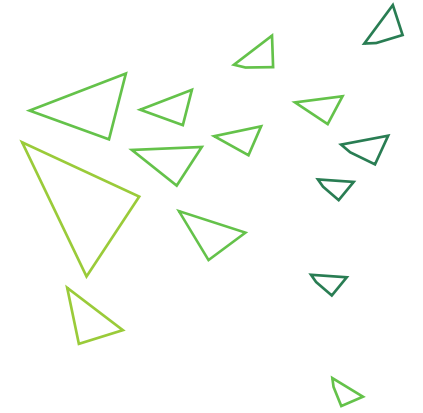


SISTEMA DE CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC



OBJETIVO DE ESTA CAPACITACIÓN



Recordar y reforzar los conocimientos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.



Qué es?

- Ley 1328 de 2009 nace un régimen especial de protección a los consumidores financieros, enfocado en reconocer y reducir las asimetrías económicas, educativas, de información, entre otras, así como fortalecer los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos.
- Este marco legal en Colombia establece normas en materia financiera, de seguros y del mercado de valores e involucra a consumidores financieros, entidades vigiladas, gremios, academia y grupos de interés, con el propósito de mejorar la calidad del servicio y consolidar una cultura real de protección y, al mismo tiempo, educar en términos económicos y financieros a todos los consumidores colombianos para que conozcan sus deberes y aprendan a tomar mejores decisiones.



POR QUÉ DEBEMOS CONOCER EL SAC?

- ✓ Nos permite conocer:
 - La voz y opinión de nuestros clientes.
 - Como los clientes de Berkley Colombia Seguros nos están viendo.
- ✓ Podemos mejorar nuestros procesos.
- ✓ Es un medio a través del cual, podemos saber cómo lo que hacemos desde nuestro día a día está impactando en los clientes.
- ✓ Cómo entidad financiera debemos contar con este sistema para medir la calidad del servicio.

OBJETIVOS DEL SAC

- Consolidar al interior de la compañía una cultura de atención, respeto y servicio a los Consumidores Financieros.
- Adoptar sistemas para el suministro de información adecuada.
- Fortalecer los procedimientos para la atención de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Propiciar la protección de los derechos del Consumidor Financiero, así como la educación financiera de éstos.



Marco jurídico

- ✓ Estatuto Orgánico del Sistema Financiero
- ✓ Título I de la Ley 1328 de 2009.
- ✓ Circular Externa 008 de 2017 SFC
- ✓ Decreto 2555 de 2010.

PRINCIPIOS ORIENTADORES



**Información
cierta, oportuna y
suficiente**



**Libertad de
elección**



**Manejo adecuado
de Conflicto de
Interés**



Debida Diligencia

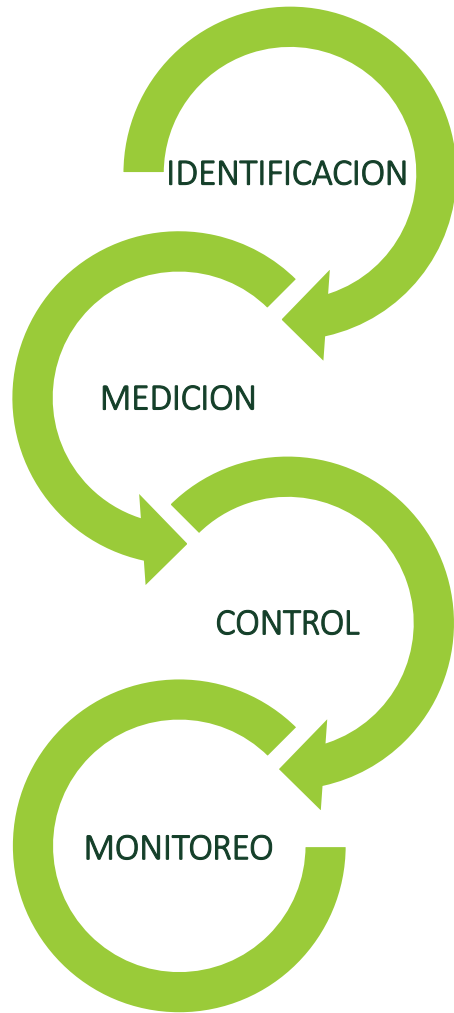


**Responsabilidad
en Atención
PQRSF**



**Educación Consumidor
Financiero**

ETAPAS DEL SAC



Hechos o situaciones que afecten la debida atención o servicio, estableciendo acciones de mejoras eficientes

Posibilidad y probabilidad de ocurrencia de que ocurra un evento tales como, indicadores, tipologías de quejas, etc.

