
			<u>ME05M01 Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero</u>	
País: Colombia	Aplica desde: 2016/11/30	Versión: 7	Aplica a: Sucursales y oficina principal	Aprobado por: Junta Directiva 2016/11

1. Introducción
2. Marco Regulatorio
3. Alcance
4. Elementos del SAC
 - 4.1. Políticas
 - 4.2. Procedimientos
 - 4.2.1. Establecimiento Políticas
 - 4.2.2. Procedimientos SAC
 - 4.2.2.1. Atención al usuario
 - 4.2.2.2. Información sobre productos y servicios
 - 4.2.2.3. Atención de solicitudes chat -correo servicio al cliente, línea 01800, otras líneas
 - 4.2.2.4. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQR's)
 - 4.2.2.4.1. Constituyen PQR's y serán canalizadas por SAC
 - 4.2.2.4.1. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQR's) atendidas fuera del horario y vía telefónica
 - 4.2.2.4.2. No constituye PQR's y no serán tramitadas por el SAC
 - 4.2.2.4.3. Tiempo de Respuesta
 - 4.2.2.4.4. Funcionarios que responden los requerimientos
 - 4.2.2.4.5. Casos en los que inadmite la petición o queja
 - 4.2.2.4.6. Procedimiento de atención a PQR's
 - 4.2.2.4.7. Procedimiento Reportes SFC
 - 4.2.2.4.8. Defensor del Consumidor Financiero
 - 4.2.2.4.9. Procedimiento Matriz de Riesgos SAC
 - 4.2.2.4.10. Capacitación
 - 4.2.2.4.10.1. Capacitación a funcionarios al momento su vinculación
 - 4.2.2.4.10.2. Capacitación a Intermediarios
 - 4.2.2.4.10.3. Capacitación general a los funcionarios de QBE Seguros S.A.
 - 4.2.2.4.10.4. Capacitación sobre productos
 - 4.2.2.4.10.5. Capacitación a los Aliados Estratégicos
 - 4.2.2.4.11. Planes de mejora
 - 4.2.2.4.12. Sanciones
 - 4.3. Documentación del SAC
 - 4.4. Estructura Organizacional
 - 4.5. Infraestructura
 - 4.6. Educación Financiera
 - 4.7. Información al Consumidor Financiero
 - 4.8. Etapas del SAC
 - 4.9. Riesgos y Controles

			<u>ME05M01 Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero</u>	
País: Colombia	Aplica desde: 2016/11/30	Versión: 7	Aplica a: Sucursales y oficina principal	Aprobado por: Junta Directiva 2016/11


1 Introducción

El presente manual establece los lineamientos bajo los cuales QBE Seguros S.A. debe atender el Régimen Especial de Protección a los Consumidores Financieros SAC, así como los procedimientos de cada uno de los elementos y sus etapas, evaluación y medición del SAC, los cuales debe propender por:

- Reflejar las políticas, procedimientos y controles adoptados para procurar la debida protección del Consumidor Financiero, consolidando una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores.
- 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, buscando la protección de los derechos del consumidor y la educación de financiera de estos, según las reglamentaciones emitidas por el ente regulador.
- Concepción, desarrollo e implementación de los procedimientos necesarios para la atención de todos los requerimientos de los consumidores financieros.

2. Marco Legal y Regulatorio

- Ley 1328 de 2009 de 15 de julio de 2009.
- Decreto 2555 del 15 de julio de 2010.
Artículos 2.34.2.1.1 al 2.34.2.1.9 Régimen aplicable a la Defensoría del Consumidor Financiero.
Artículo 11.2.1.4.11 (artículo 20 del Decreto 4327 de 2005 Dirección de Protección al Consumidor Financiero).
- Decreto 3993 del 27 de octubre de 2010
Reglamenta la función de conciliación del Defensor del Consumidor Financiero.
- Ley 1480 de 12 de octubre de 2011
Estatuto del Consumidor
Artículo 57 Facultades Jurisdiccionales a la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Decreto 710 de 30 de marzo 2012
Crea la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales en la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Circulares Externas Nos. 038 y 039 de septiembre de 2011 de la Superintendencia Financiera de Colombia.
Suministrar a los consumidores financieros toda la información que estos requieran.
Cláusulas y prácticas abusivas.
- Circular 042 de 4 de octubre de 2012 de la Superintendencia Financiera de Colombia.
Seguridad y calidad de la información y prestación de servicio por nuevos canales

			<u>ME05M01 Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero</u>	
País: Colombia	Aplica desde: 2016/11/30	Versión: 7	Aplica a: Sucursales y oficina principal	Aprobado por: Junta Directiva 2016/11

- Ley 1748 de 26 de diciembre de 2014
Obligación de brindar información transparente a los consumidores de los servicios financieros y se dictan otras disposiciones.
- Circular Básica Jurídica - Reexpedida por la Circular Externa 029 de 2014
Acceso e información al consumidor financiero
Instancias de atención al consumidor en las entidades vigiladas
- Circular 052 de 29 de diciembre de 2015 de la Superintendencia Financiera de Colombia.
Proceso de atención de quejas o reclamos "Quejas Exprés" contra entidades vigiladas que se formulan a través de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Ley 1755 de 30 de junio de 2015
Regula el Derecho de petición
- Circular Externa 050 de 28 de diciembre de 2015 de la Superintendencia Financiera de Colombia.
Relacionada con instrucciones sobre los requisitos de idoneidad para la intermediación de seguros, el deber de información frente a los consumidores de seguros y el Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros.
- Todas las que le sean modificadas y aplicables a la atención del Consumidor Financiero.
- Decreto 1166 de 19 de julio de 2016


3. Alcance

El presente manual aplica a funcionarios y terceros vinculados a QBE Seguros S.A. en lo que respecta a la atención del consumidor financiero, para que cumplan con las normas y procedimientos establecidos y así consolidar un ambiente de atención, protección, respeto y una adecuada prestación de servicios a los consumidores financieros con reglas claras respecto de las medidas que deben adoptar para este fin

4. Elementos del SAC

4.1. Políticas


- QBE Seguros S.A. establecerá canales de comunicación para atender a los consumidores financieros.
- QBE Seguros S.A. a través de sus funcionarios y terceros vinculados procurará la debida atención y protección al consumidor financiero.
- Los funcionarios de QBE S.A y terceros vinculados, generarán un ambiente de atención, protección y respeto para los consumidores financieros, fortaleciendo los valores del grupo QBE mediante el cumplimiento de la promesa al consumidor financiero.

			<u>ME05M01 Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero</u>	
País: Colombia	Aplica desde: 2016/11/30	Versión: 7	Aplica a: Sucursales y oficina principal	Aprobado por: Junta Directiva 2016/11

