--	---

- 942 Demora o no aplicación del pago
- 943 Error en la aplicación del pago
- 944 Inconformidad por cobros de terceros
- 945 Dificultad o imposibilidad para realizar transacciones o consulta de información por el canal
- 946 Demora en la atención o en el servicio requerido
- 947 Seguridad en canales
- 948 Omisión o envío tardío o inoportuno de informes, extractos o reportes a los que esté obligada la entidad.
- 949 Errores en el contenido de la información en informes, extractos o reportes.
- 950 Limitación en la expedición de certificaciones
- 951 Inconformidad en procesos - Constitución, Modificación y Levantamiento - de garantía
- 952 Producto terminado o cancelado sin justificación
- 953 Inconformidad por bloqueo de productos
- 954 Incrementos de tarifas no pactadas o informadas
- 955 Error en la facturación o cobro no pactado
- 956 Modificación de condiciones en contratos
- 957 Inconsistencia en el cobro de comisiones - Descuentos injustificados
- 958 Inconsistencia en el cobro de gastos
- 959 Inconsistencia en el cálculo y/o aplicación de impuestos
- 961 Inconsistencias en el movimiento y saldo total del producto
- 962 Inconformidad con procesos internos de conocimiento del cliente y SARLAFT
- 963 Fallas o inoportunidad en el proceso de vinculación
- 964 Información sujeta a reserva
- 965 Indebido deber de asesoría

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 para la protección, debida atención, trato justo, respeto y servicio del consumidor financiero 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 protección, debida atención, trato justo, respeto y servicio del consumidor financiero 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. Este monitoreo se realizará con una periodicidad semestral (enero a junio y julio a diciembre).

Medidas:

Herramientas tecnológicas:

En la herramienta de registro de información – SICS-, tiene parámetros para el diligenciamiento completo del producto adquirido por el cliente, estadísticas y producción.

 Colamseg Corredores de Seguros ®	SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2022	Elaborado por: Dir. Gestión Adm Fecha: Octubre de 2.023 Versión: 12.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoria
--	--	---

Plataformas de las aseguradoras y comparativo de cotizaciones que permiten tener la trazabilidad de las solicitudes.

El correo electrónico contiene la información recibida y entregada que soporta la relación comercial y decisiones tomadas por el cliente.

Indicadores de peticiones, quejas y recursos:

		procedimiento.		
Administración Sistemas Control	Análisis punta a punta PQRS	Definir, desarrollar y monitorear las solicitudes presentadas, para implementar planes de mejora.	[Total de Solicitudes de PQRS recibidas/PQRS de competencia del Defensor]	EFICACIA
			[Total de Solicitudes de PQRS recibidas/PQRS de competencia de COLAMSEG]	EFICACIA

Indicadores de encuestas de servicio:

Por medio de la herramienta digital de diligenciamientos de formularios se analiza y monitorea canal de llegada del cliente, satisfacción, calidad y suministro de información,

1) ¿CÓMO SE ENTERÓ DEL SERVICIO OFRECIDO POR COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.?

Directorio ____ Referidos ____ E-mail ____ Pagina Web ____ Teléfono ____ Otros,

2) EN UNA ESCALA DE 1 A 5, (DONDE 5 ES LO MÁS ALTO Y 1 LO MÁS BAJO), CALIFIQUE LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

- Por favor califique el servicio prestado
- La información suministrada fue suficientemente clara
- El asesor encargado del servicio tiene un buen manejo en el tema
- La información fue suministrada oportunamente
- Los términos y condiciones de la póliza han sido entendidos claramente

3) MARQUE CON UNA X (SI Ó NO), LOS SIGUIENTES ASPECTOS

- El asesor dio un breve resumen de la actividad principal de la compañía.
- El asesor le explicó la razón de la documentación exigida, su uso y su custodia.
- El asesor presentó el debido estudio de cotización.
- El asesor le informó las condiciones de manejo, términos y condiciones de la (s) póliza (s)
- El asesor le informó la forma y tiempo máximo de pago del servicio
- El asesor le informó sobre la existencia del Defensor del Consumidor Financiero y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero de Colamseg S.A

 Colamseg Corredores de Seguros ®	SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2022	Elaborado por: Dir. Gestión Adm Fecha: Octubre de 2.023 Versión: 12.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoria
--	--	---

9. ELEMENTOS MÍNIMOS QUE COMPONEN EL SAC

POLÍTICAS

En virtud de la norma y sin perjuicio de las demás funciones asignadas, COLAMSEG S.A. ha adoptado las siguientes políticas con el fin de orientar la actuación eficiente y oportuna en relación con la atención al consumidor financiero, de cada una de las áreas responsables, así como de los colaboradores y empleados de COLAMSEG S.A.

