
 FS corredores Fonseca Sanclemente	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

MANUAL

S A C

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

**FONSECA SANCLEMENTE S.A.
CORREDORES DE SEGUROS**

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

INTRODUCCIÓN

FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros cuenta con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero, el cual se fundamenta en los tres pilares esenciales consagrados en la ley 1328 de 2009, los cuales son:

- Suministro de Información
- La debida atención y protección a los consumidores financieros
- La defensoría del consumidor financiero

Mediante el presente documento se establecen los principios y reglas que rigen la protección de los Consumidores Financieros en las relaciones entre estos y FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros, que propenden a consolidar un ambiente de atención, protección, respeto y una adecuada prestación de servicios a los mismos.

Las novedades que se presenten sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros serán publicadas en la Página web www.fscorredores.com

Dirección: Avenida 8 Norte No. 24AN-65

PBX: 6873055 – Fax: 6612081

Cali – Colombia

Defensor del Consumidor Financiero:

Principal:

Dra. Mónica Toro Vásquez

Dirección: Enfoque Jurídico, Calle 7D #43 C – 50.

PBX: (574)2662633 – Fax: (574)2687395

Medellín – Colombia

Correo electrónico: mtoro@enfoquejuridico.com

Suplente

Dra. Manuela Bernal Diaz


Dirección: Calle 7D No. 43C – 50

Tel 2662633 - Medellín

OBJETIVO

El presente manual tiene el propósito de:

- Dar cumplimiento con la Circular Externa 015 del 30 de Junio de 2010, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, en relación a la Protección de los Consumidores Financieros.
- Establecer los procesos y procedimientos, los canales y mecanismos para la debida atención del Consumidor Financiero.

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

- Establecer el esquema de la Defensoría del Consumidor Financiero de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros.
- Garantizar que los clientes de FONSECA SANCLEMENTE S.A. corredores de Seguros tengan pleno y claro conocimiento sobre el funcionamiento del esquema de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- Incentivar el acceso de sus clientes al Defensor del Consumidor Financiero como mecanismo para salvaguardar sus derechos e intereses.

De igual manera contiene los elementos y etapas orientados a:

- Reflejar las políticas, procedimientos y controles adoptados para procurar la debida protección y respeto de los Consumidores Financieros.
- Establecer los mecanismos que favorezcan la observancia de los principios, obligaciones y los derechos consagrados en la Ley 1328 de 2009 y las normas que la modifique, adicione y/o complemente.
- Establecer los mecanismos para suministrar la información adecuada al Consumidor financiero
- Implementar el procedimiento para la atención de derechos de petición, Quejas y Reclamos relacionados con la prestación de servicios a Consumidores Financieros
- Adoptar mecanismos para la producción de estadísticas sobre tipologías de Quejas con el fin de establecer oportunidades de mejora y acciones correctivas.

Destinatarios:


El Reglamento del Defensor del Consumidor Financiero está dirigido a:

1. Los clientes de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros
2. Los funcionarios de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros
3. El profesional que ostenta el carácter de Defensor del Consumidor Financiero de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros y su suplente.

AMBITO DE APLICACIÓN

El presente manual aplicará a FONSECA SANCLEMENTE S.A. corredores de Seguros como entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia; en todas sus operaciones y a terceros vinculados a FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros.

DEFINICIONES

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

Las siguientes definiciones se tendrán en cuenta para los fines del presente manual:

a. Cliente: Es la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.

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

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

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

e. Productos y Servicios: Se entiende por productos las operaciones autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tiene 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. Queja o Reclamo: Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero, respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o presentado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de ésta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes; según corresponda.


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

h. Sistemas de atención al consumidor Financiero – SAC: Conjunto de actividades que desarrollan las entidades vigiladas con el objetivo de propiciar un ambiente de protección y respeto por los Consumidores Financieros.

PRINCIPIOS

Se establecen como principios orientadores que rigen las relaciones entre los Consumidores Financieros y FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros, los siguientes:

a) Debida Diligencia. Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia 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

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones.

En tal sentido, las relaciones entre las entidades vigiladas 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. Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.


b) Libertad de elección. Sin perjuicio de las disposiciones especiales que impongan el deber de suministrar determinado producto o servicio financiero, las entidades vigiladas y los consumidores financieros podrán escoger libremente a sus respectivas contrapartes en la celebración de los contratos mediante los cuales se instrumente el suministro de productos o la prestación de servicios 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. Las entidades vigiladas 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 entidades vigiladas.

d) Atención oportuna del trámite de Quejas. Las entidades vigiladas 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 mejoras necesarias oportunas y continuas.

e) Manejo adecuado de los conflictos de interés. Las entidades vigiladas 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. Las entidades vigiladas, 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

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

mercados en los que actúan, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.

NOMBRAMIENTO

El Defensor del Consumidor Financiero será designado por la Asamblea General de Accionistas para un período de un año y podrá ser reelegido indefinidamente por el mismo período.

Cuando una persona jurídica sea encargada de desempeñarse como Defensor del Consumidor Financiero, deberá actuar, a través de una o varias personas naturales para el ejercicio de sus funciones, y la condición de Defensor del Consumidor Financiero se predicará tanto de la persona jurídica como de la persona o personas naturales designadas para desarrollar las funciones propias del defensor.

SUPLENCIA

El Defensor del Consumidor Financiero tendrá un suplente que lo reemplace en sus faltas absolutas o temporales.

El suplente del Defensor del Consumidor Financiero, será designado por la Asamblea General de Accionistas para un período de un año y podrá ser reelegido indefinidamente por el mismo período. En el evento en que sea encargada una persona jurídica de desempeñarse como Defensor del Consumidor Financiero, le corresponderá a ésta nombrar la persona natural que actuará como suplente de la persona natural encargada de ejercer dichas funciones.


RECURSOS

En la misma sesión en que sea nombrado el Defensor del Consumidor Financiero y su suplente, deberá incluirse la información relativa a las apropiaciones previstas para el suministro de recursos humanos y técnicos destinados al desempeño de las funciones a él asignadas.

ELEMENTOS MINIMOS QUE COMPONEN EL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

Para la efectiva implementación del SAC se aplican los siguientes elementos:

1. Políticas
2. Procedimientos
3. Documentación
4. Estructura Organizacional


	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

5. Infraestructura
6. Divulgación de Información
7. Educación Financiera
8. Capacitación.

1. POLITICAS

1.1. Ofrecer un adecuado y eficiente servicio al Consumidor Financiero y promover la mejora continua en los procesos orientados a él alienado con los objetivos estratégicos: "Ofrecer un adecuado y eficiente servicio al cliente" y "Fomentar dentro de la organización una cultura del servicio orientado al cliente"

- ⇒ Implementar el Sistema de Atención del Consumidor Financiero, en cumplimiento con la C.E.015/10
- ⇒ La Junta Directiva ordenará la implementación en la organización del SAC, definiendo políticas y lineamientos en el interior de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros, en cumplimiento de la C.E.015/10
- ⇒ Fortalecer la cultura organizacional en los empleados con el fin de crear en ellos el respeto, la atención, protección y servicio a los consumidores financieros.
- ⇒ Tomando como base los Principios Fundamentales de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros, se trabajará en forma responsable y honesta a satisfacer los requerimientos, solicitudes y necesidades del Consumidor Financiero.
- ⇒ Establecer los lineamientos para la prestación del servicio a través de los diferentes canales de atención.
- ⇒ Emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de los productos o en la prestación de los servicios a los consumidores, a fin de que éstos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquel, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones.
- ⇒ Propender por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas
- ⇒ Suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna que les permita conocer adecuadamente sus derechos,

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros.