Controlar, identificar y medir los eventos o situaciones para mitigar y reducir su impacto

Verificación de controles para confrontar la eficacia, eficiencia y la mitigación del riesgo, a través de indicadores y estadísticas

¿QUIEN ES EL CONSUMIDOR FINANCIERO?

CLIENTE
 persona natural o jurídica con relaciones contractuales, para el suministro de productos o servicios..”
 Ej.: Corredor, Intermediario, Tomador, Asegurado



CLIENTE POTENCIAL
 aquella persona natural o jurídica que puede convertirse en determinado momento en comprador

USUARIO
 persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de Berkley Ej. Beneficiarios del Seguro



¿Qué elementos componen el SAC?

Políticas

Para propiciar un ambiente de protección y respeto por el consumidor financiero

Procedimientos

Para implementar, monitorear y evaluar la efectividad del sistema

Infraestructura

Para garantizar la infraestructura técnica, física y el personal necesario para asegurar el adecuado funcionamiento del SAC.

Documentación

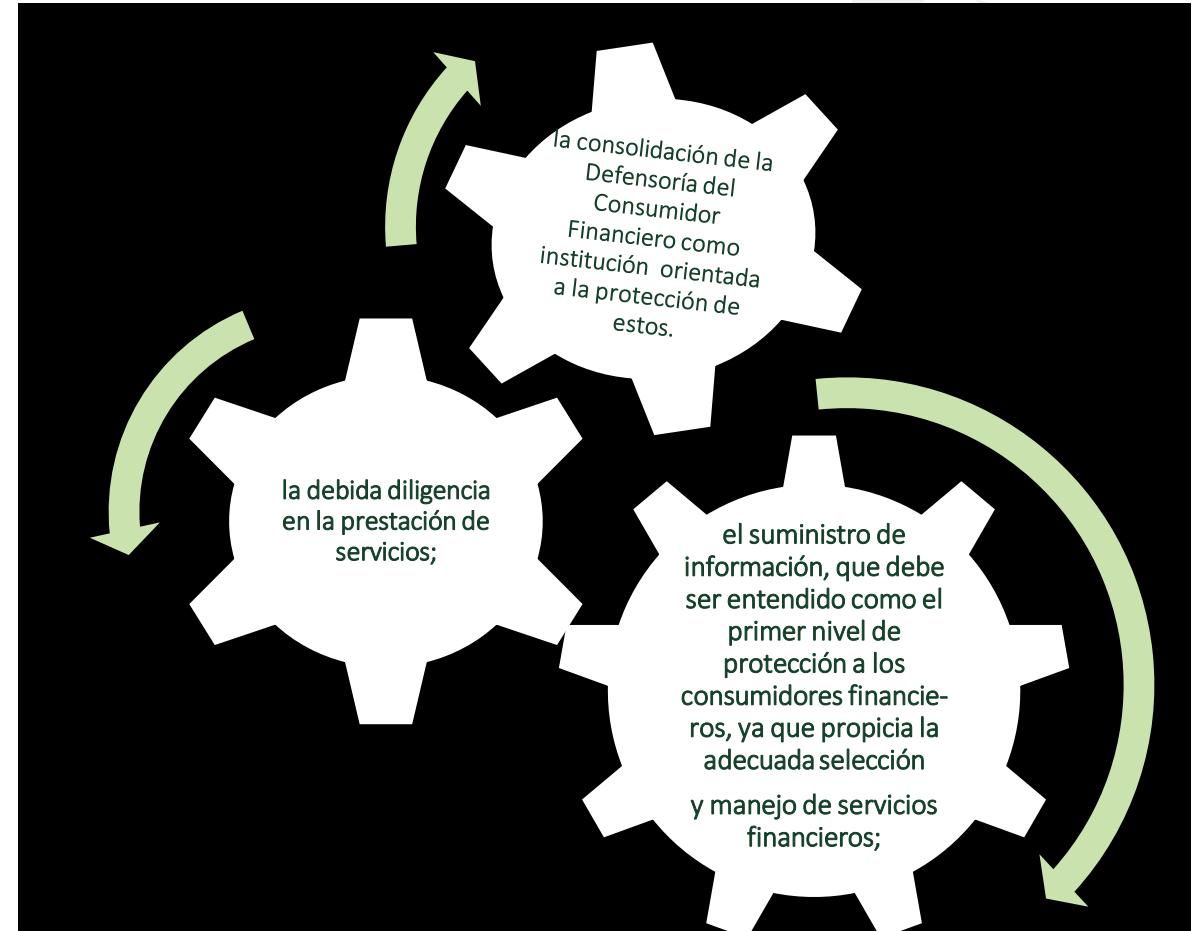
Para registrar los aspectos relacionados con la implementación del SAC, de esta manera se garantiza la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información.