- COLAMSEG S.A. realizará seguimiento continuo a todos los controles.
- Los trabajadores, administradores y diferentes participantes del sistema que incumplan el SAC serán tratados 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 tratarán 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 trabajadores y demás participantes del sistema por lo menos una vez al año, para los trabajadores nuevos tomará parte de la inducción al cargo; se realizará capacitación cuando el sistema o normativa cambie sustancialmente los procesos o su estructura.
- COLAMSEG S.A. en el desarrollo de la debida diligencia para la prestación del servicio al consumidor financiero, le dará preferencia a la atención a personas en condiciones de debilidad manifiesta, entre ellos; adultos mayores, mujeres embarazadas o con niños menores y discapacitados, clientes especiales o en condición de minusvalía, poniendo a su disposición una atención preferencial en las oficinas, brindándole colaboración para evitarles traslados innecesarios y adecuando en la medida de lo posible la infraestructura de las oficinas para facilitar su acceso a las instalaciones.
- En Colamseg prevalecerá la cultura de prevención y resolución de conflictos de interés en el marco SAC
- Colamseg siempre erogará los recursos económicos requeridos para el adecuado funcionamiento del SAC; así como, la provisión de recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios.
- Se mantendrá constantemente revisados y actualizados los documentos de lineamientos, directrices, procedimientos, programa y/o campañas y se socializarán los cambios que dé a lugar.
- Incluir en la visión estratégica de COLAMSEG S.A. la cultura organizacional para la atención y protección de los consumidores financieros.
-

PROCEDIMIENTOS

COLAMSEG S.A. cuenta con un procedimiento definido para la atención de peticiones, quejas o reclamos presentados por los consumidores financieros de **COLAMSEG S.A.**

 Colamseg Corredores de Seguros ®	SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2022	Elaborado por: Dir. Gestión Adm Fecha: Octubre de 2.023 Versión: 12.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoría
--	--	---

El objetivo es atender y dar respuesta de manera oportuna, eficaz y eficiente, a las peticiones, quejas o reclamos presentados por los consumidores financieros, las cuales se reciben a través de los diferentes canales (telefónico - página web – Correo – formulario – SMARTSUPERVISION – Carta). Comprende la proyección, revisión y envío de la respuesta, hasta la identificación de las causas reiterativas que conllevan a la implementación de acciones de mejora.

El procedimiento para la atención de peticiones, quejas o reclamos presentados por los consumidores financieros se encuentra publicado en la página web www.colamseg.com, documento que detalla área responsable, plazos de respuesta y canales de atención.

Adicional, se encuentran implementados los procedimientos detallados en el REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR y los siguientes procedimientos que pueden ser ejecutados en cualquier etapa como apoyo al SAC:

ASC_PRO26_Análisis Punta a Punta de PQR&S

ASC_PRO28_Resolución de quejas por parte del defensor del consumidor financiero

ASC_PRO29_Tratamiento de peticiones, quejas y reclamos

ASI_PRO15_Asesoría integral en indemnizaciones

GVS_PRO12_Elaborar y presentar propuesta de negocio

GVS_PRO13_Solicitar expedición de pólizas y anexos

GVS_PRO14_Pólizas expedición directa Análisis de indicadores de quejas recibidas y de las respuestas de las encuestas de servicio

Procedimiento para la atención preferencial:

COLAMSEG S.A. define las oficinas físicas de atención al cliente como el canal e instrumento más adecuado para atender de forma prioritaria a personas en situación de discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas y/o con niños de brazos, los cuales podrán contar con otra persona que los representen, para lo cual deben entregar un poder autenticado o declaración juramentada en la que autorizan a esa persona para que los represente ante cualquier trámite o para recibir información de la compañía.

En el caso de usuarios y/o clientes que sean mujeres embarazadas, niños adultos mayores, personas con niños en brazos y personas con discapacidad se deberán encontrarse exonerados de esperar turnos de atención, debiendo ser atendidos en forma casi inmediata, aproximándose a la ventanilla designada para estos casos.

Para personas en situación de discapacidad auditiva y visual COLAMSEG S.A. ha diseñado un manual en braille con la información más relevante de la compañía como: quienes somos, misión, visión, valores y principios institucionales, servicios, productos, aliados y el Defensor Del Consumidor Financiero, la cual se dará a conocer a las personas que así lo requieran.