- ⇒ 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 generadores de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejoras necesarias oportunas y continuas.
- ⇒ Administrar los conflictos que surjan en desarrollo de la 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 eficiente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.
- ⇒ Procurar una adecuada educación de los consumidores financieros respecto de los productos y servicios que ofrece FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros, 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.
- ⇒ Establecer el deber de los órganos de control y de los demás empleados de asegurar el cumplimiento de las normas internas y externas relacionadas con la protección del consumidor financiero.


1.2 Definición del alcance del SAC

El SAC pretende establecer políticas y diseñar estrategias y procedimientos que garanticen y propendan por los derechos del consumidor financiero en todas las etapas de su relación comercial con FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros, esto es, desde la llamada etapa precontractual, la celebración de los contratos, y la ejecución y renovación de los mismos.

Así mismo, pretende definir procedimientos claros para el manejo de las quejas o reclamos de los consumidores financieros, desde que las mismas se reciben, relacionadas con posibles incumplimientos de normas legales o internas que rigen el desarrollo y ejecución de las operaciones, contratos, servicios o productos, que ofrezca o preste la Compañía, dentro de su objeto social, así como las quejas y reclamos relativos a la calidad en la prestación del servicio; y hasta que se da respuesta y se efectúan los trámites del cierre del caso.

El SAC será implementado con todo el personal de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros y con los terceros vinculados.

1.3 Efectos que genera el incumplimiento del SAC por parte de la Organización:

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

De acuerdo con lo expresado en el Capítulo VIII, Artículo 21 de la Ley 1328/2009, respecto del incumplimiento de las normas y obligaciones por parte de la organización, ésta sería sancionada por la Superintendencia Financiera de Colombia, (Ley 964/2005, Art. 563); y aplicaría castigos como: amonestación, multa a favor del Tesoro Nacional, suspensión o inhabilitación hasta por cinco años, remoción de cargos, suspensión de la inscripción en cualquiera de los registros.

Estas sanciones aplican de igual manera al Defensor del Consumidor Financiero.

2. PROCEDIMIENTOS

De igual manera, la aplicación de las políticas, procedimientos y controles según los objetivos fijados especialmente en el literal a) artículo 8º de la Ley 1328 de 2009 relacionados así:


2.1 Procurar la educación financiera de sus clientes, respecto de las diferentes operaciones, servicios, mercados y tipo de actividad de las entidades vigiladas, así como respecto de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos.

...“La educación financiera es el proceso mediante el cual los individuos adquieren una mejor comprensión de los conceptos y productos financieros y desarrollan las habilidades necesarias para tomar decisiones informadas, evaluar riesgos y oportunidades financieras, y mejorar su bienestar”.

Política: FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros, procurará una adecuada educación a los consumidores financieros a cerca de la actividad que realiza, la naturaleza de los mercados en los que actúa y principalmente, le informará sobre los beneficios obtenidos en la realización de operaciones con la organización, la cual es vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Procedimiento: Actualmente el internet es uno de los métodos de comunicación más importante para informar al consumidor financiero, es por esto, que FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros, hace uso de éste instrumento y actualiza su página web www.fscorredores.com, publicando toda la información correspondiente a la atención y protección del Consumidor Financiero.

Control: La Presidencia en asocio con la Defensora del Consumidor Financiero, la Auditora del sistema de control interno SCI, verificará si el personal

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

capacitado está cumpliendo con la tarea de informar y educar a nuestro consumidor financiero y si se requieren planes de mejora.

2.2 Capacitar a sus funcionarios, para el ofrecimiento, asesoría y prestación de los servicios o productos a los consumidores financieros

Política: A través de una cultura organizacional, FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros, capacitará a sus empleados sobre la adecuada atención, asesoría y ofrecimiento de nuestro servicio.

Procedimiento: Se realizará una capacitación al año a todo el personal, con el fin de educarlos sobre el SAC, las políticas de protección al consumidor financiero, sus derechos, los procedimientos para atención y resolución de quejas y reclamos, y en general para la asesoría y prestación de los servicios o productos de la Compañía. Esto con el fin de retroalimentar la información en la ejecución de los procesos.

En el evento de presentarse personal nuevo, debe realizarse una capacitación extraordinaria.

La Presidencia en asocio con la Direccion Administrativa y la Auditora del sistema de control interno SCI, programarán las fechas de la capacitación.


Control: Se realizará una encuesta sobre el resultado de la capacitación, y se verificara en los procedimientos internos que el personal de la compañía implemente y cumpla las políticas del SAC en el ejercicio de sus funciones.

Responsables : Presidencia, la Defensora del Consumidor Financiero de Fonseca Sanclemente S.A. Corredores de Seguros y la Auditora del SCI.

2.2.1 Instruir a todos los funcionarios, respecto de la figura, funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros.

Política: Actualizar a los empleados y terceros vinculados sobre la responsabilidad y obligaciones que tiene el Defensor del Consumidor Financiero para con FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros.

Procedimiento: A través de una charla informativa, se confirmará al personal de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros, sobre la reglamentación que exige que las entidades vigiladas tengan un Defensor del Consumidor Financiero, la importancia, el compromiso adquirido y las obligaciones que tiene frente el Consumidor Financiero de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros.

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

De igual manera que sirva de apoyo brindando asesoría y recomendaciones en situaciones que requieran de su participación.

Control: Se verificará que el personal haya recibido la información sobre el Defensor del Consumidor Financiero y que la haya comprendido, de manera que pueda asesorar debidamente a los Consumidores Financieros en cuento a su papel en la compañía.

2.3 Incumplimiento del SAC:

En determinado caso que los funcionarios de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros o terceros vinculados incumplan con el normal desarrollo y atención al consumidor financiero o con definiciones o políticas establecidas en el SAC, se adoptarán medidas como llamados de atención y otras disposiciones de acuerdo con el grado de falta cometida. Así mismo, se implementarán los correctivos para que ello no suceda nuevamente.

