

# **MANUAL DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

## **CORREDORES DE SEGUROS ASOCIADOS S.A**

**La Ley 1328 de 2009; facultó al Gobierno Nacional implementar un marco normativo reglamentario claro que garantice la oportuna, objetiva y gratuita la resolución de las quejas presentadas por los consumidores financieros frente a las actuaciones de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia**

**La ley determina que los Corredores de Seguros, deben contar con Defensor del Consumidor Financiero.**

**La Posesión de los Defensores del Consumidor Financiero ante la Superintendencia Financiera de Colombia, se seguirá el trámite establecido para la posesión de los administradores de las entidades vigiladas. Y de debe realizarse una vez designados los Defensores del Consumidor Financiero, principal y suplente, por parte de la Asamblea de Accionistas de la entidad.**

**OBJETO:** El defensor del cliente financiero, tiene como función conocer y resolver en forma objetiva y gratuita los conflictos que se presenten entre los clientes o usuario y Corredores de Seguros Asociados S.A. cuando consideren que en desarrollo o ejecución de los servicios o productos que ofrece o presten a actuado de forma injusta o contrario a las normas legales, así mismo, tendrá como función ser vocero de los clientes o usuarios ante Corredores de Seguros Asociados S.A. en relación a las políticas que tiendan a mejorar el servicio, las buenas relaciones la seguridad y la confianza con los clientes.

**Así mismo tiene por objeto establecer los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre éstos y Corredores de Seguros Asociados S.A., sin perjuicio de otras disposiciones que contemplen medidas e instrumentos especiales de protección y que propicien un ambiente de atención y respeto por el mismo.**

**Para los efectos del presente, se incluye dentro del concepto de consumidor financiero, toda persona que sea cliente, usuario o cliente potencial de Corredores de Seguros Asociados S.A**

### **1.- DEFINICION Y ABREVIATURAS**

**Para un mejor entendimiento del presente manual, es aplicable el siguiente vocabulario.**

**a) Cliente:** Es la persona natural o jurídica con quien Corredores de Seguros Asociados S.A., establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.

**b) Usuario:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.

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

**d) Consumidor financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de Corredores de Seguros Asociados S.A.

**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 Corredores de Seguros Asociados 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.

**h) Debida Atención y Protección al Consumidor Financiero:** Conjunto de actividades que desarrollen las entidades vigiladas con el objeto de propiciar un ambiente de protección y respeto por los consumidores financieros. Para ello, deberán establecer 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. Para el logro de ese ambiente de atención, protección y respeto por el consumidor financiero, Corredores de Seguros Asociados S.A. Deberá:

**a) Emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que éstos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan o pretendan establecer con aquéllas.**

**b) Procurar una adecuada educación del consumidor financiero.**

**c) Suministrar al consumidor financiero información cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita a estos conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos de los diferentes productos y servicios.**

**2. PRINCIPIOS:** Se establecen como principios orientadores que rigen las relaciones entre los Consumidores Financieros y Corredores de Seguros asociados S.A., los siguientes:

a) **Debida Diligencia.** Se deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o 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 establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre Corredores de Seguros Asociados S.A., y sus clientes 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.

b) **Libertad de elección.** Sin perjuicio de las disposiciones especiales que impongan el deber de suministrar determinado producto o servicio financiero, Corredores de Seguros asociados S.A., y los Consumidores Financieros podrán escoger libremente a sus respectivas contrapartes en la celebración de los contratos mediante los cuales se instruye el suministro de productos o la prestación de servicios que las primeras ofrezcan. La negativa en la prestación de servicios o en el ofrecimiento de productos deberá fundamentarse en causas objetivas y no podrá establecerse tratamiento diferente injustificado a los consumidores financieros.

c) **Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna.** Corredores de Seguros Asociados S.A., deberán 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 las Compañía de Seguros y nosotros como intermediarios.

d) **Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas.** Corredores de Seguros Asociados S.A., deberán 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.** Corredores de Seguros Asociados S.A., deberán 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.** Corredores de Seguros Asociados S.A., las asociaciones gremiales, las asociaciones de consumidores, las instituciones públicas que realizan la intervención y supervisión en el sector financiero, así como los organismos de autorregulación, procurarán una adecuada educación de los consumidores financieros respecto de los productos y servicios financieros que ofrecen las entidades vigiladas, de la naturaleza de los mercados en los que actúan, de las instituciones

autorizadas para prestarlos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.

### **3. ALCANCE DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR - SAC**

El SAC implementado por CORREDORES DE SEGUROS ASOCIADOS S.A., se encuentra acorde con su estructura, tamaño y objeto social, de tal forma que nos permite identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección de los consumidores financieros.

Ahora bien, para efectos del desarrollo y puesta en marcha del SAC, la empresa se apoya en los procesos, procedimientos y en general, en las herramientas que han venido implementando en el marco de la administración de los riesgos inherentes a su objeto social, tales como el Sistema de Administración del Riesgo Operativo –SARO.

Igualmente, en las medidas adoptadas para la seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales, así como en aquellos desarrollos relativos a la revisión y adecuación del Sistema de Control Interno (SCI).

### **4. 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 CORREDORES DE SEGUROS ASOCIADOS S.A., los siguientes derechos:

- a) En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de Corredores de Seguros Asociados S.A. productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.
- b) Tener a su disposición, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por la respectiva entidad deberá ser de tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- c) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de Corredores de Seguros Asociados S.A.
- d) Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades vigiladas 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 la entidad vigilada, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.

f) Los demás derechos que se establezcan en la ley 1328 de 2009 o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

## **5. 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 la entidad con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios se encuentre autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

b) Informarse sobre los productos o 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 producto o 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 la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.

d) Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato 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 la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.

f) Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio. Cabe señalar, que 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 las entidades vigiladas y las autoridades competentes. De igual manera, no exime a las entidades vigiladas de las obligaciones especiales consagradas en la ley 1328 de 2009 respecto de los consumidores financieros.