Para personas en situación de discapacidad física, auditiva y visual se encuentra publicado un video institucional en nuestra página web www.colamseg.com con lenguaje de señas, audio y subtítulos de apoyo, con la información estratégica de nuestra compañía.

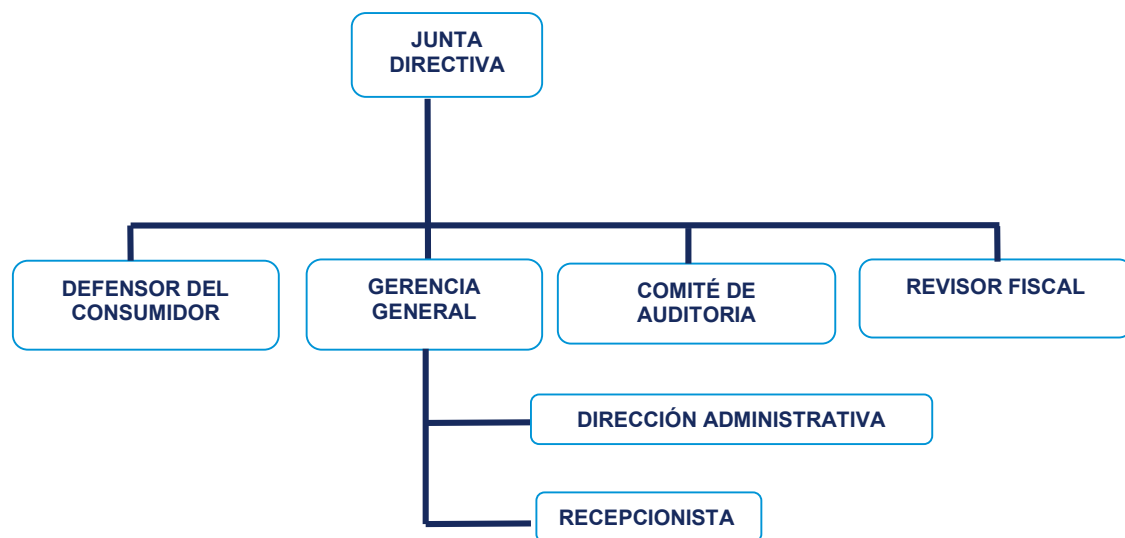
 Colamseg Corredores de Seguros ®	SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2022	Elaborado por: Dir. Gestión Adm Fecha: Octubre de 2.023 Versión: 12.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoria
--	--	---

DOCUMENTACIÓN:

COLAMSEG 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 en el presente manual, Los informes que la junta directiva o el consejo de administración, el representante legal, Defensor al Consumidor Financiero y los órganos de control deben elaborar en los términos del presente manual, los registros y demás elementos que evidencien la operación efectiva del SAC, la información pública expuesta en la página web de COLAMSEG S.A. y la que la Alta Gerencia considere necesaria para el debido funcionamiento.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PRINCIPAL DE SAC



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
- Verificar que la política de incentivos implementada por COLAMSEG S.A. evite conductas que afecten los derechos del consumidor financiero.

 Colamseg Corredores de Seguros ®	SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2022	Elaborado por: Dir. Gestión Adm Fecha: Octubre de 2.023 Versión: 12.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoría
--	--	---

- Aprobar los lineamientos estratégicos de COLAMSEG S.A. que promuevan la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.

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
- Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de todas las áreas de COLAMSEG S.A. en materia de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros, en especial a los involucrados en estas funciones.
- 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.
- Velar por la correcta aplicación de los controles.

Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la junta directiva, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, particularmente: i) la gestión realizada por la alta gerencia para identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que vulneren o que puedan potencialmente vulnerar los derechos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de los consumidores financieros; ii) las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar para identificar y corregir los motivos que generan las inconformidades y que dan lugar a las quejas o reclamos por parte de los consumidores financieros (causa raíz) y iii) el área responsable de ejecutar dichas medidas.

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.

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 de la sociedad.

FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN DE LOS TRABAJADORES, y ÁREAS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

La Gerencia General y la Dirección Administrativa son responsables de programar y coordinar las capacitaciones a todas los trabajadores y áreas de atención al consumidor, cuyos temas serán:

 Colamseg Corredores de Seguros ®	SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2022	Elaborado por: Dir. Gestión Adm Fecha: Octubre de 2.023 Versión: 12.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoria
--	--	---

- Políticas y estrategias para la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero y servicio de personas en situación de discapacidad.
- Aspectos y elementos que componen el SAC
- Productos y/o servicios que Colamseg S.A. ofrece
- Modificaciones al Manual SAC,
- Atención y servicio a los consumidores financieros
- Existencia, alcance, procedimientos, canales de atención del Defensor del Consumidor Financiero.