2.4 Procedimiento para la Atención y Resolución de Quejas o Reclamos por parte del Defensor del Consumidor Financiero

En desarrollo del procedimiento previsto en las normas legales pertinentes, para la resolución de quejas o reclamos por parte del Defensor del Consumidor Financiero, se tiene:

2.4.1 Requisitos de la queja o Reclamación :


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

2.4.2 Presentación de la Queja:

La queja podrá ser remitida directamente a la dirección física o electrónica del Defensor del Consumidor Financiero, o a través del link dispuesto en la página de Internet de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros, o en las oficinas de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros. En este último caso, FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros tiene la obligación de hacer el traslado al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.

2.4.3 Traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia :

Cuando el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo interpuesto corresponde a temas de interés general, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.

2.4.4 Admisión e Inadmisión de la Queja o Reclamo por parte del Defensor del Consumidor Financiero :

Una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al cliente interesado y a FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros dentro de los tres (3) días hábiles siguientes contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.

Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al cliente que la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero es obligatoria según los reglamentos de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros, advirtiéndole sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

Si la queja o reclamo es inadmitida, el Defensor del Consumidor Financiero comunicará su decisión al cliente, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros o del cliente, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria.


En este evento, FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros o el cliente deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor del Consumidor Financiero sin que se excedan los ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se solicite la información.

Una vez recibida la información solicitada, el Defensor del Consumidor Financiero podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles.

Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el cliente no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado anteriormente.

Lo anterior sin perjuicio de que el consumidor financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.

2.4.5 Tramite de la Queja o Reclamación por parte del Defensor del Consumidor Financiero :

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. En el mismo traslado, se solicitará a FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.

FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero.

La respuesta deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado, término que se ampliará a petición de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros deberá informar al Defensor del Consumidor Financiero las razones en las que sustenta la solicitud de prórroga.


El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros se hubiere producido fuera del mismo, o cuando no hubiere sido recibida. En caso que la respuesta se hubiere recibido en forma incompleta, el Defensor del Consumidor Financiero deberá requerir nuevamente a FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera de Colombia la ocurrencia reiterada de estos hechos.

Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento reiterado evidenciado en el envío tardío, en forma incompleta o en el no envío de las respuestas al Defensor del Consumidor Financiero, deberá ser informado por éste a la Junta Directiva de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros, quienes deberán adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.

Sí después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros y al cliente.

2.4.6 Falta de Competencia del Defensor del Consumidor Financiero:

Sí después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros y al Consumidor Financiero.

La falta de de competencia del Defensor del Consumidor Financiero será decidida por el Defensor por cualquiera de los siguientes motivos:

- Cuando la inconformidad no tiene relación con los productos o servicios que presta la entidad vigilada.
- Cuando se trata de algún asunto de tipo laboral.
- Cuando la queja se deriva de la calidad de accionista del consumidor financiero en la entidad vigilada.
- Cuando se trata de un asunto relacionado con el reconocimiento de prestaciones o de pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, así como con indemnizaciones o sumas aseguradas en contratos de seguros.
- Si el asunto ya ha sido fallado arbitral o jurisdiccionalmente.
- Si la queja tiene que ver con la decisión de la entidad vigilada de tener al consumidor financiero como cliente o de celebrar contratos con él.
- Si los hechos que dan lugar a la queja transcurrieron con más de 3 años de antelación a la fecha en que ésta se presenta.
- Si ya hubo pronunciamiento o decisión sobre la misma queja (iguales hechos y peticiones)
- Si la queja tiene peticiones que superan los 100 smlmv.


2.4.7 Decisión de la Queja o Reclamación por parte del Defensor del Consumidor Financiero :

El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término para emitir la respuesta por parte de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros. La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al cliente y a FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros el día hábil siguiente después de proferida.

2.4.8 Efectos de la Decisión de la Queja o Reclamación por parte del Defensor del Consumidor Financiero :

La decisión del Defensor del Consumidor Financiero tiene el carácter de obligatoria para FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros, con independencia de su contenido.

Respecto al cliente que efectúa la reclamación, la aceptación de la decisión proferida por el DEFENSOR es de carácter voluntario. En caso que la decisión sea desfavorable al cliente, éste puede acudir a otros medios de protección de sus derechos.

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

El trámite ante el Defensor no constituirá requisito de procedibilidad para que pueda acudir ante la Superintendencia Financiera de Colombia o ejercer en cualquier momento las acciones jurisdiccionales que estime pertinentes.

2.4.9 Ejecución de la Decisión:

FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros está obligada a cumplir el contenido de la decisión, dentro del plazo que el Defensor del Consumidor Financiero haya señalado y deberá informar del tal circunstancia al Defensor, en un plazo máximo de ocho (8) días hábiles, para que éste proceda al archivo definitivo del expediente.

En lo que respecta a las fallas en el servicio, el Comité Directivo propenderá por la solución efectiva de dichas deficiencias.

2.4.10 Rectificación de Posición frente a una Queja o Reclamo por parte de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros:


FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo con el cliente en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En estos casos, FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, consultará al cliente que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción. El cliente deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles. Si vencido este término el cliente no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.

En caso de que el cliente exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo.

Si la rectificación fue parcial o el cliente no está plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

2.4.11 Desistimiento de la Queja o Reclamo por parte del cliente:

El cliente podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al Defensor del Consumidor Financiero. En tales eventos, el Defensor del Consumidor Financiero dará por terminado el

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

trámite y deberá comunicar al cliente la recepción del documento de desistimiento y a FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros sobre la terminación del trámite, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

2.5 Reportes internos / externos

Reportes internos

Es responsabilidad de la Direccion Administrativa, reportar trimestralmente a la Presidencia y a la Unidad de Riesgos las quejas y reclamos recibidos durante este lapso de tiempo, incluyendo las pérdidas económicas en que se pudo incurrir a causa de éstas.

Lo anterior se llevará a cabo diligenciado el formato estadístico de eventos mensuales (Petición, Quejas, Reclamos) – P.Q.R. (anexo 2)

Reportes externos

- Es responsabilidad de la Direccion Administrativa reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia las quejas y reclamos. Lo anterior se lleva a cabo mediante el diligenciamiento:

Formato S.A.C:P.Q.R. (Peticones, Quejas y Reclamos). (Anexo 1)


- Es responsabilidad del Defensor del Consumidor Financiero reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia las quejas y reclamos. Lo anterior se lleva a cabo mediante el diligenciamiento:

Formato S.A.C:P.Q.R. (Peticones, Quejas y Reclamos). (Anexo 1)

2.6 DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

El SAC implementado por FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros 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.

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

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).

Identificación:

Se revisará permanentemente los motivos por los cuales se presentan las solicitudes, inquietudes, sugerencias, quejas o reclamos que se reciban en FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros, para identificar situaciones que puedan afectar la debida atención del consumidor financiero y establecer las acciones de mejora correspondientes.

Medición:

Una vez identificado el tipo de evento y su origen, por medio de análisis estadístico se llevara a cabo la medición de la probabilidad de ocurrencia de los eventos que afectan la debida atención y protección a los consumidores y su impacto. Se analiza y se mide en forma cualitativa y cuantitativamente.