- b) QBE Seguros S.A. suministrará a los consumidores financieros información vigente, cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita a éstos conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones e información respecto de los diferentes productos y servicios.
- c) Los funcionarios de QBE Seguros y terceros vinculados propenderán para fomentar una cultura en materia de protección al consumidor financiero, para que se atienda de forma clara, completa y dentro de los plazos establecidos los requerimientos interpuestos por los consumidores financieros, evitando que se presenten quejas por actitud inadecuada de los colaboradores y terceros vinculados.
- d) QBE Seguros S.A. instruirá a todos sus funcionarios e intermediarios respecto del SAC, así como lo relacionado con funciones y procedimientos del Defensor del Consumidor Financiero.
- e) QBE Seguros S.A. centraliza las peticiones verbales en una sola oficina, y el personal que las atienden son idóneas para desarrollar sus cargos. (Entendiéndose idónea tener conocimiento de la entidad, procesos, procedimientos y productos).
- f) QBE Seguros S.A. utiliza un guion y procedimiento para el tratamiento de datos personales en la recepción de peticiones verbales y en todo caso este proceso se someterá a los principios de la Ley 1581 de 2012.
- g) QBE Seguros S.A. atenderá peticiones verbales vía telefónica fuera del horario de oficina haciendo uso de un medio idóneo que garantice la recepción de las mismas.
- h) QBE Seguros S.A. capacitará a los funcionarios para el ofrecimiento, asesoría y prestación de los servicios o productos ofrecidos a los consumidores financieros.
- i) Los funcionarios de QBE Seguros y terceros vinculados propenderán para actuar de manera transparente e imparcial en la prevención y resolución de conflictos de interés que surjan entre QBE Seguros S.A. y los consumidores financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más consumidores financieros, en pro de que siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros.
- j) QBE SEGUROS S.A., cuenta con recursos humanos, físicos y tecnológicos para el adecuado funcionamiento del SAC y para el desarrollo de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero de acuerdo con lo establecido por la normatividad vigente.
- k) QBE Seguros S.A. a través del SAC, Gestores, Gerencia Administrativa, Recursos Humanos y Gerencias Comerciales, procurará una adecuada educación financiera a los consumidores financieros respecto de los productos y servicios que ofrece la entidad y los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.
- l) QBE SEGUROS S.A. define en su estructura organizacional órganos de control que aseguren que los funcionarios y terceros vinculados cumplan con las normas internas y externas relacionadas con el SAC.

4.2. Procedimientos:

4.2.1. Establecimiento de Políticas

			<u>ME05M01 Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero</u>	
País: Colombia	Aplica desde: 2016/11/30	Versión: 7	Aplica a: Sucursales y oficina principal	Aprobado por: Junta Directiva 2016/11


La administración de QBE S.A., propondrá las políticas del SAC, las cuales deben ser presentadas a la Junta Directiva, quien las evaluará y aprobará teniendo en cuenta que éstas se encuentren dentro de lo establecido en la normatividad vigente.

4.2.2. Procedimientos SAC

La administración de QBE establecerá procedimientos para cada uno de los elementos y etapas del SAC, los cuales deben ser ejecutados por los dueños de los procesos empleando la debida diligencia; de tal manera que se genere un ambiente de atención y respeto para con los consumidores financieros.

4.2.2.1. Atención al usuario

- a) La Vicepresidencia de Operaciones a través de la Gerencia Administrativa es la encargada de administrar el Servicio al Cliente de QBE Seguros S.A, tiene a su cargo la administración de los principales canales de atención de QBE: Call center, asistencias, chat, recepciones, correspondencia, conmutador y los que en el futuro le sean asignados, éstos atenderán a los consumidores financieros que contacten a QBE por dichos canales, con la debida diligencia y brindándoles la información que requieran de QBE Seguros, teniendo en cuenta que ésta debe ser clara, cierta, suficiente y oportuna de acuerdo con lo establecido en la normatividad del SAC.
- b) En las sucursales de QBE Seguros, los funcionarios que tienen a su cargo la atención de los consumidores financieros deberán efectuarlo con debida diligencia, brindándoles una información clara, cierta, suficiente y oportuna de acuerdo con lo establecido en la normatividad del SAC con respecto a lo que requieran de QBE.
- c) La Gerencia Administrativa a través de la unidad de correspondencia y las sucursales en su mesa de servicio, tienen a su cargo la recepción de correspondencia y son las responsables de recibir las solicitudes que radican los consumidores financieros en las instalaciones de QBE, para luego registrarlas y distribuir las a quien corresponda, cerciorándose que toda comunicación sea debidamente direccionada y, se cuente con la oportunidad en la atención de los requerimientos dando cumplimiento a los lineamientos del SAC.
- d) La Gerencia Administrativa a través de la atención del conmutador debe atender a los consumidores financieros y suministrar la información solicitada, si la posee la respuesta, debe ser suministrada de acuerdo con los documentos de apoyo establecidos para tal fin, de lo contrario, debe trasladar la llamada a quien corresponda, teniendo presente que todas las necesidades de los consumidores de QBE respecto de los productos y servicios deben ser satisfechas al primer contacto o máximo al segundo.
- e) Todas las áreas de la compañía son responsables de atender a los consumidores financieros a través de sus funcionarios y por los distintos canales establecidos para tal fin, de acuerdo con los productos y servicios que le son asignados a cada una de ellas, cumpliendo con los parámetros del SAC.
- f) El administrador del SAC, es el responsable de canalizar las PQR's de los consumidores financieros a través del aplicativo dispuesto para tal fin y cerciorarse que estas comunicaciones fueron atendidas.

			<u>ME05M01 Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero</u>	
País: Colombia	Aplica desde: 2016/11/30	Versión: 7	Aplica a: Sucursales y oficina principal	Aprobado por: Junta Directiva 2016/11

4.2.2.2. Información sobre productos y servicios

- Las Gerencias de cada Vicepresidencia que tienen a su cargo el tema de productos y servicio deberán realizar verificaciones aleatorias a las publicaciones de los distintos canales a través de las cuales se informen asuntos relacionados con el consumidor financiero, por ejemplo las pólizas de los productos que se ofrecen, solicitando por escrito las actualizaciones necesarias a la Gerencia de Mercadeo.
- La verificación de la información que se entrega al Consumidor Financiero por los diferentes canales se deberá realizar mínimo una (1) vez al semestre por parte de los dueños de la información.

Si se encontrara que la información publicada está desactualizada, se deberán implementar planes de mejora por parte de los dueños de los procesos para proceder a la actualización correspondiente.

La Gerencia de Mercadeo solicitará trimestralmente a todas las gerencias revisión de la información publicada en la página web, y esta a su vez, coordinará con las gerencias la publicación de la información actualizada en la página web.

- La información que sea publicada en la página web deberá contar con los parámetros de publicación y debe estar alineada con la normatividad vigente.

Ver Anexo No. 2 Procedimiento de Publicación de información del SAC

4.2.2.3. Atención de solicitudes de chat – correo servicio al cliente, línea 01800 y otras líneas.

El servicio al cliente de QBE SEGUROS S.A. se encuentra a cargo de la Vicepresidencia de Operaciones a través de la Gerencia Administrativa.


Los funcionarios de estas dependencias se encargan de atender al consumidor financiero en el primer contacto por los diferentes canales y serán los responsables de darle una respuesta clara, cierta, oportuna y suficiente al consumidor, esto, de acuerdo con las respuestas a preguntas frecuentes que se tienen para tal fin.

Todos los requerimientos que se efectúen por chat, correo electrónico, línea de servicio al cliente, serán canalizados a través de la herramienta que la compañía disponga para tal fin.

Con el fin de dar respuesta oportuna en el primer contacto con el cliente, la Gerencia Administrativa consultará los sistemas a los que tienen acceso. (Los funcionarios responsables deben recibir capacitación en la utilización de las herramientas e instrucciones precisas sobre las respuestas que pueden dar a los consumidores financieros por parte de las gerencias responsables).

Cuando se reciban solicitudes del SAC deben ser direccionadas a la Secretaria General, quien analizará y reasignará el incidente a la gerencia respectiva.

En el evento en el que la información no pueda ser proporcionada al consumidor financiero en el primer contacto por parte de las personas que atienden los diferentes canales, estos realizarán el traslado a los funcionarios responsables. (La Gerencia Administrativa mantendrá un listado de funcionarios que atienden los diferentes temas en las gerencias y serán actualizadas por cada gerencia).

