

## MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC) PARA INTERMEDIARIOS DE SEGUROS

El **SAC** (Sistema de Atención al Consumidor Financiero) es un régimen especial y obligatorio de protección a los consumidores financieros, dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia. **Nacional de Seguros S.A.** atendiendo lo establecido en la Ley 1328 de 2009 y en la Circular Externa No. 015 del 30 de Junio de 2010, con el fin de fortalecer la atención al Consumidor Financiero, refuerza los procedimientos que se desarrollan en torno al mismo y crea una cultura de educación financiera, adoptando el presente Manual como parte del sistema de atención y protección al Consumidor Financiero.

### 1. DEFINICIONES PRINCIPALES:

**Petición:** Cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los mismos o cualquier manifestación verbal o escrita del usuario, mediante el cual se solicite ante el proveedor algún derecho derivado del contrato o inherente a él.

**Queja:** Es la manifestación simple de descontento con algo sin que medie un compromiso en especial por parte de la Compañía.

**Reclamo:** Manifestación de descontento por el incumplimiento o no atención de un compromiso hecho por la Compañía relacionado con un producto o servicio prestado por esta.

**Sugerencia:** Es una idea y/o propuesta que formula un consumidor Financiero para mejorar los servicios de la compañía.

**Acción de Tutela:** Es la garantía constitucional del derecho que tiene toda persona a la protección judicial de sus derechos fundamentales a través de un recurso efectivo adelantada ante un juez de la república.

**Derecho de Petición:** Es el derecho a la información de cualquier ciudadano sobre las actividades de la administración, con fundamento en el artículo 23 de la Constitución Política y dirigido a cualquier entidad.

**Consumidor Financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas. (Definición establecida en el literal d del artículo 2 de la Ley 1328 de 2009). Para los efectos del presente decreto se entiende por consumidor financiero, los clientes y usuarios de las entidades vigiladas, los inversionistas de los productos ofrecidos a través de los mercados de activos financieros, los asegurados, los afiliados al régimen general de pensiones así como todos aquellos que determine la Ley o el Gobierno Nacional. (Definición establecida en el artículo 80 del Decreto 4327 de 2005).

### 2. POLÍTICAS DE PROTECCIÓN DE NUESTROS CLIENTES:

- **Tiempos de respuesta:** Atender oportunamente las diferentes solicitudes de los clientes.
- **Legalidad y debida diligencia:** Procurar siempre la debida atención y protección al consumidor en términos de legalidad y debida diligencia.

- **Proveer los recursos:** Proveer de los recursos técnicos y humanos necesarios que permitan ofrecer a los clientes una atención, clara, veraz, oportuna y verificable.
- **Cultura institucional:** Impulsar a nivel institucional la cultura en materia de protección a derechos de los consumidores y clientes de NACIONAL DE SEGUROS.
- **Establecer nuestros deberes:** Procurar siempre la debida atención y protección al consumidor en términos de legalidad y debida diligencia.
- **Prevención y resolución de conflictos:** Permitir la prevención y resolución de conflictos de interés en el marco del SAC.

### 3. DERECHOS Y DEBERES:

#### Derechos del Consumidor Financiero:

- a) Recibir por parte de la Compañía, productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas.
- b) Recibir toda la información sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados.
- c) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de la Compañía.
- d) Presentar de manera respetuosa quejas, reclamos, sugerencias y comentarios ante la entidad al Defensor del Consumidor Financiero o a la Superintendencia Financiera y obtener en tiempos razonables una respuesta.
- e) Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios que se le ofrecen.

#### Deberes de la Compañía:

- a) Suministrar información al público respecto del Defensor del Consumidor Financiero.
- 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, clara, veraz y oportuna acerca de los productos y servicios ofrecidos.
- d) Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC.
- 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, de acuerdo con lo dispuesto en la ley.
- 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.
- h) La conservación de dichos comprobantes y soportes en los términos de ley.

- 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.

#### 4. CANALES DE ATENCION A LOS CLIENTES Y CONSUMIDORES FINANCIEROS

Las Peticiones, quejas o reclamos (PQR's) que sean presentadas por parte de clientes o consumidores financieros, serán canalizadas por medio de los canales habilitados:

- Comunicaciones escritas dirigidas a la oficina principal de NACIONAL DE SEGUROS (Calle 94 # 11 – 30 Piso 4)..
- Correo electrónico: [informacion@nacionaldeseguros.com.co](mailto:informacion@nacionaldeseguros.com.co).
- Pagina Web: [www.nacionaldeseguros.com.co](http://www.nacionaldeseguros.com.co).
- Requerimientos ante la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Defensor del Consumidor Financiero.

#### 5. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El defensor del consumidor financiero es la persona encargada de **atender y resolver quejas o inconformidades** con el objetivo de ser vocero de los consumidores, y garantizar una protección especial para ellos.

La información y datos de contacto del Defensor del Consumidor Financiero, estarán disponibles al público en la página web [www.nacionaldeseguros.com.co](http://www.nacionaldeseguros.com.co). y [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co).

#### 6. PLAZOS DE RESPUESTA P.Q.R´S

- Las PQR´s deben ser respondidas en un plazo no mayor a 10 días hábiles.
- Los derechos de petición deben ser respondidos a más tardar en los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015 o la que la reemplace derogue o reglamente.

#### 7. POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

NACIONAL DE SEGUROS S.A., actúa de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, respecto de los datos que le han sido, le son y le serán suministrados en virtud de la celebración y ejecución de los contratos de seguros que se han o se lleguen a celebrar, siendo objeto de protección y deben ser procesados con un propósito específico y explícito. En tal sentido, la información se destinará a realizar los fines exclusivos para los cuales fue entregada por el titular consistente en la relación comercial entre las partes y el posterior contacto para fines de seguimiento contractual, y de mercadeo. Por ello, se deberá informar al Titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y por tanto, no podrá recopilarse datos sin la autorización expresa del titular.

## ANEXO 1

**NOTA:** Es deber de **EL INTERMEDIARIO**, comunicar a los Consumidores Financieros de **LA ASEGURADORA**, la información contenida en el presente anexo, así como mantenerse informado de cualquier novedad relacionada con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) establecido por **LA ASEGURADORA**. En este sentido, la actualización de la información suministrada en este manual, podrá encontrarse en nuestra página web [www.nacionaldeseguros.com.co](http://www.nacionaldeseguros.com.co).

Partiendo de lo anterior, LAS PARTES manifiestan y declaran voluntariamente conocer, aceptar en su totalidad y se obligan a cumplir con lo establecido en el presente documento, así mismo se indica que el mismo tiene una vigencia de un (1) año contado a partir de su publicación.