Control:

De acuerdo con los resultados de la identificación y de la medición se establecerán controles sobre las situaciones detectadas que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia. También se implementaran acciones de mejora oportuna y continua respecto los hechos que hubieren dado lugar las quejas o reclamos que se presenten.


Monitoreo:

Se realizara un seguimiento semestral que permita identificar las deficiencias e implementar correcciones sobre el SAC.

Los Órganos de Control y las áreas misionales involucradas en procesos conducentes a la debida atención del consumidor financiero realizarán monitoreo constantes y periódicos a fin de velar porque las medidas que se hayan establecido sean efectivas.

Como responsabilidades se entenderán las siguientes:

- Contemplar un proceso de seguimiento efectivo, que facilite la rápida detección y corrección de las deficiencias en el SAC.
- Medir el proceso a través de indicadores descriptivos y/o prospectivos que evidencien los potenciales hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero.

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

- Asegurar que los controles estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente.
- Establecer mecanismos que les permitan a las entidades la producción de estadísticas sobre tipologías de quejas y cualquier otro tipo de reclamos de origen judicial o administrativo.

2.7 CAPACITACION FUNCIONARIOS

Es responsabilidad de la Direccion Administrativa en conjunto con el Auditor del SCI, planear la capacitación anual con respecto a los temas más relevantes para la organización en materia de SAC; para lo cual:

- a) Diseñar y preparar el material requerido para que se lleve a cabo la capacitación. El material estará disponible de manera permanente en la Intranet.
- b) Diseñar y llevar a cabo evaluación como soporte de la capacitación llevada a cabo.
- d) Es responsabilidad de la Dirección Administrativa archivar y salvaguardar el material de las capacitaciones correspondientes al SAC impartidas junto con los soportes (evaluación).

Nota: En el caso de que ingrese un funcionario a FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros, la Direccion Administrativa le dará la capacitación correspondiente al SAC.


3. DOCUMENTACION

Todos los aspectos relacionados con el SAC, incluyendo los elementos y las etapas, deben constar en documentos y registros que garanticen la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información.

La documentación debe incluir:

- ⇒ El Manual SAC
- ⇒ Actas de Junta Directiva relativas al SAC
- ⇒ Los informes del Representante Legal y los Órganos de Control
- ⇒ Los registros y documentación que evidencien el funcionamiento y operación del SAC
- ⇒ Los informes mediante los cuales se controlan las políticas y elementos del SAC

3.1. Información estadística de quejas, reclamos o requerimientos

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

Se ha diseñado un modelo estadístico, en el cual se registrará en una planilla por semestre, (anexo 2) el tipo de queja, la periodicidad de la misma en cada área y determinado empleado, con el fin de identificar las debilidades en la prestación del servicio, y la inmediatez de la solución, establecer planes de mejora y realizar llamados de atención al empleado si la situación lo amerita, por situaciones como:

- ⇒ Indebida atención al consumidor financiero
- ⇒ Aspectos contractuales
- ⇒ Negación a la suministración de información al cliente
- ⇒ Información errónea de los registros

De igual manera se cuenta con el software de la Matriz de Riesgos, quien nos presenta un informe completo con las características necesarias para el análisis de la ocurrencia del evento, grado de afectación, periodicidad y controles por parte de las áreas responsables.

4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Con el objetivo de procurar una adecuada atención y protección al consumidor financiero, se ha implementado una estructura organizacional que establece claramente las funciones y responsabilidades de los integrantes de la organización en esta materia.


Es deber de todos, velar por el cumplimiento de las políticas establecidas en este manual. Para ello deben reconocer la existencia del SAC y mantendrán en forma permanente una cultura de atención, de servicio y de satisfacción de las necesidades de los Consumidores Financieros.

Estas responsabilidades recaen sobre:

- a. Junta Directiva
- b. Representante Legal
- c. Órganos de Control
 - Revisoría Fiscal
 - Comité de Auditoría
 - Auditora de SCI

a. COMPROMISO DE LA JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva, deberá establecer y hacer seguimiento a las políticas relativas al SAC, como aprobar el presente manual y sus actualizaciones y 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.

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

b. COMPROMISO DEL REPRESENTANTE LEGAL

El Representante Legal manifiesta el compromiso en la implementación y mantenimiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC, asegurando el cumplimiento de los siguientes lineamientos:

- 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, relativas al SAC.
- Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio a los consumidores financieros.
- Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros.
- Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente al 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, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.

c. ORGANOS DE CONTROL


Los órganos de control en FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de seguros, son los encargados de efectuar la evaluación periódica del cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas, estos mismos deberán informar de manera oportuna los resultados a las instancias competentes.

Los órganos de control en FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros son los siguientes:

- Revisoría Fiscal
- Auditoría del Control Interno
- Comité de Auditoria

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.

5. INFRAESTRUCTURA

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

Según el tamaño, naturaleza, objeto social, FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros, cuenta con la infraestructura a nivel físico, técnica y el personal necesario para garantizar el adecuado funcionamiento del SAC.

Provisión de Recursos Humanos, Físicos y Tecnológicos

La Administración del FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros se compromete a aprovisionar los recursos necesarios para el correcto funcionamiento del SAC.

FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros cuenta con los aplicativos que soportan el desarrollo de la gestión de Atención al Consumidor Financiero, realizará un levantamiento de la información de los requerimientos tecnológicos que se requieran para cumplir con la normatividad a cabalidad. (Ver procedimiento de Gestión de Tecnología)

6. DIVULGACION DE INFORMACION

6.1 CARACTERISTICAS DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros


Servicios en el campo de la Intermediación de Seguros y en el cual ICONTEC nos ha distinguido con la certificación Internacional ISO 9001:2008, para "La prestación de servicios de Corretaje de Pólizas y Fianzas".

FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros cuenta con el respaldo de todas las Aseguradoras, para la estructuración de los programas de seguros que nuestros clientes requieren de acuerdo con sus necesidades, obteniendo los mejores términos y precios que favorezcan sus intereses.

Nuestra filosofía y sistema de trabajo consiste en definir con el Asegurado una política de Riesgos y Seguros que genere la protección adecuada y oportuna, al menor costo posible y llevarla a cabo hasta que produzca los fines propuestos, a través de:

- Estudio de Riesgos

- Identificar los riesgos de pérdidas accidentales, sean o no materia de seguros (acción a efectuar directamente con el Asegurado).
- Evaluar cada uno de ellos tanto en su severidad como en su frecuencia.
- Estudiar y seleccionar las formas más adecuadas para hacer frente a cada riesgo (acción a efectuar conjuntamente con el Asegurado)

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

- **Definición de Políticas de Seguros**

Esbozaremos una política a seguir después de la interpretación que haremos con las personas responsables del cliente de las inquietudes y necesidades, presentándolas para su discusión y precisión.

