

FORTIUS CORREDORES DE SEGUROS S.A.

**SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR
FINANCIERO**

SAC

INTRODUCCIÓN

La Ley 1328 de 2009 consagró un régimen especial de protección a los consumidores financieros que tiene como propósitos generales: (i) fortalecer la normatividad existente sobre la materia, (ii) buscar el equilibrio contractual entre las partes y (iii) evitar la asimetría en la información.

Para el cumplimiento de estos propósitos, el Capítulo III de la Ley 1328 de 2009 estableció una de las principales estructuras del régimen de protección al consumidor financiero. Se trata de la obligación a cargo de las entidades vigiladas de implementar un “Sistema de Atención a los Consumidores Financieros” –en adelante SAC-, el cual debe propender porque: (i) se consolide al interior de cada entidad una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros; (ii) se adopten sistemas para suministrarles información adecuada; (iii) se fortalezcan los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos; y (iv) se propicie la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.

En desarrollo de este mandato legal y conscientes de la importancia de establecer un marco normativo que propenda por consolidar un ambiente de atención, protección, respeto y una adecuada prestación de servicios a los consumidores financieros, y que permita a las entidades vigiladas contar con reglas claras respecto de las medidas que deben adoptar para estos fines, la Superintendencia Financiera de Colombia expidió la Circular Externa No. 015 de junio 30 de 2010 en donde se imparten instrucciones conducentes para un efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento del SAC.

Por consiguiente, en consonancia con los requerimientos efectuados por nuestra Entidad Supervisora y con las exigencias del mundo actual, FORTIUS S.A. CORREDORES DE SEGUROS ha diseñado acorde con su infraestructura, volumen y complejidad, su Sistema de Atención al Consumidor Financiero, con políticas y procedimientos claramente cohesionados con nuestros Planes Estratégicos, Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO, así como parametrizados y aprobados por nuestra Junta Directiva, acorde con un buen Gobierno Corporativo.

CAPÍTULO PRIMERO

1.- GLOSARIO

- a) **Cliente:** Es la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.
- b) **Usuario:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.
- c) **Cliente Potencial:** Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta.
- d) **Consumidor financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.
- e) **Productos y servicios:** Se entiende por productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.
- f) **Contratos de adhesión:** Son los contratos elaborados unilateralmente por la entidad vigilada y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.
- g) **Queja o reclamo:** Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de esta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.
- 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, FORTIUS S.A. CORREDORES DE SEGUROS 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 FORTIUS S.A. CORREDORES DE SEGUROS, 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 aquéllas, 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.

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) **Responsabilidad de las entidades vigiladas en el 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 mejora 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 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 FORTIUS 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.

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. PROGRAMAS Y CAMPAÑAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

FORTIUS S.A. CORREDORES DE SEGUROS en aras de proporcionar una adecuada educación financiera utilizará los siguientes mecanismos:

- Bajo el amparo de lo dispuesto en el literal f) del artículo 3 de la ley 1328 de 2009, adelantará campañas y programas de educación a través de la **Asociación Colombiana de Corredores de seguros ACOAS**, la cual reúne importantes y representativas empresas del sector de corretaje de seguros y se propone los siguientes **objetivos**:
 1. Representar los intereses de los corredores de seguros afiliados a la asociación;
 2. Unificar criterios que faciliten las relaciones con las diferentes autoridades y entidades relacionadas con la actividad del corredor de seguros;
 3. Divulgar la labor del corredor de seguros afiliado a la asociación y estimular la confianza del público en él;
 4. Participar activamente en el desarrollo de la normatividad relacionada con la actividad del corredor de seguros;
 5. Gestionar iniciativas de interés para el sector asegurador y el corretaje de seguros en particular, propendiendo por su desarrollo.
- Publicaciones a través de su página web sobre temas de educación al consumidor financiero, sobre los diferentes tipos de operaciones, servicios, mercados y tipo de actividad que desarrollan.

5. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

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

- a) 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) 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 las entidades vigiladas.
- 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.

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

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

- a) Cerciorarse si 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.

7. OBLIGACIONES ESPECIALES DE FORTIUS S.A. CORREDORES DE SEGUROS

- a) Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b) 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 las sucursales y agencias 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. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente por cada entidad vigilada en sus oficinas, los cajeros de su red y su página de Internet.

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 o en sus dependencias, sucursales o agencias, 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.