Estructura organizacional

Para definir los niveles de responsabilidad y los encargados de atender los asuntos relacionados con el SAC.

Pilares del SAC

El régimen de protección al consumidor financiero previsto en la Ley 1328 de 2009 se basa en tres pilares esenciales.



DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Recibir productos y servicios con estándares de calidad y seguridad.

Recibir información respecto a sus derechos y obligaciones, el tipo de actividad que desarrolla **Berkley Colombia Seguros** y los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.



Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio

Presentar sus PQRSF ante la aseguradora y/o el Defensor del Consumidor Financiero, y/o la Superintendencia Financiera de Colombia, y/o los organismos de autorregulación.

Tener a su disposición publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre los productos o servicios.

PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Cerciorarse si la entidad se encuentra autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

informarse sobre los órganos y medios de los que dispone la entidad para presentar sus PQRSF.

Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones.



Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.

Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El defensor del consumidor es una persona especializada que atenderá todas las preguntas, quejas o reclamos que se presenten acerca de los productos y servicios ofrecidos por BERKLEY SEGUROS COLOMBIA.

Defensor Principal: **Dr. José Federico Ustáriz González**

Defensor Suplente: **Dra. Bertha García Meza**

CONTACTO: Dirección: Carrera 11A # 96 - 51
Oficina 203 Edificio Oficity—Bogotá

Teléfonos PBX: (57 1) 6 10 8161 / 64

Correo electrónico:

defensoriaberkeley@ustarizabogados.com

Horarios: Días hábiles de 8:30 a.m.- 5:30 p.m.

RECUERDA...
LA DEFENSORIA DEL
CONSUMIDOR
FINANCIERO TE
PROTEGE



FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO



Atender de manera oportuna y efectiva a los Consumidores Financieros.

Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los Consumidores Financieros, las quejas que estos le presenten dentro de los términos y procedimientos que se establezcan para tal fin.

Actuar como conciliador entre los Consumidores Financieros y la respectiva entidad según lo indicado en la Ley 640 de 2001.

Ser vocero de los Consumidores Financieros ante la respectiva entidad vigilada.

Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la Atención al Consumidor Financiero y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad

Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los Consumidores Financieros

Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC

¿Que es una PQR?

➤ **Petición**

Es un medio para garantizar los derechos fundamentales de los consumidores, ya sea por interés general, particular o judicial.

➤ **Queja o Reclamo**

Es una manifestación de inconformidad expresada por un consumidor f respecto de un producto o ser- vicio adquirido, ofrecido o prestado por Berkley.

➤ **Solicitud**

Son requerimientos sobre productos o servicios pero que no son manifestaciones de inconformidad, tales como información de horarios, dirección, instrucción de pago, consulta estado de la reclamación, información sobre un envío de condicionados generales o específicos, entre otros.

Todas las PQR's deben atenderse de manera diligente, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.

Ningún funcionario de Berkley puede negarse a recibir las peticiones presentadas por los consumidores

¿POR QUÉ SON ÚTILES LOS PQRSF?



Canales de Atención



Línea Nacional:
01800 122727
Bogotá (1) 3572700
Medellín (4) 3222707
Barranquilla (5) 3187620
Bucaramanga (7)
neiva



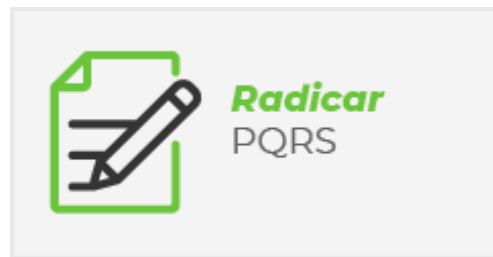
Correo físico
Radicandde Berkley o directamente en las oficinas en las ciudades donde tenga presencia.