- **Estructura de Seguros**

Diseño y ensamble de las pólizas más adecuadas para efectuar técnicamente la transferencia de sus riesgos a las Compañías de Seguros, buscando obtener el mejor costo del mercado, pero siguiendo las políticas de seguros trazadas en el punto anterior. Presentación al cliente de diversas ofertas del mercado, de manera que su decisión sea completamente informada.

- **Costos**

Entrega al cliente de la información completa sobre los costos de su programa de seguros, así como de sus renovaciones.

- **Valores Asegurados**

Aunque la única entidad que puede determinar los valores asegurados es el Asegurado mismo, colaboramos con nuestros clientes en la correcta evaluación de los bienes a asegurar, tratando de evitar pérdidas por bajos seguros o que se paguen primas en exceso por tomar valores superiores a los necesarios.

- **Resumen del Programa de Seguros**

Después de estructurado el programa de seguros tanto para su iniciación como para las renovaciones elaboramos un resumen de las principales condiciones, costos y obligaciones contratadas.

- **Reuniones Periódicas y Actas**

Definimos, coordinamos y efectuamos reuniones periódicas (mensual, bimestral, o trimestral, dependiendo de las necesidades de la empresa) con el Asegurado, para revisar que la marcha del programa de seguros esté de acuerdo con las políticas de seguros acordadas; revisamos igualmente el cumplimiento de las tareas propuestas en la reunión y planteamos las acciones para el período siguiente.


- **Revisión de los Documentos**

Durante la vigencia de los seguros, estaremos efectuando la revisión de los documentos para que siempre estén de acuerdo con las condiciones y costos pactados.

- **Tramitación de Siniestros**

Asesoramos al Asegurado en la presentación ante la Aseguradora, de los siniestros en que se incurra haciendo un seguimiento de cada uno hasta la oportuna obtención de su pago.

- **Información relacionada con Seguros**

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

Informamos oportunamente al Asegurado todos los cambios que ocurren en el mercado de seguros, relacionados con sus contratos y los nuevos seguros o amparos que sean aplicables a sus necesidades.

6.2 DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

a) Recibir Servicios con Calidad y Seguridad. En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.

b) Recibir toda la información sobre las características de productos o servicios. Tener a su disposición, en los términos establecidos en la presente ley y en las demás disposiciones de carácter especial, 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 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 las entidades vigiladas.


d) Recibir la correspondiente educación sobre la utilización de los productos y servicios, sus derechos, obligaciones y costos de estos. 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 peticiones, solicitudes, quejas y reclamos. 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 esta ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

6.3 TARIFAS O PRECIOS

Las tarifas son otorgadas directamente por las aseguradoras, dependiendo de varios factores a saber:

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

Actividad del negocio, su ubicación, sus valores asegurados, la clase de bienes a asegurar, las protecciones que tenga el bien a asegurar, la siniestralidad presentada en periodos anteriores.

En relación con ellas, FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros se compromete a entregar al cliente información completa y oportuna sobre costos y tarifas.

6.4 MEDIDAS PARA EL MANEJO SEGURO DEL PRODUCTO O SERVICIO


Conocimiento del cliente (SARLAFT); Conocimiento del riesgo; Conocimiento de la información pertinente y relevante para cotizar; Conocimiento el comportamiento del mercado en cuanto a aseguradoras se refiere, y, conocimiento técnico de los productos que ofrecemos a los clientes.

6.5 CONSECUENCIAS DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

- Pérdida del negocio
- Pérdida de credibilidad en el mercado
- Disminución en el cumplimiento de metas de producción
- Sanciones por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia
- Demandas por parte de los clientes

6.6 FUNCIONES DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

- Atender de manera oportuna y efectiva las quejas o sugerencias siempre y cuando sean de su competencia
- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita las quejas o sugerencias que presenten los clientes, dentro de los términos y el procedimiento establecido, relativas a un posible incumplimiento de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que se ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.
- Actuar como conciliador entre la entidad y el consumidor financiero en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que lo modifiquen o sustituyan. Para ello los términos de la conciliación, se registran en un documento firmado por el consumidor financiero, FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros y el defensor. En el evento de que una de las partes incumpla con los términos de la conciliación, permitirá a la otra parte que cumplió, acudir a vías legales para exigir su cumplimiento.
- Ser vocero ante FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros y el consumidor financiero.

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010


- Efectuar recomendaciones a FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros relacionada con los servicios y la atención que deben prestarle al cliente, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- Aumentar y conservar la confianza del cliente en FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros.
- Identificar eventuales fallas del servicio que puedan presentarse en FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros y facilitar la introducción de correctivos tales como la reforma en los procedimientos, la capacitación de los funcionarios, entre otros.
- Brindar información permanente que permita evaluar y mejorar los servicios que presta FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros.
- Colaborar para que en los funcionarios de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros, se inculque la necesidad de propender por: i) la transparencia en todas las actuaciones de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros frente a los clientes, ii) el cumplimiento de las normas y procedimientos y iii) la debida atención al usuario.
- Evitar la ocurrencia o la reiteración de eventuales prácticas incorrectas que tienden a introducirse en las operaciones en masa y en los contratos de adhesión.
- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los clientes.
- Establecer el reglamento al cual se sujetará su actividad
- Y las demás que el Gobierno Nacional le asigne.

6.6.1 Ante el Defensor del Consumidor Financiero:

El proceso de resolución de requerimientos ante el Defensor del consumidor financiero está dado por el Decreto 2555 de 2010, el cual reglamenta la Ley 1328/2009.

El Consumidor Financiero debe remitir su queja de la siguiente manera:

- ✓ Por escrito o por correo electrónico
- ✓ Debe especificar nombres y Apellidos Completos, documento de identificación, dirección, teléfono fijo y móvil, y ciudad de domicilio
- ✓ La descripción de los hechos y las pretensiones en forma concreta.

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

6.6.2 Asuntos que asesora el Defensor del Consumidor Financiero

El defensor puede conocer asuntos que involucren lo siguiente:

1. Un posible incumplimiento de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros en normas legales, contractuales o procedimientos internos en la ejecución de los servicios productos que ofrecen o presten.
2. La calidad de los servicios y productos que ofrece o presta FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros y,
3. Realizar sugerencias y recomendaciones para el mejoramiento de los servicios y productos, y sobre la atención.

Defensor del Consumidor Financiero de FONSECA SANCLEMENTE Corredores de Seguros es:

Principal:

Dra. Monica Toro Vásquez

Enfoque Jurídico, Calle 7D #43 C – 50.
PBX: (574)2662633 – Fax: (574)2687395
Medellín - Colombia
Correo electrónico mtoro@enfoquejuridico.com

Suplente:

Dra. Manuela Bernal Díaz


Dirección : Calle 7D No. 43C – 50
Tel 2662633 - Medellin

6.6.3 Características de la Defensoría del Consumidor Financiero:

El esquema de la Defensoría del Consumidor Financiero de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros tiene las siguientes características:

- a) Independencia, Autonomía e Imparcialidad: La Defensoría no depende funcional ni jerárquicamente de los órganos de administración de ninguna de las entidades denominadas genéricamente FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros y goza de absoluta autonomía en la toma de sus decisiones y en cuanto a los criterios a aplicar en el ejercicio de su cargo .