Los trabajadores serán evaluados con el fin de determinar la eficacia y el alcance del objetivo en conocimiento propuestos.

Los temas serán impartidos durante el proceso de inducción de los nuevos funcionarios y con la periodicidad indicada por la SFC, actualmente semestral.

Así mismo, COLAMSEG S.A. debe instruir a todos los trabajadores 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.

INFORMACIÓN y EDUCACIÓN FINANCIERA AL CONSUMIDOR

CAMPAÑA Y/O PROGRAMA: INFORMA Y EDÚCATE SEGURO

Objetivo del programa y/o campaña de información y educación financiera del consumidor financiero de COLAMSEG S.A.

Suministrar a diferentes públicos y poblaciones mediante el programa y/o campaña de información y educación financiera para 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.

Alcance del programa y/o campaña de información y educación financiera del consumidor financiero de COLAMSEG S.A

Las acciones en materia de información y educación financiera en virtud de la definición estratégica, incluye a todos los interesados en COLAMSEG S.A., como son: Colaboradores, Clientes, Usuarios, Accionistas, Proveedores, consumidores financieros en situación de discapacidad, así como a las Autoridades y a la Comunidad en general.

El programa y/o campaña de información y educación financiera del consumidor financiero de COLAMSEG S.A. se:

- Adecua al nivel de formación de sus destinatarios

 Colamseg Corredores de Seguros ®	SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2022	Elaborado por: Dir. Gestión Adm Fecha: Octubre de 2.023 Versión: 12.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoria
--	--	---

- Tiene en cuenta las tradiciones culturales.
- Presta especial atención a las necesidades de los consumidores financieros que se encuentren en situación vulnerable o que requieran atención preferencial, asegurándose de brindar cobertura en las zonas donde se encuentren los consumidores financieros de COLAMSEG S.A.
- Considera proyecto permanente para toda la vida del consumidor financiero en sus diferentes etapas.
- Tiene en cuenta la complejidad de los mercados y de la información.

Contenido mínimo de la información y educación financiera al consumidor

En desarrollo del principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, COLAMSEG 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, obligaciones y derechos y la demás información que COLAMSEG 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 y ser accesibles para los consumidores financieros en situación de discapacidad.

COLAMSEG S.A. 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 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 trabajadores de COLAMSEG S.A. deberán suministrar la carta de garantías, la aceptación de condiciones de las pólizas en el ramo que la adquiera para el diligenciamiento y firma del Consumidor financiero una vez expuestas las condiciones de las pólizas, sus formas y periodos de pago o la información requerida en caso de un siniestro, , deberán indicar al cliente el canal a través del cual puede conocer cualquier modificación de las tarifas o costos, que se pueda efectuar en desarrollo del contrato celebrado con COLAMSEG S.A. es el correo electrónico del consumidor financiero, comunicación enviada por medio certificado o telefónicamente.

Oportunidad de la información y educación financiera al consumidor

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 S.A. incumpla esta obligación, el

 Colamseg Corredores de Seguros ®	SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2022	Elaborado por: Dir. Gestión Adm Fecha: Octubre de 2.023 Versión: 12.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoria
--	--	---

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 trabajadores de COLAMSEG S.A. deben entregar al Consumidor Financiero el volante de contacto del Defensor del Consumidor Financiero, Contactos y procedimientos para SPQyR, Carta de Garantías, Aceptación de Condiciones, link de direccionamiento al Programa VIVA SEGURO de Fasecolda y direccionamiento a nuestra página web a [Información y Educación Financiera](#) una vez explicados los cambios o modificaciones de sus productos o servicios.

Presupuesto del programa y/o campaña de información y educación financiera del consumidor financiero de COLAMSEG S.A

Alojamiento y administración de hosting (página web, correos)	\$ 700.000
Social Media	\$ 4.200.000
Volantes Defensor al Consumidor Financiero de Colamseg	\$ 300.000
Papelería	\$ 100.000
Defensor al consumidor	\$ 7.200.000
Total anual Aproximado	\$12.500.000

10. 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 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 S.A.** servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por **COLAMSEG 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 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 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 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 S.A.**, el Defensor del Consumidor Financiero de **COLAMSEG S.A.**, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
- f) La atención eficaz de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad.

 Colamseg Corredores de Seguros ®	SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2022	Elaborado por: Dir. Gestión Adm Fecha: Octubre de 2.023 Versión: 12.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoría
--	--	---

g) 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.