8. PORTAFOLIO DE FORTIUS 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 9001:2000**, para **“La prestación de servicios de asesoría e**

intermediación de seguros para el sector Real de la Economía, Sector Solidario y Sector de Copropiedades”.

FORTIUS CORREDORES DE SEGUROS S.A. cuenta con el respaldo de aseguradoras como Suramericana, Colpatria, Colseguros, La Previsora, Seguros del Estado, Generalli Colombia, Royal & Sunalliance, Liberty, La Equidad, entre otras, 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 (M.P.P.) como en su frecuencia.
- Estudiar y seleccionar las formas más adecuadas para hacer frente a cada riesgo (acción a efectuar conjuntamente con el Asegurado) ya sea:
 - Eliminándolo
 - Reteniéndolo (Autoseguro)
 - Reduciéndolo mediante la aplicación de medidas preventivas.
 - Transfiriéndolo a la Aseguradoras a través de Pólizas de Seguros.

- DEFINICION DE POLITICAS DE SEGUROS

Esbozaremos una política a seguir después de la interpretación que haremos con las personas responsables de la empresa de las inquietudes y necesidades, presentándolas a la dirección de la empresa 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.

- 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 PERIODICAS 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.

Los siguientes son los puntos a tratar en cada una de las reuniones:

- Asuntos pendientes.

- Siniestros Presentados y su estado de desarrollo.
- Estado de Cartera.
- Varios.

- **REVISION 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.

- **TRAMITACION DE SINIESTROS**

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

- **ESTADISTICAS**

Llevamos estadísticas de primas e indemnizaciones para cada ramo de Seguros con el objeto de:

- Negociar para la renovación mejores condiciones de costo para el Asegurado.
- Formular al Asegurado recomendaciones sobre contratación o supresión de amparos.

- **INFORMACION RELACIONADA CON SEGUROS**

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.

9. TARIFAS O PRECIOS

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

10. 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.

11. 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
- Demandas por parte de los clientes

12. 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 en cumplimiento de la normatividad legal vigente circundante con el tema.
- Incorporación en la papelería de la empresa de la información relativa al Defensor del Consumidor Financiero
- Asesoría permanente y personalizada por parte de todas y cada una de las áreas de FORTIUS S.A CORREDORES DE SEGUROS
- Inclusión del Manual SAC y de la información del Defensor del Consumidor Financiero en la página Web de la Sociedad

CAPÍTULO SEGUNDO

1. ELEMENTOS QUE COMPONEN EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

1.1 POLÍTICAS

- FORTIUS S.A. CORREDORES DE SEGUROS fomentará la educación financiera de sus clientes respecto de las diferentes operaciones, servicios y mercado inherente a un corredor de seguros, así como respecto de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, en desarrollo de lo cual elaborará la Guía del Asegurado.
- FORTIUS S.A. CORREDORES DE SEGUROS propenderá por la capacitación continua a sus colaboradores, para el ofrecimiento, asesoría y prestación de los servicios o productos a los consumidores financieros.
- FORTIUS S.A. CORREDORES DE SEGUROS a través del Defensor del Consumidor Financiero instruirá a todos sus colaboradores respecto de la figura, funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con éste.
- FORTIUS S.A. CORREDORES DE SEGUROS arraigará a nivel institucional la cultura en materia de protección al consumidor financiero.
- FORTIUS S.A. CORREDORES DE SEGUROS establece en este Manual el deber que le asiste a la Junta Directiva, Administración, colaboradores y Revisor Fiscal de asegurar el cumplimiento de las normas internas y externas relacionadas con la protección del consumidor financiero.
- FORTIUS S.A. CORREDORES DE SEGUROS se compromete a propiciar en su interior un ambiente de atención y respeto por el consumidor financiero.
- FORTIUS S.A. CORREDORES DE SEGUROS administrará 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, para lo cual acatará lo dispuesto en el Código de Buen Gobierno Corporativo sobre el tópico en comento.
- FORTIUS S.A. CORREDORES DE SEGUROS suministrará al Defensor del Consumidor Financiero y sus colaboradores, los recursos humanos, físicos y tecnológicos que requiera para el adecuado y oportuno funcionamiento del SAC.