Los Defensores del Consumidor Financiero no desempeñan en FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros funciones distintas de las propias de su cargo. Adicionalmente deben abstenerse de actuar cuando se presenten conflictos de interés en relación con una controversia o un cliente.

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

b) Libre acceso: Cualquier cliente de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros puede solicitar la actuación del Defensor del Consumidor Financiero, para los propósitos fijados en la Ley y en este Reglamento.

c) Gratuidad: Los servicios que presta la Defensoría del Consumidor Financiero son de carácter gratuito para el cliente, incluida la función de conciliación extrajudicial en derecho y los gastos que conlleve el cumplimiento de tal función.

d) Efectividad: FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros ha previsto que las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero le serán obligatorias. Para el cliente la aceptación de la decisión será discrecional y el trámite ante el Defensor no constituirá requisito de procedibilidad para que pueda acudir ante la Superintendencia Financiera de Colombia o ejercer en cualquier momento las acciones jurisdiccionales que estime pertinentes. Lo anterior sin perjuicio de lo que disponen las normas legales sobre la necesidad de agotar el requisito de procedibilidad mediante la celebración de la audiencia de conciliación extrajudicial en derecho en los casos en que la ley exija dicho trámite.

e) Profesionalidad: La Defensoría del Consumidor Financiero es una institución que cuenta con especialistas conocedores de las materias objeto de protección al cliente y en el sector asegurador. Adicionalmente han acreditado su experiencia, solvencia moral y se encuentran debidamente posesionados ante la Superintendencia Financiera de Colombia.


f) Asesoría: La Defensoría además de su labor de solución e intermediación en los conflictos tiene la característica de ser un vocero del cliente ante la respectiva entidad y una fuente de protección especial y mejoramiento del servicio a través de las recomendaciones y propuestas que podrá efectuar el Defensor de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros.

g) Rapidez y Agilidad: El presente Reglamento establece términos máximos para la atención de las quejas o reclamaciones, con el objeto de brindar soluciones a los clientes en forma eficaz, ágil y oportuna. Estos términos están estipulados en concordancia con lo establecido en los Decretos que reglamentan la materia.

6.6.4 Reclamaciones que no son objeto de conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero

EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO no puede resolver o conocer los siguientes asuntos:

1. Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros.

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

2. Los concernientes al vínculo laboral entre FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros y sus empleados o respecto de sus contratistas.
3. Aquellos que se deriven de la condición de accionista de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros.
4. 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 éstas.
5. Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
6. Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
7. 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.
8. 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.
9. Aquella cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
10. Aquellos casos en los que se discutan controversias de naturaleza contenciosa administrativas y laborales.
11. Los demás que defina el Gobierno Nacional.


En todo caso, en desarrollo de sus funciones, EL Defensor del Consumidor Financiero no podrá determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por la Ley.

El Defensor no podrá actuar como conciliador por fuera del territorio Nacional.

6.6.5 Organismos Colaboradores de la Defensoría del Consumidor Financiero

FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros tendrá una dependencia encargada de recibir y tramitar las quejas o reclamaciones que presenten los clientes directamente en FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros.

- ✓ Adicionalmente esta dependencia será la encargada de coordinar las relaciones entre el Defensor del Consumidor Financiero y FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros, con el fin de brindarle todo el soporte que requiera para el cabal desempeño de sus funciones.
- ✓ FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros ha decidido encargar en la Dirección Administrativa, la labor de Coordinación del Defensor del Consumidor Financiero. Los soportes que requiera el Defensor del Consumidor Financiero para dar trámite a los asuntos bajo su conocimiento y las respuestas que a este se le envíen, se coordinarán a través de la Presidencia.

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

6.6.6 Causales de Terminación

EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO cesará en el ejercicio de sus funciones por las siguientes razones:

1. Falta definitiva del Defensor del Consumidor Financiero causada por incapacidad o muerte.
2. Renuncia.
3. Cancelación de la inscripción en el registro por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia del Defensor del Consumidor Financiero o la revocatoria de la posesión ante la misma entidad.
4. La designación de un nuevo Defensor del Consumidor Financiero por vencimiento del período para el cual fue designado.
5. Haber incurrido en algunas de las causales señaladas en los incisos 3° y 4° del numeral 5° del artículo 53 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por la ley 795 de 2003 y demás normas que lo modifiquen o adicionen.

6.6.7 DISPOSICIONES GENERALES


6.6.7.1 SOLICITUDES DEL DEFENSOR FRENTE A FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros:

Sin perjuicio de la facultad de vocería que tiene prevista el Defensor del Consumidor Financiero, éste podrá dirigir en cualquier momento a FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros requerimientos, peticiones, preguntas generales o concretas de la actividad de las propias entidades que hubieran merecido su atención y que a su juicio puedan favorecer las buenas relaciones, la correcta prestación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir entre FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros y sus clientes o usuarios.

FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros deberá contestar la solicitud del defensor en el plazo máximo de ocho (8) días hábiles contados desde la fecha de radicación de la solicitud. Tanto las solicitudes como su contestación se realizarán a través de la Dirección Administrativa que FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros designó para llevar a cabo sus relaciones con el Defensor del Consumidor Financiero.

6.6.7.2 CONFIDENCIALIDAD

Toda queja o reclamación que conozca el Defensor del Consumidor Financiero será tratada con absoluta confidencialidad, de tal suerte que el Defensor del Consumidor Financiero sólo podrá revelar la identidad del reclamante y el contenido de la petición a FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros, o a solicitud justificada de las autoridades judiciales o administrativas.

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

De la misma manera, el Defensor del Consumidor Financiero guardará total reserva sobre la información y asuntos que haya conocido de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros en desarrollo de su función y se abstendrá de utilizar dicha información o conocimiento en beneficio suyo o de terceros.

6.6.7.3 PUBLICIDAD

FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros adelantará la capacitación, educación y publicidad a que haya lugar, con el fin de difundir de manera adecuada la institución de la DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

6.6.7.4 TRAMITE POSTERIOR INTERNO

Una vez conocida la decisión del Defensor del Consumidor Financiero, la Auditoría del SCI deberá coordinar el cumplimiento exacto de la decisión y supervisar la ejecución de las medidas que se deben adoptar al interior de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros.


Así mismo la Auditoría del SCI deberá implementar dentro de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros las acciones de mejora del caso, tales como la modificación o corrección de los manuales internos, el cambio de procedimientos internos y demás si ello fuere procedente a juicio de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros.

