

POLÍTICA DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES, PRIMAS E INDEMNIZACIONES POR LA SITUACIÓN DE DESASTRE DECLARADA MEDIANTE EL DECRETO 1171 DE 2026

Documento Interno
AGO-2026-PROVISIONAL

coface
FOR TRADE

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ALCANCE	3
3. OBJETIVO	3
4. IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES AFECTADOS.....	4
5. ATENCIÓN PRIORITARIA DE RECLAMACIONES Y SINIESTROS.....	4
6. GESTIÓN Y FACILIDADES PARA EL PAGO DE PRIMAS	4
7. VERIFICACIÓN DEL ESTADO DE PAGO DE PRIMAS	5
7.1. Pólizas al día	5
7.2. Pólizas con primas pendientes.....	5
8. RESPONSABILIDADES DE LOS GERENTES DE CUENTA.....	6
9. PAGO DE INDEMNIZACIONES.....	6
10. CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN	6
11. PUBLICACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.

1. INTRODUCCIÓN

Coface Colombia Seguros de Crédito S.A. (en adelante, "COFACE" o la "Compañía") reconoce que la situación de desastre declarada mediante el Decreto 1171 del 11 de agosto de 2026 puede generar afectaciones para sus tomadores, asegurados, beneficiarios y demás consumidores financieros, así como dificultades en el cumplimiento de sus obligaciones, el acceso a los servicios de la Compañía y la gestión de reclamaciones e indemnizaciones.

En desarrollo de los principios de protección al consumidor financiero, buena fe, transparencia, diligencia y atención oportuna, COFACE adopta la presente Política con el propósito de establecer medidas transitorias que faciliten la atención de reclamaciones, la gestión de siniestros, el pago de primas y el reconocimiento de indemnizaciones durante la vigencia de la situación de desastre declarada mediante el Decreto 1171 de 2026.

La presente Política busca garantizar una respuesta ágil, coordinada y proporcional a las circunstancias derivadas de dicha situación, promoviendo el acompañamiento a los consumidores financieros afectados, la continuidad de los servicios y la implementación de medidas razonables que faciliten el adecuado cumplimiento de las obligaciones contractuales y la gestión de los siniestros.

Las disposiciones aquí contenidas constituyen lineamientos de carácter excepcional y transitorio, y podrán ser complementadas mediante procedimientos, instructivos o medidas específicas que adopte la Compañía para atender los efectos de la situación de desastre, de conformidad con la normativa aplicable y las instrucciones impartidas por las autoridades competentes.

2. ALCANCE

La presente Política aplica de manera transitoria a los consumidores financieros de COFACE que resulten afectados por la situación de desastre declarada mediante el Decreto 1171 del 11 de agosto de 2026.

Igualmente, será aplicable de manera transitoria a las áreas de Finanzas, Comercial, Operaciones y Siniestros, así como a cualquier funcionario que participe en la atención de consumidores financieros afectados por dicha situación.

3. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y procedimientos para la atención prioritaria de reclamaciones, la gestión de siniestros, la administración de primas y el pago de indemnizaciones respecto de tomadores, asegurados y beneficiarios afectados por la situación de desastre declarada mediante el Decreto 1171 del 11 de agosto de 2026, que impacte su capacidad operativa, económica o financiera, garantizando una atención ágil,

transparente y acorde con la normatividad aplicable y los principios de protección al consumidor financiero.

4. IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES AFECTADOS

Para efectos de la presente Política, COFACE utilizará mecanismos razonables que le permitan identificar a los consumidores financieros potencialmente afectados por la situación de desastre declarada mediante el Decreto 1171 del 11 de agosto de 2026.

Para tal efecto, podrá considerar, entre otras, las siguientes fuentes de información:

- Información disponible en los sistemas internos de la Compañía.
- Información suministrada directamente por el cliente.
- Información obtenida por los Gerentes de Cuenta.
- Comunicaciones emitidas por entidades gubernamentales o autoridades competentes.
- Información pública disponible.
- Cualquier otro mecanismo razonable que permita evidenciar o acreditar la afectación.

El área de Siniestros, en coordinación con las áreas Comercial y de Finanzas, podrá establecer criterios de priorización y segmentación de los casos identificados.

5. ATENCIÓN PRIORITARIA DE RECLAMACIONES Y SINIESTROS

Las reclamaciones y solicitudes de indemnización presentadas por clientes afectados por la situación de desastre recibirán tratamiento prioritario por parte del área de Siniestros.

Para tal efecto, COFACE:

- Brindará información clara, suficiente y oportuna sobre los requisitos aplicables, el estado del trámite y la documentación requerida.
- Procurará utilizar mecanismos alternativos de validación cuando existan dificultades razonables para obtener determinados documentos o soportes.
- Realizará sus mejores esfuerzos para agilizar el análisis y la decisión de las reclamaciones.
- Implementará mecanismos de atención preferencial para consultas, solicitudes, quejas y reclamaciones relacionadas con la situación de desastre.
- Promoverá el uso de canales provisionales y demás mecanismos de atención que permitan una gestión adecuada de los trámites.