			<u>ME05M01 Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero</u>	
País: Colombia	Aplica desde: 2016/11/30	Versión: 7	Aplica a: Sucursales y oficina principal	Aprobado por: Junta Directiva 2016/11

Las gerencias serán las responsables de analizar los requerimientos que le sean asignados, fundamentar y dar respuesta a las solicitudes de los consumidores financieros, en el tiempo indicado por la Gerencia Administrativa y cumpliendo con los principios del SAC. De esta manera, se procederá a dar respuesta al consumidor financiero directamente o en su defecto, trasladarla a la Gerencia Administrativa para continuar con el trámite de envío y cierre del incidente.

En caso que la respuesta sea remitida por las gerencias al consumidor financiero, se debe allegar constancia de la misma a la Gerencia Administrativa para cerrar el caso.

Sobre todos los requerimientos atendidos por la Gerencia Administrativa se generarán estadísticas mensuales por tipo de canal, las cuales serán entregadas al SAC para incluirlas en el informe correspondiente.

Las preguntas frecuentes deben ser actualizadas constantemente para contar con la información disponible y cierta por parte de los dueños de los procesos.

La atención de Asistencias se efectuará de acuerdo con las políticas establecidas.

La Gerencia Administrativa generará y efectuara encuestas de satisfacción a los clientes relacionados con el servicio de QBE SEGUROS S.A.


4.2.2.4. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQR's)

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes pueden ser presentados directamente por los consumidores financieros en cualquiera de los canales que QBE Seguros S.A. ha dispuesto o por quien acredite su condición de representante del Consumidor Financiero.

Los Consumidores Financieros deberán presentar la reclamación por de manera verbal presencial, escrito o telefónicamente y en ella deberán indicar preferiblemente:

- Nombre y apellidos del solicitante y de su apoderado.
- Si es una entidad jurídica debe indicar el número del registro o el NIT
- Documento de identidad.
- Dirección, teléfono, correo electrónico,
- Descripción en forma clara, suficiente y detallada de los hechos, razones y causas de la reclamación.
- Relación de Anexos
- Declaración de que los hechos expuestos no han sido sometidos a decisión judicial, administrativa o arbitral, ni han sido resueltos por el Defensor del Consumidor Financiero en decisiones anteriores.

El funcionario responsable antes de solicitar los datos personales y haciendo uso del guion establecido preguntará al peticionario, si autoriza o no el tratamiento de datos personales. Ahora bien, si la petición es telefónica se dejará grabada la autorización, si la petición es presencial se debe dejar la autorización por escrito haciendo uso del formato establecido por la compañía.

			<u>ME05M01 Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero</u>	
País: Colombia	Aplica desde: 2016/11/30	Versión: 7	Aplica a: Sucursales y oficina principal	Aprobado por: Junta Directiva 2016/11

El funcionario responsable deberá verificar que los documentos o información allegada por el peticionario se encuentra completa, si le hace falta información deberá indicarlo en tiempo real, esto sin ser motivo de rechazar la solicitud.

Una vez radicada la queja verbal, escrita o telefónica deberá generarse un número de radicado, el cual debe ser remitido vía correo al peticionario indicando la clase de petición efectuada o si el peticionario lo prefiere entregar en tiempo real la constancia de la misma, este procedimiento entrará a regir a partir del 1 de enero de 2017.

El procedimiento de turnos será documentado establecido y documentad por parte de la Gerencia Administrativa y presentado a la Junta para su consideración en el mes de enero de 2017.

Si los peticionarios tienen una lengua nativa, no se pueden reusar a tomar la petición, deberán grabar la queja, reclamo o solicitud, dejar constancia, indicar un numero de radicado. Posteriormente la persona encargada deberá solicitar traducción de la misma y proceder con la respuesta correspondiente.

La gestión y respuesta la realiza QBE Seguros S.A. en los plazos estipulados y comunicados al consumidor financiero en el momento de la radicación del requerimiento. La atención a los requerimientos de consumidores financieros es de carácter gratuito. La relación del Consumidor Financiero con QBE Seguros S.A. es confidencial y consecuentemente, QBE Seguros S.A. le dará el tratamiento y protección que corresponda.

4.2.2.4.1 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQR's) atendidas fuera del horario y vía telefónica:

La gerencia Administrativa establecerá y documentará los procedimientos en enero de 2017.


4.2.2.4.2. Constituyen PQR's y serán canalizadas por SAC

Las solicitudes por parte de los clientes identificadas como Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQR's) en donde se exprese *"...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"*.

Las solicitudes para mejorar o aclarar alguna cuestión relacionada con el cumplimiento de procedimientos internos o externos relacionados con la expedición de un seguro o con la ejecución del mismo.

Las solicitudes para modificar o corregir el reporte que haya realizado la Compañía frente a una central de información financiera como Data Crédito o CIFIN.

En general, cualquier solicitud que pretenda modificar una relación económica o jurídica existente entre la Compañía y el quejoso.

			<u>ME05M01 Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero</u>	
País: Colombia	Aplica desde: 2016/11/30	Versión: 7	Aplica a: Sucursales y oficina principal	Aprobado por: Junta Directiva 2016/11

Las solicitudes que se enmarquen dentro de los presupuestos de los derechos de petición siempre y cuando sea constitutivo de una PQR's. (Formalización de una queja o inconformidad).

Indebida atención al consumidor financiero, aspectos contractuales, inadecuado suministro de información en la vinculación y mora en el pago o en el reconocimiento.

Los requerimientos en los cuales se solicite a QBE Seguros S.A. la modificación, condonación, devolución o aclaración de un valor relacionado con primas, deducibles, tasas de interés o cualquier suma de dinero distinta a una indemnización o al pago de una suma asegurada vinculada a un contrato de seguro.


4.2.2.4.3. No constituye PQR's y no serán tramitadas por el SAC

Las solicitudes o requerimientos provenientes de entidades administrativas o judiciales, siempre y cuando éstas no actúen en calidad de asegurados, tomadores o beneficiarios y que se enmarquen dentro de un procedimiento especialmente regulado por la ley. Dentro de ellos a título enunciativo, se tienen entre otros:

- Requerimientos de las Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Salud y los de los entes de control que no constituyan PQR'S de consumidores financieros; serán coordinados y tramitados directamente por la Secretaría General.
- Providencias Judiciales, dentro de las cuales se encuentran las acciones de tutela, citaciones, conciliaciones y serán tramitados por la Secretaría General.
- Los requerimientos de la DIAN, ITRC (Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales) Y- o entidades de control tributario, donde soliciten información relacionada con declaraciones, retenciones, impuestos, detalles transaccionales, reportes de terceros, vínculos comerciales, entre otros; serán tramitados por la Gerencia de Contabilidad y direccionados desde la Secretaria General a través de la Jefatura Corporativa.
- Las reclamaciones de siniestros, reconsideraciones, objeciones por parte de beneficiarios o tomadores serán tramitados por las Gerencias de indemnizaciones.
- Conciliaciones de Cartera y reclamaciones por pago de facturas pendientes de entidades y serán tramitados por las Gerencias de Indemnizaciones

4.2.2.4.4. Tiempo de Respuesta

- El SAC establecerá el tiempo de respuesta a los requerimientos, teniendo en cuenta la normatividad vigente y la clase de requerimiento (derecho de petición, requerimiento de información, queja ante QBE, queja ante la SFC, queja ante el DFC).
- Se fomentará dentro de las áreas la cultura para que las solicitudes sean atendidas con un día de anterioridad a la fecha de vencimiento.
- Los funcionarios responsables de atender las solicitudes atenderán en los tiempos establecidos los requerimientos del SAC.

			<u>ME05M01 Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero</u>	
País: Colombia	Aplica desde: 2016/11/30	Versión: 7	Aplica a: Sucursales y oficina principal	Aprobado por: Junta Directiva 2016/11

4.2.2.4.5. Funcionarios que responden los Requerimientos

Todas las gerencias, sucursales de QBE Seguros S.A., y funcionarios, tienen el deber de atender las PQR's interpuestas por los consumidores financieros y dar respuesta concreta, clara, suficiente y oportuna.

