

III. PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN QUEJAS DIRIGIDAS AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Responsable	Actividad
Analista Back Office Comercial	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reciba la solicitud o el reclamo dirigido por el cliente ante el Defensor del Consumidor Financiero, a través de los medios disponibles para la recepción de las solicitudes de los clientes: correo electrónico, físico, telefónico o si ésta fue escalada directamente ante el Defensor designado por la compañía, reciba la novedad por parte del mismo Defensor del Consumidor Financiero. 2. Ingrese a la carpeta compartida de SAC en la ruta V:\SAC(aa) y registre en la base de datos de PQR´S, la información básica de la queja. 3. Asigne número de radicado, de acuerdo con el consecutivo de la base de datos de PQR´S (fecha de recepción más número de consecutivo), la fecha máxima de atención de la solicitud. 4. Proceda según el caso: <ol style="list-style-type: none"> a. Si la queja fue recibida a través de los canales de NS: Traslade la queja por correo electrónico al Defensor del Consumidor Financiero con copia al correo juridico@nacionaldesegueros.com.co el mismo día o máximo al día siguiente hábil, de tal forma que se cumpla con el periodo establecido por la ley, esto es, (3) tres días hábiles a partir de la recepción de la queja. Vaya al paso 5. b. Si la queja fue escalada directamente al Defensor del Consumidor financiero: Vaya al paso 5.
Defensor del Consumidor Financiero	<ol style="list-style-type: none"> 5. Reciba o gestione la queja, determinando si requiere mayor información por parte del Nacional de Seguros y/o el Consumidor Financiero y comunique por cualquier medio verificable, a fin de que allegue la información necesaria. <p>Nota: Nacional de Seguros y/o el Consumidor Financiero deberán remitir la información a más tardar dentro de los ocho (8) días hábiles, contados a partir del día siguiente hábil al que se hizo la solicitud.</p> 6. Proceda según el caso: <ol style="list-style-type: none"> a. Si la queja o reclamo es admitida: Traslade al correo informacion@nacionaldesegueros.com.co con copia al Abogado de Secretaria General por medio del correo juridico@nacionaldesegueros.com.co, solicitando respuesta al cliente. Así mismo, deberá comunicar al Consumidor Financiero, que la decisión final a proferir por él no es obligatoria, advirtiéndole que tiene la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento, previo aviso a Nacional de Seguros. Vaya al paso 7. b. En caso de ser inadmitida: Comuníquese su decisión al Consumidor Financiero y al Director de Mercadeo y Experiencia del Cliente, indicando los motivos de su inadmisión, dando a conocer que dicha negativa no le impide al Consumidor ejercer las demás acciones legales

	<p>existentes. Vaya al paso 7.</p> <p>NOTA: El Defensor del Consumidor Financiero podrá decidir sobre la admisión o inadmisión, dentro del término máximo de tres días hábiles.</p>
Analista Back Office Comercial	<p>7. Radique todas la quejas y reclamos remitidos al Defensor del Consumidor Financiero en la plataforma de SmartSupervision, replicando el paso 4 y 5.b.- Procedimiento Atención de una Solicitud, Petición, Queja o Reclamo, en la parte I de este documento.</p> <p>8. Envíe correo electrónico al funcionario asignado para atender la PQR'S, indicando en el asunto el número de radicado (número de radicado de SmartSupervision) y el tipo de solicitud, con copia al correo juridico@nacionaldesequros.com.co para ser revisada por esta área.</p>
Funcionario designado para dar respuesta	<p>9. Verifique la información suministrada y analice el requerimiento del cliente.</p> <p>Nota: Si determina que no es de su competencia, proceda con la devolución con un tiempo no mayor a (2) dos días del mismo al correo informacion@nacionaldesequros.com.co, indicando las razones para su reasignación.</p>
Funcionario designado para dar respuesta	<p>10. Consolide los soportes, documentos disponibles y elementos necesarios para dar respuesta a la queja. Si aplica, solicite apoyo de otras áreas para responder en forma argumentada, los requerimientos del cliente.</p> <p>11. Elabore respuesta, empleando como apoyo el formato Respuesta a PQRs de clientes MER-FT-001 y envíe respuesta a Secretaria General para su respectiva revisión y firma.</p> <p>Nota: Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, al recibo de la solicitud, aporte la información y los argumentos que respalden la posición de la compañía. La respuesta deberá ser clara, completa y oportuna.</p>
Abogado Secretaría General	<p>12. Reciba respuesta y verifique su contenido, proceda según el caso:</p> <p>a. Si encuentra conforme la respuesta: Firme y siga al paso 14.</p> <p>b. Si no encuentra conforme la respuesta: Regrese al paso 11.</p> <p>13. Envíe la respuesta al Defensor del Consumidor Financiero, con copia al correo informacion@nacionaldesequros.com.co dentro de los ocho (8) días hábiles, contados a partir del día siguiente hábil al que radicó la queja.</p>
Defensor del Consumidor Financiero	<p>14. Envíe la respuesta definitiva al consumidor, con copia a los correos informacion@nacionaldesequros.com.co y juridico@nacionaldesequros.com.co.</p>

Abogado Secretaría
General/ Analista Back
Office Comercial

15. Reciba observaciones por parte del Defensor del Consumidor Financiero, evalúe el impacto y de ser necesario establezca planes de acción.

COPIA PARA CONSULTA EN PÁGINA WEB