11. 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 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 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 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 S.A.** y las autoridades competentes. De igual manera, no exime a **COLAMSEG 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 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 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 presentados a la Junta Directiva, quien deberá analizar y aprobar los cambios.

 Colamseg Corredores de Seguros ®	SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2022	Elaborado por: Dir. Gestión Adm Fecha: Octubre de 2.023 Versión: 12.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoría
--	--	---

COLAMSEG S.A. pone a disposición de la Superintendencia Financiera de Colombia, los trabajadores de la Compañía, demás entes de Control y Público en General el presente manual a través de la página web de la COLAMSEG S.A.

12. OBLIGACIONES ESPECIALES DE COLAMSEG S.A.

- 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 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 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.

 Colamseg Corredores de Seguros ®	SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2022	Elaborado por: Dir. Gestión Adm Fecha: Octubre de 2.023 Versión: 12.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoría
--	--	---

- 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 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 reposé en la COLAMSEG S.A. 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/o 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 COLAMSEG S.A., 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) Informar a la Superintendencia Financiera de Colombia a la dirección de correo riesgooperativo@superfinanciera.gov.co, los eventos que afecten de manera significativa la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información manejada en los sistemas que soportan los canales de atención al cliente, haciendo una breve descripción del incidente y su impacto. Los incidentes se deben reportar tan pronto se presenten.
- s) 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 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.

13. CLÁUSULAS Y PRÁCTICAS ABUSIVAS

COLAMSEG S.A. realiza la salvedad que este tipo de cláusulas no son aplicables a razón que con el Consumidor Financiero vinculado o potencial de la compañía no se firman contratos, nuestro objeto es el ofrecimiento, intermediación y fidelización de seguros. 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.

 Colamseg Corredores de Seguros ®	SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2022	Elaborado por: Dir. Gestión Adm Fecha: Octubre de 2.023 Versión: 12.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoría
--	--	---

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 prevean o impliquen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros, tales como:
 - Las que estipulan que el consumidor financiero no podrá ejercer el derecho de defensa y contradicción, limitan los medios probatorios, imponen medios de prueba, exigen solemnidades no previstas en la ley, o cualquier otra que limite el ejercicio del derecho de defensa.
 - Las que restrinjan el derecho de los consumidores financieros a acudir al defensor del consumidor financiero o a la SFC para la resolución de las controversias, cuando se ha pactado un mecanismo alternativo de solución de conflictos para resolverlas.
 - 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 COLAMSEG S.A.
 - Las que le imponen al consumidor financiero la aceptación de plazos o límites temporales para presentar quejas o reclamos en desconocimiento de los establecidos en la ley, así como las estipulaciones que restrinjan o limiten la forma de interponerlos, salvo que los plazos o límites legales se modifiquen en beneficio del consumidor financiero.
 - Las que imponen que el consumidor financiero asuma toda la responsabilidad por cualquier operación realizada con la clave asignada.
 - b)** Las que obligan a los consumidores financieros a contratar un determinado producto o servicio o con una persona específica, tales como:
 - Las que le imponen, directa o indirectamente, al consumidor financiero la designación de un notario específico que dará fe pública sobre el servicio proveído, el crédito que se le otorgue o las garantías correspondientes.
 - Las que facultan a COLAMSEG S.A. a contratar o renovar seguros, obligatorios o no, por cuenta del deudor, sin que se le haya dado información en relación con las características del producto tales como coberturas, exclusiones, tarifas y que no se le haya dado la posibilidad de escoger la entidad aseguradora.

 Colamseg Corredores de Seguros ®	SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2022	Elaborado por: Dir. Gestión Adm Fecha: Octubre de 2.023 Versión: 12.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoría
--	--	---