El SAC mantendrá un archivo con los nombres de los responsables de atender las PQR's en cada gerencia.


Las Gerencias serán las responsables de informar al SAC los cambios de funcionarios que atienden PQR's

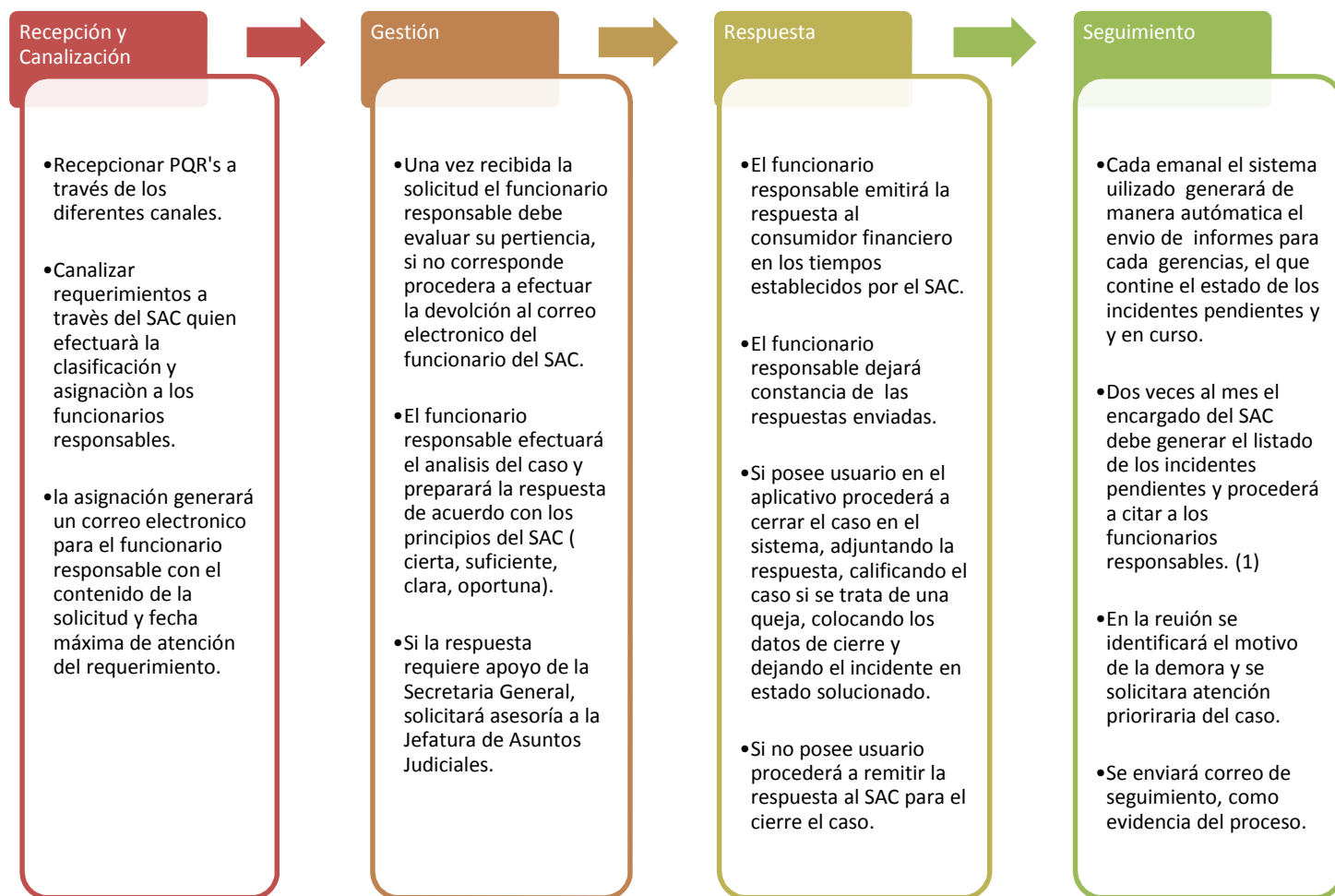
4.2.2.4.6. Casos en los que inadmite la petición o queja

- a. *"Cuando la petición sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improprios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros, y*
- b. *Cuando ésta sea presentada en forma recurrente por un mismo particular en relación con asuntos o materias respecto de las cuales se haya pronunciado QBE Seguros S.A. o la SFC y versen sobre hechos o supuestos iguales, similares o relacionados, a menos que se conozcan hechos nuevos y no haya operado la caducidad en los términos del artículo 38 del Código Contencioso Administrativo."*

4.2.2.4.7. Procedimiento de atención a PQR's

El proceso de atención a PQR's se dividirá en cuatro etapas:


			ME05M01 Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero	
País: Colombia	Aplica desde: 2016/11/30	Versión: 7	Aplica a: Sucursales y oficina principal	Aprobado por: Junta Directiva 2016/11



Anexo No. 1 Procedimiento de Atención del PQR's

(1) Control PQR's vencidos

1. El encargado del SAC debe generar el listado de incidentes pendientes dos veces al mes y procederá a identificar las gerencias que presentan incidentes vencidos. (Entre el 15 y 20; y entre el 27 y el 5 del siguiente mes).
2. El encargado del SAC efectuará reuniones con los Gestores que tienen incidentes pendientes, para verificar cada caso (2 días). Para las sucursales, el seguimiento se hará vía correo electrónico.
3. El encargado del SAC y el Gestor efectuarán un análisis de los casos y establecen la dificultad para contestar.
4. El encargado del SAC formulará recomendaciones sobre los casos y la oportunidad de la respuesta mediante correo electrónico.

			<u>ME05M01 Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero</u>	
País: Colombia	Aplica desde: 2016/11/30	Versión: 7	Aplica a: Sucursales y oficina principal	Aprobado por: Junta Directiva 2016/11

5. El Gestor del SAC generará o autorizará generar las respuestas en el menor tiempo posible, las cuales se adjuntan en la herramienta designada por la compañía para el control de los PQR's o remitirá al SAC, para dejar los casos solucionados; estas acciones deben realizarse en el menor tiempo posible.

4.2.2.4.8. Procedimiento Reportes SFC

El SAC generará trimestralmente estadísticas de las quejas presentadas directamente a QBE y de acuerdo con la calificación efectuada por las diferentes gerencias efectuará una muestra aleatoria de la información y procederá a generar el informe teniendo en cuenta la Circular Reglamentaria establecida para efectuar dicho reporte y en los tiempos establecidos.

El SAC recibirá el reporte trimestral generado por el Defensor del Consumidor Financiero, formato 378 de la Superintendencia Financiera de Colombia, sobre las quejas interpuestas ante el Defensor del Consumidor y procederá a remitir el informe a la Superintendencia Financiera de Colombia.

4.2.2.4.9. Defensor del Consumidor Financiero


El procedimiento de atención de requerimientos ante el Defensor del Consumidor Financiero sigue lo dispuesto por Ley 1328 de 2009, Decreto 2281 de 2010, 3993 de 2010 y los que se reglamenten con posterioridad a la emisión de la Ley.

Antes de dar trámite a cualquier requerimiento que le sea presentado por un Consumidor Financiero de QBE Seguros S.A. al Defensor, éste deberá examinar la seriedad del mismo y se abstendrá de darle curso si no constituye una queja o reclamo real dentro de un mínimo de razonabilidad que la encuadre dentro del estricto marco de sus funciones.

Estas solicitudes serán canalizan a través del SAC, quien deberá asignarlos a la persona que designe como responsable en la Jefatura de Asuntos Corporativos de la Secretaria General, a su vez este funcionario deberá analizará el caso y solicitará los antecedentes y respuesta al cuestionario del Defensor del Consumidor Financiero, luego deberá generar la respuesta final para el Defensor en el término establecido.