1.2 PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS POR PARTE DE LOS DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

En los eventos en los cuales el Defensor del Consumidor Financiero sea competente para resolver quejas o reclamos en los términos de la Ley 1328 de 2009 y del Decreto 2281 de 2010, deberá observar el siguiente procedimiento para su trámite (artículo 5º):

1. 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, la cual podrá ser remitida directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero, o podrá ser presentada en sus oficinas o en las agencias o sucursales de las entidades. En este último caso, las entidades vigiladas tienen 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. 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 perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.
3. 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 consumidor financiero interesado y a la entidad involucrada dentro de los tres (3) días hábiles 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 consumidor financiero si la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero es obligatoria según los reglamentos de la entidad respectiva, 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 consumidor financiero, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

4. Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de la entidad involucrada o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, la entidad o el consumidor financiero 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.

5. Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el consumidor financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. 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.

6. Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a la respectiva entidad, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. Será obligatorio que en el mismo traslado, se solicite a la entidad que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.

La entidad deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que esta le sea desfavorable. En todo caso, si la entidad ha incorporado en sus reglamentos la obligatoriedad de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, no podrá manifestar lo contrario.

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 la entidad y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, la entidad vigilada deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de la entidad se hubiere producido fuera del mismo, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida. En tal evento, el Defensor del Consumidor Financiero deberá requerir nuevamente a la entidad 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 este a la Junta Directiva o al Consejo de Administración de la entidad vigilada, 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.

7. Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que este no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a la entidad y al consumidor financiero.

8. 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 estipulado en el numeral 6.

9. La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al consumidor financiero y a la entidad vigilada el día hábil siguiente después de proferida.

En caso que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero, este puede acudir a otros medios de protección de sus derechos.

10. La entidad vigilada podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo con el consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En estos casos, la entidad informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y este, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, consultará al consumidor financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción. El consumidor financiero deberá responder a la consulta en un

término máximo de ocho (8) días hábiles. Si vencido este término el consumidor financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.

En caso de que el consumidor financiero exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo. Lo anterior sin perjuicio que el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas de que trata el numeral 2 del presente artículo, en cuyo caso dará traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia, si no lo había hecho previamente, junto con un escrito soportando su posición.

Si la rectificación fue parcial o el consumidor financiero 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.

11. En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009. En tal caso, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001.

La decisión así adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositar el acta correspondiente en el centro de conciliación. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento del numeral 7 del artículo 8° de la Ley 640 de 2001, para efectos de publicidad.

12. El consumidor financiero 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 trámite y deberá comunicar al consumidor financiero la recepción del documento de desistimiento y a la entidad vigilada sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

El trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero no constituye requisito de procedibilidad para acudir a la Superintendencia Financiera de Colombia o ejercer en cualquier momento las acciones jurisdiccionales que los consumidores financieros estimen pertinentes.

1.3 DOCUMENTACIÓN

Todos los aspectos relacionados con la implementación del SAC, deben constar en documentos y registros que garanticen la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información.

Para el efecto, en FORTIUS S.A. CORREDORES DE SEGUROS la documentación incluye:

- El Manual SAC
- Informes que la Junta Directiva, el Representante Legal y la Revisoría Fiscal deben elaborar sobre el SAC
- Registros y demás elementos que evidencien la operación efectiva del SAC, los cuales estarán a cargo de la Defensoría del Consumidor Financiero de la empresa.

1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1.4.1 Junta Directiva

La Junta Directiva deberá:

- a) Establecer las políticas relativas al SAC.
- b) Aprobar el manual del SAC y sus actualizaciones.
- c) 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 efectúe el Revisor Fiscal.

1.4.2 Representante Legal

El Representante Legal deberá:

- a) Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el manual del SAC y sus modificaciones
- b) Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva relativas al SAC.
- c) 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.
- d) Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros.
- e) Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- f) Velar por la correcta aplicación de los controles.
- g) 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.

1.4.3 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.

1.5 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.

1.6 CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN A LOS FUNCIONARIOS

Todas las áreas involucradas en la atención y servicio a los consumidores financieros, recibirán una capacitación anual por parte del Defensor de Consumidor Financiero, la cual incluirá además las funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes relacionados con éste.

Ahora bien, dicha capacitación será obligatoria en todos los procesos de inducción que adelante la Sociedad para nuevos funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio a los consumidores financieros.

Cabe señalar, que dicho programas de capacitación se mantendrán constantemente revisados y actualizados.

El Defensor del Consumidor Financiero diseñará los mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos con el fin de determinar la eficacia de los programas de capacitación y el alcance de los objetivos propuestos.

