



2021

MANUAL DE POLÍTICAS DEL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR
FINNACIERO

COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA AURORA
S.A

CÓDIGO: SAC MA 02

FECHA DE VERSIÓN: 27/06/2021

VERSIÓN: 01

Ficha Técnica del Documento

Documento Elaborado por:

ÁREA	NOMBRE	FIRMA
Coordinador de Calidad	María Consuelo Ramírez	

Documento Revisado por:

ÁREA	NOMBRE	FIRMA
Director Comercial	Betsabe del Campo/ Nancy Bohórquez	
Secretaría General	Carolina Ayala	

Documento Aprobado por:

ÁREA	NOMBRE	FIRMA
Junta Directiva	Junta Directiva	Acta No.XXX del XX/XX/2020

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLES	4
4. POLITICAS GENERALES.....	4

1. OBJETIVO

Determinar el conjunto de directrices que permitan la adecuada gestión del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, garantizando que el cliente encuentre satisfacción en su acercamiento y en nuestras respuestas.

2. ALCANCE

Este manual cubre todos los procesos de la Compañía e inicia desde el establecimiento y revisión de las políticas del Sistema hasta la entrega de información a los Consumidores Financieros.

3. RESPONSABLES

Los responsables del cumplimiento de este manual son:

- Todos los Procesos de la Compañía: en cuanto al insumo para la respuesta a los requerimientos del SAC.
- Secretarí General: Tramitar y realizar el envío de respuestas.
- Servicio al Cliente: Los responsables del Proceso
- Comercial: Responsables del Proceso.

4. POLITICAS GENERALES

1. La compañía ha desarrollado una estructura organizacional que se centra en la debida atención y respeto por el consumidor financiero.

2. Los órganos de administración de la compañía garantizan la provisión de los recursos humanos, físicos, y tecnológicos necesarios para el funcionamiento adecuado del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC.

3. La compañía suministra a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, la cual les permite conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones, costos y condiciones de los diferentes Productos.

4. La compañía fomenta la educación financiera de sus clientes respecto de las diferentes operaciones y servicios. De la misma forma orienta a los consumidores respecto al mercado asegurador y sus actividades, así como informa los mecanismos establecidos para la protección de sus derechos y para la presentación de sus quejas y peticiones.

5. Para la protección, atención y veeduría de los derechos de los consumidores, la compañía cuenta con el procedimiento línea ética **AL PR 04** y con el procedimiento queja Express **AL PR 05**. Adicionalmente, en la página web de la compañía, se encuentra la información relacionada con el Defensor del

Consumidor Financiero.6. La compañía atiende las solicitudes del consumidor financiero de manera oportuna y eficaz, resolviendo de fondo sus sugerencias, quejas, peticiones o solicitudes, con el fin de evitar un posible conflicto; sin embargo, facilita al consumidor la posibilidad de utilizar mecanismos alternativos de solución de conflictos o la intervención del consumidor financiero.

7. Las etapas y elementos del SAC definidos por la Compañía garantizan un adecuado funcionamiento del sistema. Los manuales y políticas del SAC establecen el control y el cumplimiento de las normas internas y externas relacionadas con el consumidor financiero.

8. La Compañía de Seguros de Vida Aurora S.A. capacita a sus funcionarios y colaboradores para el ofrecimiento, asesoría y prestación de los servicios a los consumidores financieros, y sobre los procedimientos de atención y servicio al cliente, de acuerdo con la periodicidad establecida en el Manual del SAC.

9. Mediante la capacitación a los funcionarios de la compañía y la revisión de los servicios no conformes, se impulsa la cultura en materia de protección al consumidor financiero.

10. En el manual de Servicio al cliente **SC MA 01**, en su numeral 4.2.1.3: describe los acercamientos y las facilidades que la compañía tiene disponibles para las personas que presentan las siguientes condiciones especiales:

- ✓ Discapacidad motora
- ✓ Discapacidad auditiva
- ✓ Discapacidad visual
- ✓ Discapacidad cognitiva

11. Es deber de los órganos de administración, control y todos los funcionarios de la Compañía de Seguros de Vida Aurora S.A. asegurar el cumplimiento de esta política y de las normas internas y externas relacionadas al SAC, así como prevenir y solucionar cualquier situación de incumplimiento o conflicto de interés. Estas situaciones deben ser atendidas según lo estipulado en el Reglamento Interno del Trabajo y en el Código de Ética y Conducta Empresarial.