2. Las que exoneren o atenúen los deberes y responsabilidades propios del objeto social de COLAMSEG S.A., tales como:

- Sin perjuicio de los deberes de custodia y diligencia del consumidor financiero, las que imponen que este asuma de manera anticipada toda la responsabilidad derivada del uso de los diferentes instrumentos o claves para la realización de operaciones (tarjetas débito, crédito, talonarios, dispositivos móviles, títulos, entre otros), así como por cualquier falsedad, adulteración, extravío o uso indebido que de ellos se haga por un tercero.
- Obligar al consumidor financiero a certificar que se encuentra en un computador seguro.
- Las que imponen que el consumidor financiero asuma toda la responsabilidad por cualquier operación realizada con la clave asignada.
- Las que establecen que la entidad no será responsable por las posibles discrepancias que puedan surgir entre la versión de sus documentos impresos y la versión electrónica de los mismos publicados en la página web.
- Las que establecen que COLAMSEG S.A. no responderá por la exactitud, veracidad, oportunidad e integridad de la información contenida en sus respectivos sitios web.
- Sin perjuicio de las normas aplicables a esta materia, las que eximen de responsabilidad a COLAMSEG S.A. por la entrega o transferencia de recursos a terceros no autorizados, por el pago de cheques falsos, o por el pago de cheques que no cumplen con las condiciones de manejo establecidas por el consumidor financiero para tal efecto.
- Las que establecen que COLAMSEG S.A. no será responsable por los retiros realizados con documentación adulterada, falsificada o indebidamente diligenciada, cuando COLAMSEG S.A. no haya dispuesto de mecanismos idóneos para verificar adulteraciones o falsificaciones a dichos documentos o, cuando habiendo dispuesto de ellos, las adulteraciones o falsificaciones eran notorias.

3. Las que incluyan espacios en blanco y para su diligenciamiento no haya instrucciones claras en la carta de instrucciones.

4. Cláusulas que autoricen a COLAMSEG S.A. para adoptar decisiones de manera unilateral o les impongan a los consumidores financieros modificaciones u obligaciones adicionales a las inicialmente pactadas en el contrato, y que puedan ocasionar perjuicios al consumidor financiero, tales como:

- Las que autorizan a los intermediarios de valores la realización de operaciones sin que medie una instrucción u orden previa y expresa de los consumidores financieros, cuando esta se requiera.
- Las que eximen de responsabilidad a COLAMSEG S.A. por dolor o culpa por la pérdida de los extractos cuando se remiten en forma física o por correo electrónico.
- Las que facultan a COLAMSEG S.A. para modificar unilateralmente las tarifas, tasas de interés, precios o los costos asociados a los productos o servicios pactados sin notificación previa al titular del mismo por el medio y/o canal que habitualmente utiliza COLAMSEG S.A. y que haya sido autorizado por el consumidor financiero, cuando ello implique un mayor costo o un perjuicio para él.
- Disminuir o aumentar el monto del crédito vigente, sin que exista un análisis previo de riesgos, ni se informe de manera previa y expresa al consumidor financiero.

	<p align="center">SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2022</p>	<p>Elaborado por: Dir. Gestión Adm Fecha: Octubre de 2.023 Versión: 12.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoria</p>
---	--	--

5. Cláusulas que autoricen a **COLAMSEG S.A.** para cobrar por servicios no prestados o por el cumplimiento de prestaciones propias del contrato que no implican 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 COLAMSEG S.A. para cobrar a sus deudores por el desembolso de sus créditos.
- Las que disponen que COLAMSEG S.A. realizar cobros por concepto de gastos de cobranza de manera automática y sin realizar previamente gestión profesional alguna encaminada a conseguir el pago.

6. Las demás que establezca de manera previa y general la Superintendencia Financiera de Colombia.

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 S.A.** las siguientes:

- a)** El condicionamiento al consumidor financiero por parte de COLAMSEG S.A. para que acceda a la adquisición de uno o más productos o 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 productos y servicios, y que no son necesarios para su natural prestación.
- b)** El iniciar un servicio o un producto sin solicitud o autorización previa y expresa del consumidor financiero.
- c)** La inversión de la carga de la prueba en caso de fraudes en contra del consumidor financiero.
- d)** Que los trabajadores diligencien las solicitudes de seguro o las declaraciones de asegurabilidad sin permitir que el consumidor financiero lo haga o las conozca.
- e)** Presentar o poner a disposición del consumidor financiero los contratos con letras ilegibles y/o difíciles de leer.
- f)** Abstenerse de entregar o poner a disposición de los consumidores financieros copia de los contratos y/o de los reglamentos de los productos o servicios contratados.
- g)** Realizar cobros por concepto de gastos de cobranza de manera automática y sin realizar previamente gestión profesional alguna encaminada a conseguir el pago.
- h)** Cobrar al consumidor financiero por servicios y productos, sin que este haya dado una autorización o consentimiento previo y expreso.
- i)** Establecer restricciones para el recaudo y el pago de las obligaciones que no responden a criterios claros y plenamente establecidos.
- j)** Limitar el derecho de los consumidores financieros a dar por terminado los contratos, salvo que se trate de contratos irrevocables o por circunstancias determinadas en la ley.
- k)** Negar o demorar injustificadamente el suministro de información al consumidor financiero relacionado con el saldo total o parcial de la obligación cuando este lo solicite.