CAPÍTULO TERCERO

RÉGIMEN SANCIONATORIO

1. CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Manual SAC debe ser conocido, comprendido y aplicado por los miembros de la Junta Directiva, Revisor Fiscal, administradores y en general, todos los colaboradores de FORTIUS S.A. CORREDORES DE SEGUROS y sus disposiciones deben ser estrictamente observadas y acatadas sin excepción, en la totalidad de las operaciones efectuadas en desarrollo de su objeto social.

2. ADMINISTRACIÓN DEL MANUAL SAC

Este Manual se adopta a través de memorando reglamentario y toda modificación a su contenido se realizará mediante actualización.

Su administración corresponde al Defensor del Consumidor Financiero.

3. INSTANCIAS DE CONSULTA Y REPORTE

Se debe destacar que toda consulta o inquietud que se presente con relación a la aplicación o la observancia de este Código, se podrá formular ante el Defensor del Consumidor Financiero.

4. SANCIONES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

Los miembros de la Junta Directiva, Revisor Fiscal, administradores y en general, todos los colaboradores de FORTIUS S.A. CORREDORES DE SEGUROS que incumplan las instrucciones previstas por la normatividad tanto externa como interna relacionada con nuestro Sistema de Atención al Consumidor Financiero, serán responsables por tales acciones u omisiones y en consecuencia se harán acreedores a las sanciones pertinentes.

CAPÍTULO CUARTO

ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

FORTIUS S.A. CORREDORES DE SEGUROS en cumplimiento a lo dispuesto por las Circulares Externas Nos. 048 de diciembre 22 de 2006 y 041 de junio 29 de 2007 diseñó e implementó el Sistema de Administración del Riesgo Operativo – SARO, cuyos objetivos son los siguientes:

- Establecer que la administración de riesgos se constituya en un conjunto de acciones estructuradas y ejecutadas en forma integral, que consta de una secuencia de pasos definidos en forma precisa, los cuales se aplican en toda la organización e involucra el personal de todos los niveles de FORTIUS S.A. CORREDORES DE SEGUROS.
- Asegurar la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información necesaria en la Sociedad para la administración y control de sus actividades.
- Administrar el riesgo a través de los procesos y actuar de forma inmediata ante oportunidades o anticiparse a los problemas que puedan presentarse, lo cual representa menores costos operativos y mejora los tiempos de respuesta de la Sociedad ante situaciones de peligro.
- Permitir a los empleados comprender la exposición al riesgo de la empresa, identificando sistemáticamente dichos riesgos, asignándoles responsabilidades frente a los mismos y proporcionándoles las herramientas para ejercer autocontrol en el cumplimiento de sus labores.
- Mejorar la cultura organizacional propiciando la innovación y la colaboración entre los empleados de las diferentes áreas y procesos, creando para el efecto espacios de participación y discusión sobre los aspectos que deban ser optimizados y que a su vez, permitan reducir los riesgos que en un momento dado puedan afectarlos.

Dentro de la identificación de los riesgos, se registró desde esa época el riesgo Desatención a las quejas y reclamos de los clientes, enmarcado dentro del Macroproceso: Técnico, Proceso: Servicio al Cliente; se efectuaron las mediciones atendiendo las variables Probabilidad de Ocurrencia o Frecuencia y el Impacto, tanto del riesgo inherente como del residual; se describieron los controles, los tipos de controles, los responsables de los controles y se midió la efectividad e implementación de dichos controles al interior de la empresa (Ver Anexos No. 1 Matriz de Riesgos – SARO y No. 2 Manual SARO).

Cabe destacar, que FORTIUS S.A. CORREDORES DE SEGUROS dentro de la etapa denominada MONITOREO establece los siguientes parámetros que serán objeto de evaluación por parte de las Auditorías y Revisoría Fiscal:

- El Defensor del Consumidor Financiero efectuará un seguimiento efectivo que facilite la rápida y oportuna detección y corrección de las deficiencias en el SAC, con una periodicidad trimestral.
- El Defensor del Consumidor Financiero efectuará un Informe dirigido al Representante Legal en forma trimestral el cual incluirá los indicadores descriptivos y/o prospectivos que evidencien los potenciales hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero; información sobre la efectividad de los controles adoptados; estadísticas sobre la tipologías de quejas y cualquier otro tipo de reclamos de origen judicial o administrativo.
- El Representante Legal en desarrollo de sanas prácticas de gobierno corporativo en forma trimestral presentará el antedicho Informe a la Junta Directiva, a efectos de su pronunciamiento sobre el particular, lo cual quedará registrado en las Actas del citado cuerpo colegiado.