Si la decisión del Defensor del Consumidor Financiero deja entrever que existió falla en el servicio o error de un funcionario o este incurrió en clara violación de la ley, procedimientos y reglamentos internos, la Presidencia podrá sugerir a las instancias pertinentes llamados de atención a funcionarios, e inclusive la imposición de sanciones a los mismos, si fuera el caso.

6.6.7.5 APROBACION

El presente Reglamento fue acordado entre el Defensor del Consumidor Financiero y las entidades que genéricamente se denominan para efectos de este Reglamento FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros, con la correspondiente aprobación de sus Juntas Directivas.

6.6.8 OBLIGACIONES DE FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros en relación con EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010


FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros adoptará todas las medidas, necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero y para asegurar la total independencia de su actuación:

En particular, FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros deberá:

- a) Aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado al normal funcionamiento de los servicios del Defensor del Consumidor Financiero.
- b) Colaborar con el Defensor del Consumidor Financiero en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de su cargo y, especialmente, facilitarle toda la Información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación a las cuestiones que se sometan a su consideración.
- c) Informar a sus clientes, en la forma que estimen pertinente, de la existencia y funciones del Defensor del Consumidor Financiero, de la dirección física y electrónica para contactarlo, así como de los derechos que les asisten para presentar sus reclamaciones y la forma de interponerlas.
- d) Recibir las quejas que puedan formularse respecto a la actuación DEL DEFENSOR y trasladarlas a la Superintendencia Financiera de Colombia para su evaluación.

6.6.9 OBLIGACIONES ESPECIALES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS

1. Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero.
2. 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.
3. Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
4. Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero. (SAC), en los términos indicados por la ley, en los decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.
5. 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.
6. 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.

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. Contar en su sitio en Internet dedicado al consumidor financiero y con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia.


11. 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.

12. 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.

13. Las demás previstas en esta ley, las normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos.

6.6.10 MECANISMOS LEGALES Y CONTRACTUALES ESTABLECIDOS PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE CONSUMIDORES FINANCIEROS

- Designación de un Defensor del Consumidor Financiero, debidamente posesionado ante la Superintendencia Financiera de Colombia en cumplimiento de la normatividad legal vigente circundante con el tema.

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

- Asesoría permanente y personalizada por parte de todas y cada una de las áreas de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros

- Inclusión del Manual SAC y de la información del Defensor del Consumidor Financiero en la página Web de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros

6.6.11 ASUNTOS EXCEPTUADOS DEL CONOCIMIENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

Estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos:

a) Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros.

b) Los concernientes al vínculo laboral entre FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros y sus empleados.

c) Aquellos que se deriven condición de accionista de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros.

d) Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.

e) Las demás que defina el Gobierno Nacional.

6.6.12 IMPEDIMENTOS


El Defensor del Consumidor Financiero no podrá intervenir en los casos en los cuales tenga un interés particular y directo, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o alguno o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho. En este evento, el defensor impedido será reemplazado por su suplente.

6.6.13 TERMINACIÓN DE LA VINCULACIÓN

El Defensor cesará el ejercicio de las funciones por cualquiera de las causas siguientes:

a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, a menos que la Asamblea General de Accionistas o de asociados o delegados de las entidades vigiladas disponga su reelección.

b) Incapacidad sobreviniente.

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

c) Haber incurrido en alguna de las conductas señaladas en los incisos 3 y 4 del numeral 5 del artículo 53 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por el artículo 8° de la Ley 795 de 2003.

d) Renuncia.

e) Por decisión de la Asamblea General de Accionistas.

f) Por decisión de la Superintendencia Financiera de Colombia.

En caso de presentarse vacante el cargo, la Asamblea de Accionistas de la empresa procederá al nombramiento de un nuevo titular y su suplente máximo dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la salida del titular. Hasta dicho nombramiento, las funciones del Defensor del consumidor Financiero serán atendidas por su suplente.

6.6.14 RÉGIMEN SANCIONATORIO.

El incumplimiento de las obligaciones a cargo del Defensor del Consumidor Financiero será sancionado por la Superintendencia Financiera de Colombia con la imposición de las sanciones a que se refiere el artículo 208 numeral 3 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. En los términos del régimen sancionatorio del mismo estatuto, las entidades vigiladas, podrán ser sancionadas por no designar al Defensor del consumidor Financiero, por no efectuar las apropiaciones necesarias para el suministro de los recursos humanos y técnicos que requiera su adecuado desempeño o por no proveer la información que necesite para el ejercicio de sus funciones.

6.7 INFORMACION AL CONSUMIDOR FINANCIERO


Cómo hacer uso del servicio

El Consumidor Financiero debe:

Remitir su queja vía telefónica, por escrito o por correo electrónico especificando: Nombres y Apellidos Completos, documento de identificación, dirección y ciudad de domicilio, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas.

Sistema de Atención de Peticiones, Quejas o Reclamos

Dentro de los principios de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros y los consagrados en el Art. 3 de la Ley 1328/2009; FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros, plantea su filosofía en la prestación de un buen servicio, encaminado a orientar, servir y satisfacer las necesidades del cliente; por lo tanto, ha establecido los siguientes mecanismos:

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

Canales para la Recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos P.Q.R.

- ✓ Línea telefónica
- ✓ Correo físico
- ✓ Directamente en las instalaciones de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros
- ✓ Internet

Telefónico

Líneas telefónicas de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros :
(2)487 30 55

Requerimiento por Escrito

Oficio enviado a las instalaciones de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros, dirigido a la Presidencia: Avenida 8 Norte No.24AN-65 Cali

Personal

Instalaciones de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros: Avenida 8 Norte No.24AN-65 Cali

Internet www.fscorredores.com

E-mail: fs@corredores.com.co

Empleados que radican las peticiones, Quejas y Reclamos:

- ✓ Recepción
- ✓ Direccion Administrativa

Encargados de responder las Peticiones, Quejas y Reclamos:

- ✓ Presidencia
- ✓ Defensor del Consumidor Financiero


6.8 PROCEDIMIENTO DE ATENCION A PETICIONES, QUEJAS Y ECLAMOS

Ante FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros:

Este proceso comprende cuatro etapas:

- a. Recepción
- b. Gestion
- c. Respuesta
- d. Seguimiento

a. Etapa de Recepción:

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

Es la etapa en la que se reciben las Peticiones, Quejas y Reclamos a través de los diferentes canales dispuestos por FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros.

El personal encargado recibe las Peticiones, quejas y Reclamos, lo radica y procede a elaborar el documento P.Q.R., evalúan si puede darse una respuesta inmediata o de lo contrario le indican el número en el cual quedó radicado y la fecha en la cual podría dársele solución o respuesta. (Anexo 1)

b. Etapa de Gestión:

Es la etapa en la que se investiga lo relacionado a la Petición, Queja o Reclamo.

La Presidencia junto con el área involucrada analiza el reclamo, investiga y reúne la información suficiente y necesaria que le sirva de apoyo para la toma de decisiones y dar una respuesta acertada al Consumidor.