El Defensor deberá evaluar la información aportada por QBE Seguros S.A. y resolver el requerimiento en un término no mayor a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en el que recibió por parte de QBE, la respuesta completa y fundamentada sobre su posición con respecto a la reclamación.

Analizada la seriedad de la reclamación, el Defensor decidirá si ésta es o no de su competencia. De no serlo, rechazará la solicitud, indicará los motivos de la inadmisión y comunicará su decisión al Consumidor Financiero y a QBE Seguros S.A. dentro del término de *tres (3) días hábiles* contados desde el día siguiente a aquel en que fue recibida directamente la queja por el Defensor o en el que ésta fue entregada en la oficina de QBE. El rechazo de la solicitud no impide al Consumidor Financiero dirigirse a las autoridades administrativas o judiciales que considere competentes; sin embargo, la reclamación no podrá ser presentada de nuevo ante el Defensor, mientras se mantengan las condiciones que dieron lugar al rechazo.

			<u>ME05M01 Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero</u>	
País: Colombia	Aplica desde: 2016/11/30	Versión: 7	Aplica a: Sucursales y oficina principal	Aprobado por: Junta Directiva 2016/11

Si el Defensor entendiese que para la admisión de la reclamación necesita conocer datos adicionales por parte de QBE Seguros S.A. o del Consumidor Financiero, procederá a comunicarles a fin de que alleguen la información que le permita determinar sobre la admisión de la reclamación.

En el evento, en que QBE Seguros S.A. o el Consumidor Financiero reciban del Defensor solicitud de enviarle a éste información adicional para el estudio de la reclamación, éstos deberán dar respuesta dentro del término que fije el Defensor, el cual no podrá superar *ocho (8) días hábiles*, contados desde el día siguiente a aquel en el que se les remita la solicitud de información adicional.

Una vez recibida la contestación, el Defensor del Consumidor Financiero deberá resolver sobre la admisión o inadmisión dentro del *término máximo de tres (3) días hábiles*, contados desde el día siguiente a aquel en que recibió la respuesta de información adicional.

El Defensor del Consumidor Financiero entenderá que el Consumidor Financiero desiste de la queja si éste no aporta la información requerida por el Defensor dentro del término máximo mencionado. Ello, sin perjuicio de que posteriormente el Consumidor Financiero pueda tramitar su queja aportando la información completa, caso en el que ésta será tomada como si fuera presentada por primera vez ante la Defensoría.

En el evento en que el Defensor del Consumidor Financiero advierta, según su criterio, que la queja o reclamo interpuesto corresponda a aquellos en interés general o colectivo, dará 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.

Posteriormente, el Defensor deberá llegar a QBE Seguros S.A., copia de la respuesta emitida al quejoso, y el funcionario de Asuntos corporativos actualizará el caso con la respuesta correspondiente.

El Defensor del Consumidor Financiero atenderá las conciliaciones que le sean solicitadas.

El Defensor del Consumidor Financiero llevará estadística que la gestión desarrollada y será el responsable de la custodia de la información.


El Defensor del Consumidor Financiero elaborará los informes de estadísticas de quejas ante para ser transmitido a la SFC.

El Defensor del Consumidor Financiero presentará de manera semestral un informe sobre la gestión desarrollada para la Junta Directiva y un informe anual con destino a la Superintendencia Financiera de Colombia y a la Asamblea General de Accionistas.

4.2.2.4.10 . Procedimiento Matriz de Riesgos SAC

El SAC en unión con la Gerencia de Riesgos revisará por lo menos dos veces al año la matriz del SAC. Se revisarán los riesgos y los controles con las Vicepresidencias respectivas en las reuniones de seguimiento que serán citadas por la Gerencia de Riesgos.

Se utilizará la misma metodología para la identificación de riesgos y controles del SARO.

			<u>ME05M01 Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero</u>	
País: Colombia	Aplica desde: 2016/11/30	Versión: 7	Aplica a: Sucursales y oficina principal	Aprobado por: Junta Directiva 2016/11

Se establecerán planes de acción con las Vicepresidencias y Gerencias responsables si existen oportunidades de mejora los cuales serán responsabilidad de cada gerencia.

Como producto de la revisión se obtendrá la matriz actualizada.

4.2.2.4.11. Capacitación

4.2.2.4.11.1. Capacitación a funcionarios al momento su vinculación

QBE Seguros S.A. cuenta con un programa de capacitación, de carácter obligatorio, para los funcionarios que se vinculan a la entidad.

Recursos Humanos tiene a su cargo incluir dentro del programa de inducción la capacitación del SAC y coordinara las citaciones, salones y demás para dictar la capacitación.

El administrador del SAC se encargará de definir el esquema de capacitación.

Recursos Humanos, mes vencido informará a la Secretaria General, el personal que ingresó a la compañía, si el proceso de inducción se demora, se debe proceder a citar a los funcionarios para capacitarlos.

4.2.2.4.11.2. Capacitación a Intermediarios


La Gerencia de Mercadeo a través de distintos medios capacitará a los Intermediarios de Seguros Vinculados a QBE a través del material que el SAC (Secretaria General) le suministre. Así mismo dejará constancia de la misma.

Este proceso puede variar de acuerdo con la normatividad que se establezca sobre Idoneidad de intermediarios, en todo caso estará alineada con las políticas de Intermediarios.

4.2.2.4.11.3. Capacitación general a los funcionarios de QBE Seguros S.A.

Los programas de capacitación sobre el SAC dirigidos a todos los funcionarios deben cumplir con las condiciones establecidas en la Circular Externa 15 de 2010 de la SFC así:

- Anualmente efectuar capacitaciones a funcionarios con el fin de fortalecer la cultura de atención al Consumidor Financiero, liderados por el SAC.
- Los programas de capacitación del SAC hacen parte del proceso inducción de los nuevos funcionarios.
- Estos cursos serán revisados y actualizados de acuerdo con la normatividad vigente.
- Debe existir pruebas de la de evaluación y de los resultados obtenidos para determinar la eficacia de los mismos y el alcance de los objetivos propuestos.

			<u>ME05M01 Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero</u>	
País: Colombia	Aplica desde: 2016/11/30	Versión: 7	Aplica a: Sucursales y oficina principal	Aprobado por: Junta Directiva 2016/11

- e) La información sobre las funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero debe estar dispuesta en la página web de la compañía.

La Secretaria General a través del SAC preparará la capacitación anual a funcionarios y en coordinación con la Gerencia de Recursos Humanos se efectuará la publicación y evaluación de la misma.

Está capacitación hará parte del plan anual de capacitación a funcionarios.

4.2.2.4.11.4. Capacitación sobre productos

Cada Gerencia comercial definirá si es necesaria la inclusión de un curso de formación virtual o presencial para un determinado producto y los funcionarios obligados a presentarlo de acuerdo con sus funciones.

Las Gerencias Comerciales definirán las capacitaciones que consideren necesarias y determinarán su implementación y las reportarán al SAC con el listado de los Asistentes y será coordinado a través del gestor del SAC.

La Gerencia de Recursos Humanos es la encargada de programar y coordinar cursos de seguros, productos y servicios de QBE seguros S.A., dejara constancia de los mismos y serán remitidos al SAC para incluirlos en los informes correspondientes.

4.2.2.4.11.5. Capacitación a los Aliados Estratégicos

Las gerencias comerciales propiciarán que los aliados estratégicos, especialmente aquellos que realizan actividades de cara al Consumidor Financiero, se capaciten en los temas de atención al Consumidor Financiero y Manual SAC.