 Colamseg Corredores de Seguros ®	SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2022	Elaborado por: Dir. Gestión Adm Fecha: Octubre de 2.023 Versión: 12.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoria
--	--	---

l) Conducir a los consumidores financieros a declarar que conocen y aceptan los reglamentos de determinados productos o servicios sin haberlos entregado o puesto a su disposición previamente.

m) No poner a disposición del consumidor financiero publicidad e información transparente, precisa, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, no suministrar información que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.

n) 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.

o) Todas aquellas conductas que contravengan los supuestos establecidos como cláusulas abusivas en la ley o en las circulares de esta superintendencia que impartan instrucciones sobre la materia.

14. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

FUNCIONES

El Defensor del Consumidor Financiero de la sociedad COLAMSEG S.A. tendrá como funciones:

a) Ser vocero de los consumidores financieros ante COLAMSEG S.A.

b) Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores financieros de la compañía, las quejas que éstos presenten, dentro de los términos legales y reglamentarios y el procedimiento establecido por COLAMSEG S.A. para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de COLAMSEG S.A. de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios que ofrece la sociedad o respecto de la calidad de los mismos. En caso de duda decidirá a favor del usuario o cliente.

c) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de COLAMSEG S.A.

d) Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y COLAMSEG S.A. en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, el Decreto 2555 de 2010, el Decreto 3993 de 2010, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y COLAMSEG S.A. a través del Representante Legal de la compañía, 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 del Consumidor Financiero de COLAMSEG S.A. deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.

El acta emitida en donde conste la conciliación realizada entre COLAMSEG S.A. y el consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor Financiero de la compañía en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositarlo en Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.

e) Efectuar recomendaciones a COLAMSEG S.A. relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.

f) Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.

 Colamseg Corredores de Seguros ®	SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2022	Elaborado por: Dir. Gestión Adm Fecha: Octubre de 2.023 Versión: 12.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoría
--	--	---

- g) Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.
- h) Presentar informe de Gestión a la Asamblea General de Accionistas y Junta Directiva, como mínimo de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria.
- i) la Defensoría en cualquier momento podrá poner a conocimiento de la junta directiva las recomendaciones y propuestas, que sean necesarias para que la entidad implemente planes de mejora, esto en caso de que se reciba una queja y haya lugar a alguna recomendación
- j) Demás funciones previstas en el art. 13 de la Ley 1328 de 2009, Circular Externa 013 de 2022 o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen y contenidas en el Reglamento del Defensor del Consumidor Financiero.

ASUNTOS EXCEPTUADOS DEL CONOCIMIENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

Estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero de COLAMSEG S.A. los siguientes asuntos:

- a) Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a COLAMSEG S.A.
- b) Los concernientes al vínculo laboral entre COLAMSEG S.A. y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- c) Aquellos que se deriven de condición de accionista de COLAMSEG S.A.
- d) Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de estas.
- e) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- f) Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto ofrecido por COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.
- g) Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor.
- h) Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.
- i) Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- j) Las demás que defina el Gobierno Nacional.

CANAL DE ATENCIÓN DEL DCF

Canales dispuestos para la recepción de las quejas a nivel nacional, gratuito y presencial o virtual:

defensoriacolamseg@legalcrc.com

Carrera 10 # 97ª – 13 oficina 502

Página web: www.legalcrc.com/

Teléfono: 6016108164

APP: DEFENSOR CONSUMIDOR FINANCIERO

Procedimientos, tiempos de respuesta, exclusiones y otros temas de interés en nuestra página web

www.colamseg.com/defensor-del-consumidor-financiero/

	<p align="center">SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2022</p>	<p>Elaborado por: Dir. Gestión Adm Fecha: Octubre de 2.023 Versión: 12.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoría</p>
---	--	--

15. 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 Carrera 11 # 73 -44 Oficina 808, en la ciudad de Bogotá - Colombia. 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 (57+1) 3131562. Opera en el mismo horario del canal **OFICINA PRINCIPAL**.

COMUNICACIÓN ESCRITA: Cartas de los consumidores radicadas en nuestra oficina principal en la carrera 11 # 73 – 44 of 808 o enviadas al correo info@colamseg.com.

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.

Canales dispuestos para la recepción de las quejas a nivel nacional, gratuito y presencial o virtual:

defensoriacolamseg@legalcrc.com

Carrera 10 # 97ª – 13 oficina 502

Página web: www.legalcrc.com/

Teléfono: 6016108164

APP: DEFENSOR CONSUMIDOR FINANCIERO

 Colamseg Corredores de Seguros ®	SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2022	Elaborado por: Dir. Gestión Adm Fecha: Octubre de 2.023 Versión: 12.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoría
--	--	---

Procedimientos, tiempos de respuesta, exclusiones y otros temas de interés en nuestra página web www.colamseg.com/defensor-del-consumidor-financiero/

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.