Si el resultado arrojado indica que fue error de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros, procede a tomar los correctivos internos necesarios y emite una respuesta al consumidor ofreciendo disculpas y procede a corregir la situación a favor del Consumidor con el fin de subsanar de manera inmediata la situación presentada.

Si el reclamo se radica como "Derecho de Petición", se realiza el mismo procedimiento, pero éste obliga a dar respuesta en el plazo estipulado por la Ley para su gestión.

c. Etapa de Respuesta:

Es la etapa en la que se informa el resultado de su Petición, Queja o Reclamo.

La respuesta se realiza en el tiempo estipulado por la Ley. Si el caso es solucionable el mismo día, se dará una respuesta inmediata.


Este documento será anexado a la carta enviada por el Consumidor Financiero y archivado en la carpeta de P.Q.R. del mes al que corresponde.

d. Etapa de Seguimiento:

Es la etapa en la que se genera estadísticas respecto de las diferentes tipologías de Quejas o Reclamos para su análisis y determinación de planes de mejora.

Con el compendio de Peticiones, Quejas y Reclamos recibidos durante el mes, se realiza un análisis del tipo de reclamo, los motivos que ocasionaron la queja y el tiempo utilizado para la solución y respuesta, con el fin de identificar áreas y procesos críticos y realizar acciones de mejora inmediata.

En evento que la petición, queja o reclamo no haya sido solucionado, el Consumidor Financiero puede remitirse ante el Defensor del Consumidor Financiero de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros, cumpliendo con los requisitos requeridos para instaurar su queja.

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

7. EDUCACION FINANCIERA

A través de la pagina web de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros www.fscorredores.com, los clientes podrán encontrar información acerca de los productos y servicios ofrecidos por FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros.

El objetivo del FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros, es atender a diversos públicos y poblaciones mediante programas de educación financiera que amplíen su comprensión de contenidos financieros, creen capacidades para su interacción en el sistema financiero y promuevan actitudes favorables que incidan en comportamientos y decisiones financieras críticas.

Alcance del sistema de educación financiera

Las acciones en materia de educación financiera en virtud de la definición estratégica, incluyen a todos los interlocutores de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros, como son: Funcionarios, clientes, Usuarios, accionistas, proveedores, así como las autoridades y la comunidad en general.


Educación financiera a los clientes sobre los productos y servicios ofrecidos, de manera cierta, suficiente y oportuna.

a. ETAPA PRECONTRACTUAL:

- ☞ Informar las características de los productos y servicios que ofrece FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros como intermediario, de manera que le permita al cliente la adecuada comparación de las distintas opciones que ofrece el mercado.
- ☞ Informar los derechos y obligaciones que emanarían del contrato de seguros que suscribiría el cliente con la aseguradora.
- ☞ Informar las condiciones, tarifas, impuestos, primas y formas de pago a cargo de los clientes que decidan contratar con la aseguradora.
- ☞ Informar las consecuencias del incumplimiento del contrato (v.gr. consecuencias en caso de mora o no pago de la prima, en caso de no informar el estado del riesgo de manera completa y veraz, etc.)

Esta información será entregada al cliente por escrito previo a la celebración del contrato de seguro entre el cliente y la aseguradora.

b. ETAPA CONTRACTUAL o de ejecución del contrato de seguro:

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

☞ En ningún caso FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros suscribirá con sus clientes acuerdos o contratos que contengan cláusulas abusivas (que se entenderán por no escritas – ineficacia), esto es, cláusulas que:

- ✓ Limiten o impliquen renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros.
- ✓ Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor financiero.
- ✓ Incluyan espacios en blanco cuyo diligenciamiento no esté expresamente autorizado, con claras instrucciones.
- ✓ Exonere, atenúe o limite la responsabilidad de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros.
- ✓ Ocasione perjuicios al consumidor.

☞ Notificar al cliente cualquier modificación al contrato de seguro que hubiere sido previamente permitido por éste, una vez se lo informe a FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros la respectiva entidad aseguradora.

☞ Notificar por los medios establecidos los cambios de tarifas, impuestos, primas y demás costos relacionados con el contrato de seguro o con sus renovaciones.

Esta información se suministrara a los clientes de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros, con una periodicidad por lo menos anual.


NOTA: En todos los casos, FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros deberá acatar e implementar las instrucciones que en este sentido imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

Régimen General de Educación Financiera

Para el desarrollo de este elemento se desarrollarán planes y programas de capacitación a nuestro consumidor financiero, los cuales consisten en:

- a. Dar a conocer qué es FONSECA SANCLEMENTE S.A. CORREDORES DE SEGUROS, su misión, visión y principios que la rigen.
- b. Cuál es el servicio que prestamos y quienes vigilan nuestro trabajo
- c. Cuál es el beneficio que ofrecemos

Otra forma de capacitación es el ingreso a la página web www.fscorredores.com, la cual tiene publicada toda la información correspondiente a FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros y lo concerniente a la atención y protección del Consumidor Financiero.

	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERON S A C			
	Fecha de Emisión: Febrero 2011	Versión: 1.0	Fecha de Actualización:	Circular Reglamentaria No. 015 de Junio 30 2010

De igual manera, estará disponible para el Consumidor Financiero, un folleto con los datos correspondientes al nombre del contacto, dirección, teléfono y dirección electrónica de FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros, además los datos de la Defensora del Consumidor Financiero.

8. CAPACITACION

FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros, a través de la Dirección Administrativa en conjunto con el Auditor del SCI, tiene previsto el diseño, la programación y la coordinación del Plan Anual de capacitación sobre el SAC dirigido a todas las áreas y funcionarios.

El programa de capacitación en SAC se cumple en los siguientes términos:

- ✓ Alcance: Todos los funcionarios
- ✓ Objetivo: Divulgar toda la normatividad en materia de SAC.
- ✓ Se lleva a cabo en un período de un año.
- ✓ Se imparte instrucciones a partir del proceso de inducción a los nuevos empleados.
- ✓ Se imparte a terceros, siempre que exista una relación contractual con éstos.
- ✓ Se revisará y actualizará conforme con los requerimientos y cambios significativos para mantener el manual vigente.
- ✓ Cuenta y dispone de los mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos con el fin de determinar la eficacia del programa y el alcance de los objetivos propuestos.

Capacitación de los funcionarios respecto de la figura y funciones del Defensor del consumidor financiero, así como del presente Manual SAC.

Estas capacitaciones se realizarán siempre a quienes ingresen a FONSECA SANCLEMENTE S.A. Corredores de Seguros, y una vez al año a todos los funcionarios de la misma. Se realizarán capacitaciones adicionales cuando por cambios en las regulaciones y reglamentaciones sean necesarias por la Dirección Administrativa.

CARLOS HERNANDO FONSECA S.
Presidente
JUNTA DIRECTIVA FS CORREDORES