La Gerencias informarán de esta necesidad al SAC para que se dicte la capacitación.

4.2.2.4.12 Planes de mejora


Las Gerencias responsables efectuarán un plan de acción de acuerdo con la necesidad de mejorar proceso y procedimientos y evitar PQR's, lo llevaran a cabo los y, serán reportados al SAC, así como los avances respectivos.

Así mismo, se escala a las diferentes áreas los inconvenientes presentados para que procedan a implementar los planes a los que haya lugar.

El SAC monitoreará las PQR's ingresados por canales tanto virtuales como presenciales; verificando que la atención, asesoría y calidad sean acordes con lo establecido en el procedimiento de atención de requerimientos.

4.2.2.4.13 Sanciones

- a) Es deber de todos los funcionarios de QBE Seguros S.A. contribuir con la debida atención al Consumidor Financiero así como conocer y dar estricta aplicación al presente manual, sin perjuicio

			<u>ME05M01 Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero</u>	
País: Colombia	Aplica desde: 2016/11/30	Versión: 7	Aplica a: Sucursales y oficina principal	Aprobado por: Junta Directiva 2016/11

del cumplimiento de las disposiciones legales que rijan la materia y aquellas internas que se encuentren vigentes en los Reglamentos Internos de Trabajo, políticas y contrato de trabajo, entre otros documentos, a efectos de lograr una adecuada atención y protección al consumidor.

- b) Las violaciones específicas por parte de funcionarios serán evaluadas por el Jefe inmediato del funcionario, con la asesoría de la Gerencia de Recursos Humanos para determinar el procedimiento a seguir con relación al caso concreto, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código Sustantivo del Trabajo.
- c) QBE Seguros S.A. reconoce los derechos fundamentales de los funcionarios y en tal medida respeta y da estricto cumplimiento a los derechos al debido proceso y a la oportunidad de ser oído, que tienen todos los funcionarios que se vean involucrados en el incumplimiento de los deberes o la violación de las prohibiciones aquí referidas.
- d) Los contratos celebrados con los Intermediarios de Seguros tendrán una cláusula para el cumplimiento del SAC, así mismo se destacaran las consecuencias las de su incumplimiento.


4.3. Documentación del SAC

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

- a) El manual del SAC desarrollado en este documento.
- b) Reglamento del Defensor del Consumidor Financiero.
- c) Documentos que evidencian los registros y operaciones del SAC :
 - Presentación Capacitación a Gestores del SAC.
 - Presentación Capacitación a funcionarios.
 - Formato de asistencia a capacitaciones.
 - Evaluaciones sobre conocimientos del SAC aplicadas a los funcionarios y aliados
 - Cláusula de contratos laborales.
 - Modelo cláusulas contratos con Operadores, Intermediarios, Agentes.
 - Elaboración semestral de estadísticas para presentar al representante legal.
 - Los soportes de transmisión a la Superintendencia 379 y 378.
 - Estadísticas de la línea de servicio 018000.
- e) Los informes del Representante Legal y los Órganos de Control.
- f) Actas de Junta Directiva relativas al SAC.
- g) Matriz de Controles y Riesgos del SAC


4.4. Estructura Organizacional

La administración de la compañía dispondrá de infraestructura física y el personal necesario para atender y administrar el SAC, de acuerdo con el tamaño de QBE SEGUROS S.A.

			<u>ME05M01 Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero</u>	
País: Colombia	Aplica desde: 2016/11/30	Versión: 7	Aplica a: Sucursales y oficina principal	Aprobado por: Junta Directiva 2016/11


Estructura Organizacional – Gobierno

Junta Directiva	Representante Legal	Órganos de Control
<ul style="list-style-type: none"> a) Establecer y aprobar las políticas generales, el Manual SAC y sus actualizaciones. b) Establecer los mecanismos y controles necesarios para asegurar el cumplimiento de políticas y de las normas aplicables al SAC. c) Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes que presente el representante legal respecto del SAC. d) Pronunciarse sobre la evaluación periódica del SAC, que realicen los órganos de control. 	<ul style="list-style-type: none"> a) Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el Manual 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 conjuntamente con las Gerencias. e) Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC. f) Velar por la correcta aplicación de los controles establecidos en el presente Manual. 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. 	<p>Control Externo - Revisoría Fiscal</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Evaluar semestralmente el cumplimiento de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas. b) Elaborar un informe semestral, dirigido a la Junta Directiva en el que reporte las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC. c) Poner en conocimiento del representante legal y de la Junta Directiva los incumplimientos al SAC <p>Control Interno - Auditoría Interna</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Evaluar el cumplimiento de todas las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas. b) Elaborar un informe dirigido al representante legal y a la Junta Directiva, como mínimo semestralmente, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivo del SAC.


			<u>ME05M01 Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero</u>	
País: Colombia	Aplica desde: 2016/11/30	Versión: 7	Aplica a: Sucursales y oficina principal	Aprobado por: Junta Directiva 2016/11

Estructura Organizacional – Ejecución


Administrador del SAC	Gestores del SAC	Gerencia de Mercadeo	Gerencia Administrativa	Defensor del Consumidor Financiero
Administra el SAC en la Secretaría General de QBE SEGUROS S.A.	Las gerencias y sucursales de QBE que ofrecen servicios y productos a los consumidores financieros, nombrarán un Gestor del SAC, a través del que cual se genera ambiente de servicio al interior de cada gerencia.	Administra la página web	Administra el Servicio al Cliente y sus diferentes Canales	Es el canal a través del cual los consumidores interponen sus quejas

			ME05M01 Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero	
País: Colombia	Aplica desde: 2016/11/30	Versión: 7	Aplica a: Sucursales y oficina principal	Aprobado por: Junta Directiva 2016/11


Administrador del SAC	Gestores del SAC	Gerencia de Mercadeo	Gerencia Administrativa	Defensor del Consumidor Financiero
Responsabilidades: <ol style="list-style-type: none"> 1. Administrar el SAC. 2. Velar por la publicación del Manual SAC y sus actualizaciones. 3. Recibir, registrar y reasignar en los incidentes del SAC. 4. Atender personal y telefónicamente a los quejosos. 5. Efectuar los controles sobre incidentes vencidos por lo menos dos veces al mes. 6. Generar semestralmente estadísticas de requerimientos ingresados y solucionados e identificar las causas de los mismos. 7. Realizar seguimiento a los planes de mejora que 	Responsabilidades: <ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener un conocimiento actualizado de los procesos a su cargo sobre el SAC. 2. Apoyar la capacitación del negocio de la compañía. 3. Velar por que la información de sus gerencias publicadas en la página web se encuentre actualizada. 4. Actualizar la información sobre productos y servicios de sus gerencias por los diferentes canales de la compañía. 5. Movilizar acciones encaminadas a desarrollar la estrategia de Educación financiera para clientes, empleados y el gremio. 	Responsabilidades: <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar actualización de la página Web, respecto a toda la información a suministrar a los Consumidores Financieros de QBE SEGUROS S.A. 2. Publicar las modificaciones a los clausulados. 3. Publicar la información sobre productos, servicios y procedimientos. 4. Administrar las Redes sociales de QBE SEGUROS SA. 5. Apoyar al SAC y a Servicio al cliente en la generación y difusión de información relacionada con el SAC. 6. Apoyar al SAC en la difusión de información sobre 	Responsabilidades: <ol style="list-style-type: none"> 1. Administrar la atención de requerimientos de la página web, línea 01 8000, Chat, asistencias, recepciones y correspondencia y los demás canales que le sean asignados. 2. Es la encargada de realizar continuamente mediciones del nivel de satisfacción al cliente y hacer seguimiento a las gerencias que requieran de planes de acción. 3. Estas mediciones serán reportadas estadísticamente al SAC cada trimestre. 4. Diseñar, mantener, actualizar y mejorar los programas de capacitación y campañas internas sobre el 	Responsabilidades: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ser vocero de los consumidores financieros ante QBE Seguros S.A. 2. Atender a los consumidores financieros de QBE Seguros S.A. de manera oportuna y efectiva. 3. Conocer y resolver de forma objetiva y gratuita, dentro de los términos establecidos, las Quejas y Reclamos relativas a un posible incumplimiento por parte de QBE Seguros S.A. 4. Actuar como conciliador entre los Consumidores Financieros y QBE Seguros S.A. 5. Efectuar recomendaciones a QBE Seguros S.A., relacionadas con los servicios y la atención los consumidores financieros.

