

Política

Gestión PQRS

Documento Interno
LC-POL-2023-005

coface
FOR TRADE



TABLA DE CONTENIDO

1. PRINCIPIOS	3
2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	4
3. CONTROL DE CAMBIOS.....	10

1. PRINCIPIOS

1.1. Alcance

La administración de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) es un factor clave para mejorar nuestra relación con los Consumidor Financiero y proteger la imagen de la marca COFACE. Es un medio para detectar posibles fallas en la organización y tomar acciones correctivas con el fin de ofrecer la mejor calidad posible en el servicio.

Además, la regulación requiere a las entidades vigiladas den atención específica y un procedimiento para vigilar la protección del Consumidor Financiero, específicamente frente a las respuestas que se den a las PQRS.

Este procedimiento abarca desde la radicación de las peticiones, quejas o reclamos y/o sugerencias, por parte de los Consumidores Financieros, seguimiento a las mismas, entrega de respuestas y presentación del informe a; Comité SAC, Junta Directiva y Asamblea de Accionistas en la periodicidad respectiva, así como la atención de los requerimiento y auditorias de los entes externos e internos, y Superintendencia Financiera de Colombia.

1.2. Objetivos

Este documento tiene como objetivo definir el procedimiento para realizar la administración y gestión de las PQRS a través de los siguientes pilares:

- Contribuir para que Coface Colombia cumpla con los objetivos de brindar una cultura de atención, respeto y servicio a los Consumidores Financieros
- Brindar Información cierta, clara, coherente y transparente al Consumidor Financiero
- Responsabilidad frente al trámite de las PQRS, identificando las causas que las generan, para implementar las acciones que correspondan en procura del mejoramiento continuo

1.3 Definiciones

Consumidor Financiero: Es todo cliente, usuario o cliente potencial de la Compañía.

Cliente: Es la persona natural o jurídica con quien Coface Colombia, establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social. Los clientes potenciales (prospectos) están incluidos en el ámbito de aplicación de este documento.

Defensor del Consumidor Financiero (DCF): Es el vocero de nuestros clientes, quien atiende y resuelve las quejas o reclamos del Consumidor Financiero frente a nuestros productos y servicios de forma eficaz, veraz, transparente e imparcial. El Defensor del Consumidor Financiero es una institución autónoma y totalmente independiente de la Compañía.

Derecho de Petición: Es la facultad que toda persona tiene para presentar solicitudes y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado. Es un mecanismo de participación y control de las personas.

PQRS: hace referencia a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que el consumidor financiero puede elevar ante la Compañía. Una consulta sobre un producto, un contrato y/o un servicio **NO** debe considerarse como una PQRS.

Queja: Es la manifestación de inconformidad expresada por un Consumidor Financiero respecto de un producto ofrecido o prestado por Coface Colombia, por ser irregular o en desacuerdo con la oferta ofrecida. Igualmente, por el desacuerdo en la atención prestada por algún funcionario de la Compañía. Puede ser recibida a través de cualquier canal de atención o a través del Defensor del Consumidor Financiero.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar, demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inoportuna atención de una solicitud en el marco de lo acordado o lo esperado. Exigencia de un supuesto derecho vulnerado.

SAC: sistema de atención al consumidor financiero.

Superintendencia Financiera de Colombia (SFC): Organismo técnico que, de acuerdo con la Ley, ejerce la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

2.1. Canales de comunicación para allegar comunicación y respuesta de PQRS

Para presentar una petición, queja, reclamo o sugerencia y/o solicitud de información comercial, el consumidor financiero cuenta con las siguientes opciones:

- a) Página Web: El consumidor financiero tendrá la opción de registrar su Peticiones, Quejas o Reclamos y/o sugerencia, a través del formulario de la página web de la aseguradora en la siguiente dirección:

https://www.coface.com.co/formulaire_contact/form/85211

- b) Buzón de Correo: El Consumidor Financiero podrá radicar su PQRS : en atencionalcliente.colombia@coface.com o a cualquiera de los correos de los funcionarios de la Entidad.