Atención personalizada
Oficinas de: Bogotá, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga, Neiva
Intermediarios y Otros
que actúen en representación de Berkley.



www.berkley.com.co
servicioalcliente@berkley.com.co
[https:// www.superfinanciera.gov.co](https://www.superfinanciera.gov.co)

Correo Funcionarios Berkley



Cra. 11A No. 96-51 Of. 203 Bogotá
Defensoriaberkley@ustarizabogados.com

Inclusión Social de Personas con Discapacidad

- permite el adecuado acceso a bienes y servicios, procesos de elección colectiva, la garantía plena de los derechos de los ciudadanos y la eliminación de toda practica que conlleve a marginación y segregación de cualquier tipo.
- La inclusión permite que las personas con discapacidades aprovechen los beneficios de las mismas actividades de prevención y promoción relacionadas con la salud en que participan quienes no tienen una discapacidad.
<http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convention>.
- La inclusión de personas con discapacidades en toda clase de actividades comienza con la identificación y eliminación de los obstáculos para su participación.



ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Discapacidad: Deficiencia o alteración en las funciones o estructuras corporales, limitación o dificultades en la capacidad de realizar actividades.

Algunos tipos de discapacidad:

Discapacidad Auditiva: Limitación de actividades relacionadas con la comunicación y el lenguaje, por alteraciones en estructuras o funciones del sistema auditivo y del lenguaje.



Discapacidad Visual: Pérdida o disminución visual que se manifiesta en limitación para las actividades relacionadas con el uso de la visión.



Discapacidad Cognitiva: Limitación significativa en el funcionamiento intelectual para la ejecución de actividades de aprendizaje y aplicación del conocimiento por alteraciones en las funciones mentales o estructuras del sistema nervioso.



Discapacidad física: Limitación en el movimiento por restricción o ausencia de una estructura del sistema osteomuscular o del sistema nervioso central.



TIPS PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

correcto

✓ Persona con discapacidad Si debes mencionar de manera específica el tipo, agrega al final de la frase los términos:

- ✓ Física
- ✓ Auditiva
- ✓ Visual
- ✓ Sensorial
- ✓ Mental
- ✓ cognitiva o psicosocial o múltiple

incorrecto

- X Discapacitado
- X Inválido
- X Minusválido
- X Defecto de nacimiento
- X Malformación
- X Deforme
- X Enano
- X Confinado a una silla de ruedas
- X Cojo
- X Mudo
- X Sordomudo
- X Tullido
- X Lisiado
- X Paralítico
- X Retardado mental
- X Tonto X Mutilado
- X Esquizofrénico
- X Epiléptico

¿Cómo relacionarte de forma efectiva con las personas con discapacidad?

Las personas con discapacidad son capaces. Reconozcámoslas como tal y permitamos que demuestren lo mucho que valen y pueden aportar. No veas a las personas con discapacidad como incapaces o inútiles.

Todas las personas con discapacidad tienen deseos, gustos y opiniones y pueden tomar decisiones de forma autónoma. Por tanto, deben ser escuchadas, comprendidas y tenidas en cuenta. No pienses ni actúes anulando a las personas con discapacidad.

La discapacidad no define la condición humana. Cuidar la forma como nos referimos a las personas con esta condición es esencial para mantener una relación respetuosa y digna. No te refieras de forma despectiva a las personas con discapacidad.

Aunque en muchos casos las personas con discapacidad requieren ayuda, no la impongas. Ofrecela y respeta si no es aceptada. Así fomentas su autonomía e independencia. No des ayuda sin antes preguntar.

AHORA YA SABEMOS...

- 🗣️ Los beneficios del SAC
- 🗣️ Los canales de atención para los PQRSF y por los cuales podemos recibir retroalimentación de nuestros clientes.
- 🗣️ Las novedades del protocolo de servicio para personas con discapacidad, donde ahora **Berkley Colombia Seguros** es incluyente.



Gracias