			ME05M01 Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero	
País: Colombia	Aplica desde: 2016/11/30	Versión: 7	Aplica a: Sucursales y oficina principal	Aprobado por: Junta Directiva 2016/11


Administrador del SAC	Gestores del SAC	Gerencia de Mercadeo	Gerencia Administrativa	Defensor del Consumidor Financiero
<p>propongan los Gestores del SAC.</p> <p>8. Remitir y notificar a los respectivos responsables, las debilidades encontradas en los procesos o áreas internas, para la atención oportuna de las mismas.</p> <p>9. Mantener la información a disposición de la los órganos de control y vigilancia sobre el SAC.</p> <p>10. Apoyar al Representante Legal en la elaboración de los informes periódicos que debe presentar ante la Junta Directiva.</p> <p>11. Elaborar el material de capacitación del SAC.</p> <p>12. Convocar a reunión y llevar a cabo las reuniones con los Gestores del SAC.</p>	<p>6. Apoyar y ejecutar acciones puntuales para cada una de sus vicepresidencias o líneas de negocio relacionadas con el SAC.</p> <p>7. Definir conjuntamente con sus Gerencias o con otras gerencias las necesidades de formación para un determinado producto.</p> <p>8. Monitorear los requerimientos ingresados por el canal telefónico y verificar que la atención, asesoría y calidad sea acorde con lo establecido en las políticas de la compañía.</p> <p>9. Liderar los correctivos necesarios para subsanar el incumplimiento de normas e instructivos del SAC.</p> <p>10. Proporcionar la información solicitada por el SAC para atender los</p>	<p>Educación Financiera al interior de la compañía.</p> <p>7. Apoyar al SAC en la edición e impresión de folletos del SAC.</p>	<p>Modelo de Servicio a los funcionarios y a terceros conjuntamente con Recursos Humanos.</p> <p>5. Velar porque los documentos correspondientes a la gestión de servicio al cliente se conserven tanto en medio físicos como digitales, de acuerdo con su clasificación y procedimientos exigidos por el ente de control y QBE Seguros S.A.</p> <p>6. Velar porque las instalaciones de la compañía y las sucursales cuenten con la señalización con para atención prioritaria de personal discapacitado, tercera edad entre otros.</p>	<p>6. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten pertinentes y convenientes para la mejor protección de derechos de los consumidores financieros.</p> <p>No serán de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero los siguientes casos:</p> <p>7. Las reclamaciones que no correspondan o que no estén directamente relacionadas con el giro ordinario de las operaciones de QBE Seguros S.A.</p> <p>8. Las reclamaciones relacionadas con los contratistas de QBE Seguros S.A. y las reclamaciones de vínculo laboral entre QBE Seguros S.A. y sus empleados.</p> <p>9. Las reclamaciones derivadas de la calidad de accionista.</p>

			<u>ME05M01 Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero</u>	
País: Colombia	Aplica desde: 2016/11/30	Versión: 7	Aplica a: Sucursales y oficina principal	Aprobado por: Junta Directiva 2016/11

Administrador del SAC	Gestores del SAC	Gerencia de Mercadeo	Gerencia Administrativa	Defensor del Consumidor Financiero
<p>13. Participar en el Comité de Educación Financiera de Fasescolda.</p> <p>14. Generar planes de Educación Financiera para los funcionarios y para los Consumidores financieros haciendo uso del material didáctico desarrollado con Fasescolda.</p> <p>15. Coordinar reuniones con el Defensor del Consumidor Financiero.</p> <p>16. Actualizar en coordinación con la Gerencia de riesgos la matriz de SAC.</p> <p>17. Generar y transmitir la información de estadísticas que quejas a la SFC.</p> <p>18. Establecer las categorías de PQR'S y proponerlas para autorización del superior inmediato, así mismo, tramitar</p>	<p>requerimientos solicitados por el Defensor y cumplir con los tiempos establecidos.</p> <p>11. Coordinar los planes de acción y mejoramiento que surjan como consecuencia de PQR's.</p> <p>12. Aplicar a los nuevos productos, procesos y/o líneas de negocios, la metodología del SAC.</p>			<p>10. Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de estas.</p> <p>11. Las reclamaciones que se refieran a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas por vía judicial o arbitral.</p> <p>12. Las reclamaciones que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, como es la celebración de un contrato y sus condiciones, o la vinculación o admisión como cliente.</p> <p>13. Las reclamaciones que se refieran a hechos sucedidos con <i>tres (3) años</i> de anterioridad o más</p>

			<u>ME05M01 Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero</u>	
País: Colombia	Aplica desde: 2016/11/30	Versión: 7	Aplica a: Sucursales y oficina principal	Aprobado por: Junta Directiva 2016/11


Administrador del SAC	Gestores del SAC	Gerencia de Mercadeo	Gerencia Administrativa	Defensor del Consumidor Financiero
su implementación con el administrador del sistema.				<p>a la fecha de presentación de la queja.</p> <p>14. Las quejas que tengan por objeto los mismos hechos, afecten a las mismas partes y hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor del Consumidor Financiero.</p> <p>15. Las reclamaciones cuya cuantía, sumados todos los conceptos, superen los <i>cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes</i>, 999999 al momento de su presentación.</p>

			<u>ME05M01 Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero</u>	
País: Colombia	Aplica desde: 2016/11/30	Versión: 7	Aplica a: Sucursales y oficina principal	Aprobado por: Junta Directiva 2016/11


Estructura – Áreas de Apoyo

Las Gerencias de: Calidad, Tecnología, Recursos Humanos, Riesgos, Jefatura de Asuntos Legales, Indemnizaciones son dependencias que permiten fortalecer el SAC, por cuanto mantiene actualizados los procesos, facilitan las aplicaciones tecnológicas que soportan la metodología del SAC y apoyan la capacitación de los funcionarios al interior de la Compañía.

Gerencia de Calidad	Gerencia de Tecnología	Gerencia de Recursos Humanos	Gerencia de Riesgos	Gerencia de Suscripciones Jefatura Asuntos Legales
Velar porque los procesos de Gestión Documental, cumplan con los parámetros necesarios para la inclusión de la información correspondiente exigida por la reglamentación del ente de control.	<p>Velará por que se cuenten con los sistemas necesarios para el desarrollo de las funciones del SAC a nivel general de la compañía.</p> <p>Velará por que se tenga copias de seguridad sobre la información publicada en la página web de QBE SEGUROS S.A.</p> <p>Velar porque la planta telefónica cuente con las extensiones necesarias para la atención al consumidor financiero y sea actualizado según solicitudes o información de Recursos Humanos.</p>	<p>Coordinará capacitaciones sobre productos, servicios de las diferentes gerencias y las solicitadas por los Gestores del SAC.</p> <p>Coordinará capacitación del SAC para los procesos de inducción.</p> <p>Apoyará la capacitación anual del SAC para funcionarios.</p> <p>Apoyará la capacitación de Servicio al Cliente y las campañas dirigidas a los funcionarios de la compañía.</p>	<p>Coordinará las reuniones sobre identificación de riesgos y controles del SAC con la participación del SAC (se llevarán a cabo junto con la identificación de riesgos SARO)</p> <p>Actualizar en conjunto con el SAC la matriz del SAC.</p> <p>Apoyar el proceso de actualización de manuales del SAC.</p>	<p>La gerencia de suscripciones, indemnizaciones y la jefatura de Asuntos legales de la Secretaría General analizan los productos junto con los clausulados frente a las políticas de la compañía y la normatividad vigente.</p> <p>Una vez depositados ante la Superintendencia Financiera de Colombia la jefatura de Asuntos Legales de la Secretaría General solicitan actualizar la página web con los condicionados actualizados o nuevos.</p> <p>A partir del año 2016 la Jefatura de Asuntos Legales de la Secretaría General conservará el registro histórico de las versiones modificadas de los clausulados de las pólizas.</p>