15. CANALES DE ATENCIÓN PARA PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD – ATENCIÓN PREFERENCIAL

COLAMSEG S.A. cuenta con el apoyo de una fundación que busca contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas en situación de diversidad funcional; la cual presta sus servicios con interpretes en línea para atención de personas en situación de discapacidades cognitivas y comunicativas utilizando el lenguaje de señas, con el fin de brindar la información requerida por el usuario por los siguientes canales gratuitos implementados para ello:

TIPO DE DISCAPACIDAD	CANAL DE ATENCIÓN
Discapacidad Visual	Línea telefónica: (57+1) 3131562 Video llamada o WhatsApp: 3156012387 Presencial: Carrera 11 Nro. 73 – 44 Ofc 808 Virtual: página web www.colamseg.com Correo electrónico y teams info@colamseg.com
Discapacidad auditiva	Video llamada o WhatsApp: 3156012387 Presencial: Carrera 11 No. 73 – 44 Ofc 808 Virtual: página web www.colamseg.com Correo electrónico y Teams info@colamseg.com
Discapacidad cognitiva	Línea telefónica: (57+1) 3131562 Video llamada o WhatsApp: 3156012387 Presencial: Carrera 11 No. 73 – 44 Ofc 808 Virtual: página web www.colamseg.com Corre electrónico y Teams info@colamseg.com
Discapacidad física	Línea telefónica: (57+1) 3131562 Video llamada o WhatsApp: 3156012387 Presencial: Carrera 11 No. 73 – 44 Ofc 808 Virtual: página web www.colamseg.com Correo electrónico y Teams info@colamseg.com

16. RÉGIMEN SANCIONATORIO

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

 Colamseg Corredores de Seguros ®	SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2022	Elaborado por: Dir. Gestión Adm Fecha: Octubre de 2.023 Versión: 12.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoria
--	--	---

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 del SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR y lo registrado en el presente manual por parte de los trabajadores de COLAMSEG S.A., será catalogado como una falta grave y dará lugar a que la Alta Gerencia de COLAMSEG S.A. tome las acciones disciplinarias y correctivas que considere necesarias.

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS O MODIFICACIONES

DOCUMENTO ANTERIOR			DOCUMENTO VIGENTE		
CÓD. 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 RÉGIMEN SANCIONATORIO.	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
7.0	Stephanie Patiño	Martha Morales	Adición de obligaciones especiales de Colamseg de acuerdo a Circular Externa 028 de 2016 y Actualización de Clausulas y prácticas abusivas Circular Externa 048 de 2016.	10, 11,12,13, 14 y 15	Diciembre/2016

 Colamseg Corredores de Seguros ®	SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2022	Elaborado por: Dir. Gestión Adm Fecha: Octubre de 2.023 Versión: 12.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoría
--	--	---

8.0	Stephanie Patiño	Martha Morales	Actualización de acuerdo a Circular Externa 008 de 2017.	TODAS	Octubre /2017
9.0	Paula Ortega	Martha Morales	Actualización de acuerdo a Educación Financiera circular externa 015 de 2010 y Ley 1328 de 2009. Incluir la palabra MANUAL. Incluir en presentación la circular externa 015 de 2010.	TODAS	Julio /2018
10.0	Paula Ortega	Martha Morales	En las responsabilidades del representante legal se cambia la palabra plan por campaña. Se incluye ítem sobre programa y/o campaña de información y educación financiera al consumidor financiero	Todas	Junio 2020
11	Paula Ortega	Martha Morales	Circulares 023 de 2021 y 013 de 2022 Se reemplazan todos los términos de funcionarios por trabajadores Se revisa el RÉGIMEN SANCIONATORIO del ítem 15 se encuentra incluido como falta grave el incumplimiento del sistema por parte de los trabajadores Responsabilidades Procedimientos Reglamento del Defensor del Consumidor Se amplía la debida atención así: para la protección, debida atención, trato justo, respeto y servicio del consumidor financiero Se complementan las responsabilidades de la Junta Directiva y Representante Legal.	Todas	Julio 2022
12	Anayibe Ibañez - Paula Ortega	Martha Morales	Inclusión política de protección a la intimidad de los consumidores Ley 2300 de 2023.	Página 5	Octubre 2023