Los consumidores financieros tendrán el deber de suministrar información cierta, suficiente y oportuna a las entidades vigiladas 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.

## **6. OBLIGACIONES ESPECIALES DE CORREDORES DE SEGUROS ASOCIADOS 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) Entregar el producto o 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 sus productos y 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) Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o 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 la entidad vigilada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.

h) Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.

**i) 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.**

**j) Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que la entidad vigilada se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.**

**k) Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables.**

**l) Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en la sede se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.**

**m) Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios.**

**n) Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.**

**o) Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que esta señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva**

**p) Dar a conocer a los consumidores financieros, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.**

**q) 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.**

**r) Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.**

**s) No requerir al consumidor financiero información que ya repose en la entidad vigilada, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.**

t) 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.

## **CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA**

Para hacer valer los derechos de los asegurados se puede presentar una queja directamente ante la compañía de seguros, en la oficina del Defensor del Consumidor Financiero o ante la Dirección de Protección al Consumidor de la Superintendencia Financiera de Colombia.

- **Directamente ante la entidad:** cuando la ley no ha previsto un trámite en particular el afectado puede tramitar su queja por escrito, por teléfono, por correo o por cualquier otro medio que la aseguradora tenga dispuesto para ello.
- **La compañía, de acuerdo con sus políticas, informará sobre el plazo y procedimientos para dar respuesta a la solicitud.**
- **En la Superintendencia Financiera de Colombia:** la queja puede ser presentada por escrito a la Calle 7 No. 4 – 49, en Bogotá, al fax: (1) 3505707 o por medio de la página web [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)
- **La Superintendencia trasladará la queja a la compañía de seguros y ésta tendrá quince (15) días hábiles para responder al cliente con copia a la Superintendencia. Si la Superintendencia considera que la queja del cliente ha sido solucionada, aclarada, atendida o explicada adecuadamente por parte de la aseguradora, la Superintendencia dará una respuesta final al cliente en tal sentido.**
- **En la Oficina del Defensor del Consumidor Financiero:** esta es una figura que todas las compañías de seguros deben tener. Su función es servir de mediador para resolver, de manera objetiva y gratuita, los conflictos que puedan surgir entre los clientes y la aseguradora.
- **Se puede ubicar al Defensor del Consumidor Financiero de la compañía de seguros solicitando sus datos en una oficina de la entidad, por teléfono o visitando la página web de la compañía.**
- **El afectado puede remitir la queja al defensor o radicarla en las oficinas, sucursales o agencias de la compañía de seguros, caso en el cual esta deberá trasladar la queja al defensor.**

**Para presentar una queja tenga en cuenta señalar:**

- El número del documento de identidad.
- Dirección de residencia.
- Teléfono.
- Correo electrónico.
- Descripción de los hechos que motivan la queja.
- Descripción de los derechos que considere vulnerados.
- En caso de existir, documentos que sirvan como prueba
- Defensor del Consumidor Financiero en la página Web de la Sociedad [www.corredoresdesegurosasa.com](http://www.corredoresdesegurosasa.com) y e-mail [infocorreseguros@gmail.com](mailto:infocorreseguros@gmail.com)

## **DERECHOS DEL CONSUMIDOR**

- Obtener respuesta a preguntas sobre la póliza de seguros, el proceso de reclamación y demás aspectos relacionados con el vínculo entre el cliente y la compañía de seguros.
- Conocer el precio o prima del seguro, así como los costos derivados de este.
- Recibir una explicación clara sobre el funcionamiento del seguro y las aclaraciones respectivas sobre cualquier duda relacionada con el mismo.
- En algunos seguros, dar por terminado el contrato de manera unilateral en cualquier momento.
- Recibir la póliza de seguros o el certificado de la póliza, según corresponda.
- Conocer los plazos y forma en que el asegurado debe acreditar que ocurrió el siniestro.
- Recibir información clara, veraz y oportuna de parte del personal de la compañía de seguros y/o el intermediario de seguros.
- Presentar quejas y reclamos para que sean resueltos de manera clara y oportuna.
- Escoger libremente la compañía de seguros con la que desees asegurarte.
- Recibir educación sobre los derechos y las obligaciones de los consumidores financieros, así como sobre los productos o servicios ofrecidos por la entidad.
- Presentar reclamación del seguro en caso de que ocurra el siniestro y recibir respuesta sobre esta luego de un mes de haber radicado la documentación completa.

- **Recibir información sobre las coberturas básicas, las exclusiones, los deducibles, el tiempo de espera antes de que inicie la cobertura, entre otros.**

### **Órganos de control**

**En ejercicio de sus funciones, la Revisoría Fiscal, la Auditoría Interna o quien ejerza las funciones de control interno, serán responsables de evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.**

**Así mismo, los órganos de control deberán elaborar un informe periódico dirigido a la Junta Directiva, como mínimo semestral, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.**

### **INFRAESTRUCTURA**

**Gerencia General, Gerente Técnico y Gerente Comercial quienes conjuntamente con el Defensor del**

**Consumidor Financiero se encargan de efectuar un seguimiento permanente para la adecuada y oportuna atención al consumidor financiero.**

### **DATOS CONSUMIDOR FINANCIERO**

**PRINCIPAL: LUZ MARINA GAVIRIA MORALES**

**SUPLENTE: MARTHA CECILIA ALVAREZ MEJIA**

**Teléfono: 3357302**

**Celular: 3104205886**

**Correo Electrónico: infocorreseguros@gmail.com**

**Dirección: Calle 12bis # 16-18 Pinares de San Martin**

**Pereira (Risaralda)**