			<u>ME05M01 Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero</u>	
País: Colombia	Aplica desde: 2016/11/30	Versión: 7	Aplica a: Sucursales y oficina principal	Aprobado por: Junta Directiva 2016/11


Gerencia de Calidad	Gerencia de Tecnología	Gerencia de Recursos Humanos	Gerencia de Riesgos	Gerencia de Suscripciones Jefatura Asuntos Legales
	<p>Efectuar campañas de recordación del uso del teléfono.</p> <p>Mantener actualizado el Directorio telefónico de la compañía.</p>			

			<u>ME05M01 Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero</u>	
País: Colombia	Aplica desde: 2016/11/30	Versión: 7	Aplica a: Sucursales y oficina principal	Aprobado por: Junta Directiva 2016/11

4.5. Infraestructura

QBE Seguros S.A., cuenta con sistemas de administración y seguimiento de las respuestas a los PQR'S y asistencias.

Canal	Medio	Clase de Atención	Áreas responsables
Atención Personalizada	Oficina QBE BOGOTÁ Sucursales Puntos de Venta Intermediarios Agentes Agencias	Comercialización de productos Reclamación de Indemnizaciones Pagos Cartera PQR's	Vicepresidencia de Operaciones Gerencia Administrativa Otras vicepresidencias Gerencias responsables Secretaría General.
Teléfono	Línea 018000	Cotizaciones Preguntas frecuentes PQR Solicitud de información	Vicepresidencia de Operaciones Gerencia Administrativa Gerencias responsables
	#723	Asistencias	Gerencia Administrativa
	Conmutador	Todo tipo de requerimientos	Gerencia de sistemas Gerencia Administrativa Gerentes de otras Áreas y Funcionarios de la Compañía
Atención escrita	Página Web -Chat http://www.qbe.com.co/	Información sobre productos y servicios Cotizaciones Preguntas frecuentes PQR's	Vicepresidencia de Operaciones Gerencia Administrativa Gerencias responsables
	Correo electrónico servicioalcliente@qbe.com.co	Cotizaciones Preguntas frecuentes PQR's	Vicepresidencia de Operaciones Gerencia Administrativa
	Redes Sociales	Comunicación público en general.	Gerencia de Mercadeo
	Comunicaciones de entrada y salida	PQR's	Vicepresidencia de Operaciones Gerencia Administrativa
	Productos y servicios	Todo tipo de requerimiento	La Vicepresidencias y gerencias responsables
Todos los canales		Canalización PQR's	Secretaría General
Defensor del Consumidor Financiero	defensordelconsumidorfinanciero@qbe.com.co	Quejas	Secretaría General

			<u>ME05M01 Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero</u>	
País: Colombia	Aplica desde: 2016/11/30	Versión: 7	Aplica a: Sucursales y oficina principal	Aprobado por: Junta Directiva 2016/11

Superintendencia Financiera de Colombia		Quejas	Secretaría General
---	--	--------	--------------------

4.6. Educación Financiera

El SAC deberá monitorear anualmente la correcta realización de los mecanismos implementados para llevar a cabo la educación financiera.

QBE Seguros S.A. fundamenta los programas de Educación Financiera en concordancia con lo establecido en el literal a) del numeral 4 de la Circular Básica Jurídica y la Ley 1328 de 2009, diseñando planes y programas de educación financiera, dirigidos a los consumidores financieros, respecto de las diferentes operaciones, servicios, mercados y actividad desarrollada por QBE Seguros S.A. mediante los cuales los Consumidores Financieros puedan tomar decisiones informadas y conocer los diferentes mecanismos para la protección de sus derechos, así como las distintas prácticas de protección propia.

Estos programas son de fácil entendimiento para los consumidores financieros, independientes y adicionales a la publicidad de QBE Seguros S.A. contribuyendo con el conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios ofrecidos por QBE Seguros S.A.

Los programas se desarrollarán a través del gremio asegurador FASECOLDA y están dirigidos a los consumidores financieros, intermediarios de seguros, agentes, agencias y puntos de venta de QBE Seguros S.A. y abarcan temas relacionados con el seguro, derechos y deberes del asegurado, conocimientos de los tipos de seguros, como es una póliza, guía del Consumidor Financiero, videos y audios entre otros.

Los productos específicos de QBE Seguros S.A. serán divulgados a través de la página web.


Los programas de educación financiera son evaluados, revisados y ajustados cada vez que sea necesario y/o anualmente, de los cuales se dejará constancia de los consumidores que tomen la capacitación y se realizará evaluación de impacto de las mismas utilizando el método experimental a través del gremio asegurador y de manera independiente.

4.7. Información al Consumidor Financiero

Contenido de la información

QBE Seguros S.A. informará como mínimo a los consumidores financieros:

- Productos y servicios que ofrece QBE SEGUROS S.A.
- Procedimiento para atención de PQR's
- La existencia del Defensor del Consumidor Financiero, de las funciones que éste desempeña, los procedimientos previstos para la atención de PQR ante el defensor del consumidor financiero y los demás aspectos relevantes relacionados con esta figura.

			<u>ME05M01 Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero</u>	
País: Colombia	Aplica desde: 2016/11/30	Versión: 7	Aplica a: Sucursales y oficina principal	Aprobado por: Junta Directiva 2016/11

- El texto de los Contratos Estandarizados que se empleen con los clientes y las tarifas actualizadas de cada uno de los productos y servicios ofrecidos masivamente.

4.8. Etapas del SAC



- Los requerimientos que se interpongan ante la entidad de acuerdo con el procedimiento establecido para ello y que sean catalogadas como Petición, Queja, Reclamo y/o Sugerencia (PQR's).
 - Los requerimientos atendidos por el Defensor del Consumidor Financiero.
 - Los requerimientos formulados ante la Superintendencia Financiera bajo el código 410 Quejas y/o Reclamos o que posteriormente se determinen como competencia del SAC.
 - Número de los requerimientos interpuestos por los consumidores de QBE Seguros S.A., a través de la Defensoría y la Superintendencia Financiera, o directamente.
 - Número de requerimientos presentados por los consumidores financieros discriminados por ramo, tipología y causalidad.
 - Número de reclamos favorables y desfavorables para el Consumidor Financiero.
- El SAC, de acuerdo con la medición realizada, determinará los eventos de mayor probabilidad e impacto bien sea Petición, Queja, Reclamo y/o sugerencia, cuya categoría merezca un plan de acción.
- Este plan de acción deberá ser ejecutado por el responsable del proceso de la gerencia involucrada.
- Semestralmente el SAC generará estadísticas del SAC y con base en ellas realizará un seguimiento a los planes de acción definidos e informará a las gerencias el nivel de efectividad e impacto de los planes de acción.

4.9. Riesgos y Controles

Los controles y riesgos del SAC se encuentran definidos en la matriz de Riesgos del SAC y serán modificados cada vez que sean necesarios o por lo menos una dos veces al año.