

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. POLITICA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL	3
5. ASPECTOS GENERALES.....	4
DEFINICIONES.....	4
PRINCIPIOS ORIENTADORES.....	4
ASOCIACIÓN Y REPRESENTACIÓN ADECUADA	6
6. ELEMENTOS MINIMOS QUE COMPONEN EL SAC	6
POLÍTICAS:	6
PROCEDIMIENTOS:.....	7
DOCUMENTACIÓN:	8
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	8
INFRAESTRUCTURA:	9
CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS.....	9
INFORMACIÓN Y EDUCACION FINANCIERA AL CONSUMIDOR	9
7. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS.....	11
8. PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN PROPIA POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS.....	11
9. OBLIGACIONES ESPECIALES DE COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS.	12
10. CLÁUSULAS Y PRÁCTICAS ABUSIVAS	14
11. FUNCIONES DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	18
12. ASUNTOS EXCEPTUADOS DEL CONOCIMIENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.	19
13. ETAPAS DEL SAC.....	19
14. CANALES DE ATENCIÓN.	20
CANALES DE ATENCIÓN PARA PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD	21
15. REGIMEN SANCIONATORIO	21
CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS O MODIFICACIONES.....	22

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. Capítulo 14, Circular Externa 015 de 2007, Sistema de Atención Al Consumidor Financiero
- 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.
- xiv. Circular Externa 008 de 2017.

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 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. 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. POLITICA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

En COLAMSEG 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.

5. ASPECTOS GENERALES

DEFINICIONES

- a) **Ciente:** 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) **Ciente 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.
- 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.
- 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.
- k) **Debida atención y protección al consumidor financiero:** Para efectos del presente Manual se entiende por debida atención y protección al consumidor financiero el conjunto de actividades que desarrolle COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS 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 CORREDORES DE SEGUROS S.A.** sin perjuicio de las disposiciones contenidas en otras normas, siempre que no pugnen con los aquí contemplados.

6. ELEMENTOS MINIMOS QUE COMPONEN EL SAC

POLÍTICAS:

En virtud de la norma y sin perjuicio de las demás funciones asignadas, COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS 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 la entidad.

- Colamseg realizará seguimiento continuo a todos los controles.
- Los funcionarios, 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 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.
- Colamseg 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.

	<p align="center">SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2014</p>	<p>Elaborado por: Asistente de Gerencia Fecha: Julio de 2.018 Versión: 9.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoría</p>
---	--	--

PROCEDIMIENTOS:

Colamseg Corredores de Seguros S.A cuenta con un procedimiento definido para la atención de peticiones, quejas o reclamos presentados por los consumidores financieros ante la entidad.

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 dispuestos por la entidad. 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 mencionado se encuentra publicado en la intranet de la compañía y en la página web www.colamseg.com, documento que detalla área responsable, plazos de respuesta, canales de atención y demás información requerida.

Remitirse a los procedimientos:

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

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.

DOCUMENTACIÓN:

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 El presente manual, Los informes que la junta directiva o el consejo de administración, el representante legal 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 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 SACVelar 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, 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.

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.

CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS

La Gerencia Administrativa es el área responsable de realizar y/o convocar las capacitaciones anuales a todos los funcionarios de la entidad, sobre los productos y/o servicios que la misma ofrece, modificaciones al Manual SAC, 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 y demás procesos asociados con la atención al Consumidor Financiero. En todos los casos los funcionarios serán evaluados con el fin de determinar la eficacia y el alcance de los objetivos propuestos.

Se impartirá capacitación durante el proceso de inducción de los nuevos funcionarios de todos los niveles de la organización.

Se mantendrá constantemente revisados y actualizados los .

INFORMACIÓN Y EDUCACION FINANCIERA AL CONSUMIDOR

Contenido mínimo de la información y educación financiera al consumidor

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, obligaciones y derechos 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 y ser accesibles para los consumidores financieros en situación de discapacidad..

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. 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 CORREDORES DE SEGUROS 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 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 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.

7. 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) La atención eficaz de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad.
- 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.

8. 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 permitan 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.

9. 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) 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 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.

10. 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.

	SISTEMA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO ASC-MAN004 2014	Elaborado por: Asistente de Gerencia Fecha: Julio de 2.018 Versión: 9.0 Revisó: Martha Liliana Morales Riveros Aprobó: Junta Directiva Control Documental: Comité de auditoría
---	--	---

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.
2. Las que exoneren o atenúen los deberes y responsabilidades propios del objeto social de COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS 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 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 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 dolo 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.
5. Cláusulas que autoricen a **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS 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 CORREDORES DE SEGUROS S.A.** las siguientes:

- a) El condicionamiento al consumidor financiero por parte de COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS 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 funcionarios 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.

- 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.

11.FUNCIONES DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

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

- a) Ser vocero de los consumidores financieros ante COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS 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 la entidad para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS 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 CORREDORES DE SEGUROS S.A.
- d) Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS 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 CORREDORES DE SEGUROS 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 CORREDORES DE SEGUROS S.A. deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.

El acta emitida en donde conste la conciliación realizada entre COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS 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 CORREDORES DE SEGUROS 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.
- g) Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

12. ASUNTOS EXCEPTUADOS DEL CONOCIMIENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

Estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero de COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS 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 CORREDORES DE SEGUROS S.A.
- b) Los concernientes al vínculo laboral entre COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A. y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- c) Aquellos que se deriven de condición de accionista de COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS 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.

13. 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 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.

14. 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 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.

CANALES DE ATENCIÓN PARA PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD

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 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 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 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 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 info@colamseg.com

15. REGIMEN 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 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
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
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.	TODAS	Julio /2018