

MANUAL DE CAPACITACION A CLIENTES DE PROSEGUROS



DERECHOS QUE POSEEN LOS NUESTROS CLIENTES

- 1) Recibir de nuestra parte PROSEGUROS productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas
- 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.
- c) Exigirnos la debida diligencia en la prestación de nuestros servicios
- d) Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios que les ofrecemos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, 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 nuestro Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.

LE RECOMENDAMOS A NUESTROS CLIENTES, POR SU SEGURIDAD, QUE TENGAN EN CUENTA Y EFECTUEN LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES

Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio.

Solicitar las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le permitan la toma de decisiones informadas.

Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta PROSEGUROS sobre el manejo de productos o servicios financieros. d) Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato de seguros 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 PROSEGUROS entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.

f) Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio.

OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES FINANCIEROS

Los consumidores financieros tienen 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.

PARA HACER EFECTIVOS SUS DERECHOS NUESTROS CLIENTES PUEDEN HACER USO DE NUESTRO DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO

Esta figura ha sido creada por la Ley, y en PROSEGUROS se ha implementado un mecanismo y un sistema que permita que todos y cada uno de los mismos puedan hacer uso de su experiencia y calidades al interior de nuestra organización, que le permitirán hacer valer sus derechos o absolver dudas e inquietudes.

Nuestro DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO es el Dr. JOSE GUILLERMO PEÑA, y su suplente, el Dr. ANDRES A. GARAVITO, a quienes podrá contactar en :

Avenida 19 No. 114-09 Oficina 502 - Bogotá D.C.

Tels: (57-1)2131370/ (57-1)2156328

Fax (57-1)6193259

Cra. 14 B No. 112-18 - Bogotá D.C.

defensorproseguros@pgabogados.com

Así mismo podrá presentar directamente sus quejas en nuestras oficinas ubicadas en la Calle 104 No. 18 A – 52 Piso 6 al teléfono 4851010 de Bogotá, a nuestro correo electrónico proseguros@proseguros.com.co, o ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

NO SON MATERIA DE RECLAMO ANTE EL DEFENSOR DEL CLIENTE los siguientes eventos:

- a) Los que no corresponden o estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a PROSEGUROS S.A. como corredor de seguros.
- b) Los concernientes al vínculo laboral entre PROSEGUROS S.A. y sus empleados
- c) Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, vejes y de sobrevivientes, así como el reconocimientos de las indemnizaciones o sumas aseguradas del contrato de seguros, salvo los que esten relacionados con la calidad del servicio en el reconocimiento en uno y otro caso

MANUAL DE CAPACITACION A CLIENTES DE PROSEGUROS

- d) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial, arbitral o administrativa
- e) Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, la celebración de un contrato y sus condiciones, o a la vinculación o admisión de un cliente
- f) Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años de anterioridad o más a la fecha de presentación de la queja
- g) Las quejas que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes y que hayan sido objeto de decisión previa por parte del defensor del cliente
- h) Las quejas cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación

PROCEDIMIENTO PARA RESOLVER QUEJAS:

1.- El cliente presentará su reclamación mediante documento escrito que consigne sus datos personales, nombre, identificación, domicilio, la descripción de los hechos, así como de los derechos que considere vulnerados.

2.- Una vez recibida la queja, EL DEFENSOR decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia. Si considera que no lo es, negará su admisión, comunicando su decisión a PROSEGUROS S.A. y al cliente. Inadmitida una queja, el cliente podrá dirigirse a las autoridades administrativas o judiciales que considere competentes, y ésta no podrá ser presentada de nuevo ante EL DEFENSOR, mientras se mantengan las condiciones que dieron lugar al rechazo.

3.- Si EL DEFENSOR considera que para la admisión de la queja necesita conocer datos que debe facilitarle PROSEGUROS S.A. , o el cliente, procederá a comunicarles a fin de que alleguen la información que le permita determinar sobre su admisión. En éste evento, PROSEGUROS S.A. deberá dar respuesta dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes contados desde el día siguiente en que se le remita la solicitud de información y una vez recibida la contestación, EL DEFENSOR deberá resolver sobre la admisión dentro del término de cinco (3) días hábiles, contados desde el día siguiente en que reciba la respuesta.

5.- Se entenderá que la queja ha sido desistida si el cliente no aporta la información requerida por EL DEFENSOR dentro del término indicado en el numeral anterior. Sin embargo posteriormente podrá tramitar su queja con la información completa.

6.- Admitida la queja EL DEFENSOR dará traslado de ella a PROSEGUROS S.A., a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. En éste evento, PROSEGUROS S.,A., deberá dar respuesta dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente en que se le remita la solicitud de información, término que se ampliará hasta por otros cinco (5) días hábiles, en caso de requerirse información de terceros ajenos a PROSEGUROS S.A.

Si después de iniciado el trámite de la queja EL DEFENSOR tuviese conocimiento de la ocurrencia previa a la presentación de la queja de alguna de las circunstancias mencionadas en el artículo 6 de este reglamento o que una vez efectuada dicha presentación hubiese sobrevenido cualquiera de las circunstancias aludidas, EL DEFENSOR terminará su actuación, comunicando su decisión a PROSEGUROS S.A. y al cliente.

8.- EL DEFENSOR estudiará la información aportada por las partes, y decidirá en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el siguiente día en que cuente con todos los documentos necesarios para resolver la queja.

9.- La decisión proferida por EL DEFENSOR deberá ser motivada y comunicada tanto al cliente como a PROSEGUROS S.A.

10.- La queja se suspenderá de inmediato, en el caso en que el interesado opte por acudir a la vía judicial.

11.- Si el cliente no está satisfecho con la decisión, podrá someter su queja ante la Superintendencia Financiera.

12.- El cliente podrá desistir de su queja en cualquier momento, así mismo PROSEGUROS S.A. podrá rectificar su situación con el cliente en cualquier momento anterior a la decisión que emita EL DEFENSOR . En ambos casos se pondrá tal situación en conocimiento del DEFENSOR

13.- En el evento del numeral anterior, si la rectificación fuere a satisfacción expresa del cliente, o si se produce el desistimiento expreso del mismo, se procederá al archivo de la queja informando tanto al cliente como a PROSEGUROS S.A.

14. Las decisiones tomadas por EL DEFENSOR no tienen carácter vinculante para las partes.

PARÁGRAFO PRIMERO: Lo anterior se entiende sin perjuicio de las acciones judiciales que puedan presentar tanto los clientes como PROSEGUROS S.A. con el objeto de resolver sus controversias y de aquellas quejas que en interés general o colectivo se presenten ante la Superintendencia Financiera.