6. GESTIÓN Y FACILIDADES PARA EL PAGO DE PRIMAS

Con el propósito de facilitar la continuidad de la cobertura y mitigar los efectos derivados de la situación de desastre, COFACE podrá evaluar e implementar, caso por caso,

medidas transitorias orientadas a facilitar el pago de primas por parte de los clientes afectados.

Entre dichas medidas podrán contemplarse:

- Acuerdos de pago.
- Validaciones prioritarias de recaudos.
- Esquemas especiales de normalización de cartera.
- Ampliación de plazos para el pago.
- Facilidades operativas para la recepción y registro de pagos.
- Cualquier otra medida que resulte jurídicamente viable y operacionalmente procedente.

Toda medida excepcional adoptada al amparo de la presente Política deberá contar con el soporte y justificación correspondiente, mantenerse debidamente documentada con las autorizaciones internas.

7. VERIFICACIÓN DEL ESTADO DE PAGO DE PRIMAS

El área de Siniestros realizará semanalmente la verificación del estado de pago de las primas correspondientes a las reclamaciones que se encuentren pendientes de indemnización.

7.1. Pólizas al día

Cuando la póliza registre el pago de primas al día y se encuentren cumplidos los demás requisitos contractuales y legales, el trámite continuará de manera prioritaria hasta el pago de la indemnización correspondiente.

7.2. Pólizas con primas pendientes

Cuando se identifique mora o inconsistencias en el estado de pago de las primas:

- El área de Siniestros notificará al Gerente de Cuenta responsable.
- El Gerente de Cuenta deberá contactar al cliente para informarle la situación identificada.
- El Gerente de Cuenta analizará junto con el cliente las alternativas disponibles y transitorias para la normalización de la obligación.
- El trámite permanecerá pendiente de definición hasta que se verifique el cumplimiento de las condiciones contractuales aplicables o la implementación de una medida aprobada por la Compañía
- Una vez se confirme la normalización de la obligación o la adopción de una solución aprobada por la Compañía, el trámite será reanudado con carácter prioritario.

8. RESPONSABILIDADES DE LOS GERENTES DE CUENTA

Los Gerentes de Cuenta actuarán como punto principal de contacto con los clientes afectados y tendrán las siguientes responsabilidades:

- Informar oportunamente cualquier situación relacionada con primas pendientes.
- Orientar al cliente sobre las alternativas de normalización disponibles.
- Coordinar con las áreas de Finanzas, Operaciones y Siniestros la validación de pagos.
- Hacer seguimiento a los casos priorizados e identificados por la contingencia
- Mantener informado al cliente sobre el estado de su reclamación y eventual indemnización.

9. PAGO DE INDEMNIZACIONES

Una vez:

- Se haya acreditado la ocurrencia y cuantificación del siniestro.
- Se hayan cumplido los requisitos establecidos en la póliza y en la normatividad aplicable.
- Se haya verificado el estado de pago de primas o la implementación de una medida transitoria de normalización aprobada por la Compañía.

COFACE procederá al pago de la indemnización a través de los canales habilitados para tal fin, procurando una gestión ágil y eficiente de los casos afectados por la situación de desastre.

10. CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN

Los consumidores financieros podrán presentar consultas, solicitudes, quejas o reclamaciones a través de los siguientes canales:

Coface Colombia Seguros de Crédito S.A.

- Dirección: Calle 91 # 11-29 Piso 5, Edificio 91.11, Bogotá D.C., Colombia (atención directa).
- Teléfono: +57 (601) 632 15 31
- Página web: www.coface.com.co
- Correo prioritario para atención de la situación de desastre declarada: contingencia.colombia@coface.com
- Correo electrónico de atención al cliente: atencionalcliente.colombia@coface.com

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Juan Manuel Calderón Cuello - Suplente: José Federico Ustariz

- Dirección: Carrera 10 No. 97a-13, Oficina 502, Bogotá D.C.
- Teléfono: +57 (601) 610 8184. Página web: www.defensorsos.com.
- Correo electrónico: defensoriacoface@defensorsos.com

11. PUBLICACIÓN

La presente política estará disponible en la página web de la Compañía, y será socializada con los clientes e intermediarios para conocimiento y aplicación en lo que corresponda.

Igualmente a disposición de las autoridades competentes, órganos de control y áreas internas de supervisión de la Compañía.

CONTROL DE CAMBIOS

DETALLES DEL CONTROL				
Versión	Fecha	Descripción del Cambio	Elaborado por:	Aprobado por:
1	31/08/2026	Creación del documento	Área Legal y Compliance	Administración