- c) Llamada telefónica: El Consumidor Financiero puede llamar a las instalaciones de Coface Colombia y radicar su PQRS.

- d) Personal: El Consumidor Financiero podrá igualmente presentar su PQRS de forma directa y personal en las instalaciones de Coface Colombia.

- e) Defensor del Consumidor Financiero al cual podrá dirigir las quejas.

- f) Plataforma SmartSupervision para atención de las quejas, con link disponible en la página web:

<https://www.coface.com.co/Home/General-informations/Atencion-al-consumidor/PQRS>

Todas las comunicaciones que ingresen a los correos electrónicos de los funcionarios de la Compañía o que sean recibidas verbalmente (personal o por llamadas telefónicas), deberán ser remitidas a través de correo electrónico al funcionario responsable del SAC, un término no mayor a un (1) día hábil siguiente con el fin de iniciar el proceso de su respuesta e identificación del área encargada que apoyará en la respuesta y evitar así los vencimientos establecido por política interna y llegar al vencimiento de términos legales.

Una vez radicada la PQRS, ante Coface Colombia, la comunicación se atenderá dentro de los siguientes términos, definidos por política interna:

- Queja o Reclamo: cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, o de acuerdo al término establecido por el Regulador o Ente de Control.
- Petición o Solicitud: trece (13) días calendario siguientes a su recepción.
- La respuesta a las PQRS recibida, será proyectada por cada área involucrada en el proceso que la generó y validada directamente por la Gerencia Legal & Compliance.

El seguimiento al cumplimiento en la oportunidad definida para dar respuesta, la realizará el funcionario responsable del SAC.

2.2. Información requerida para la adecuada atención de la comunicación del Consumidor Financiero

Para atender adecuadamente las comunicaciones recibidas por parte de los Consumidores Financieros, dicho documento debe contener como mínimo la siguiente información:

- Nombres
- Apellidos
- Correo Electrónico (opcional)
- Dirección
- Ciudad
- Empresa (si aplica)
- Teléfono de Contacto (opcional)
- Producto al que corresponde la PQRS (opcional)
- Motivo de la PQRS
- Fecha de presentación y/o radicación

Si la información o documentos que proporcione el Consumidor Financiero al radicar la PQRS no son suficientes para decidir, se le requerirá por una sola vez con toda precisión el aporte de lo que haga falta.

Si este insiste en la radicación de la PQRS, esta se recibirá dejando constancia expresa de las advertencias que les fueron hechas.

Cuando el Consumidor Financiero presente los nuevos documentos e información, con el propósito de satisfacer el requerimiento, se inicia nuevamente el conteo de los términos definidos para dar respuesta a las peticiones, quejas o reclamos y/o sugerencias.

Se entenderá que el Consumidor Financiero ha desistido de su solicitud, si hecho el requerimiento de complementar los requisitos, los documentos o la información, este no da respuesta en término de un mes (30 días).

El Consumidor Financiero podrá desistir en forma expresa en cualquier tiempo de la PQRS.

2.3. Procesamiento de las PQRS

Una vez el Consumidor Financiero ha radicado la PQRS, será enviada por cualquier medio directamente al funcionario encargado del SAC, -en un término

no mayor a un (1) día siguiente de su recepción- registrará en cuadro en Excel de Seguimiento, anotando los datos básicos de la comunicación.

Posteriormente, el funcionario responsable del SAC, solicitará al área competente, involucrada con la PQRS, la información y/o insumo para dar respuesta de acuerdo a la situación presentada. La proyección de la respuesta final y el envío al Consumidor Financiero lo realizará el funcionario responsable del SAC a través de correo electrónico o utilización del mismo medio por el cual fue recibida, en un término no mayor al establecido en la política interna atendiendo a la naturaleza de la PQRS, y deberá completarse la base de Excel de seguimiento con la información y fecha de respuesta.

Las PQRS se atenderán teniendo en cuenta los siguientes términos de política interna:

- **Derechos de Petición:** La respuesta debe ser proporcionada al Consumidor Financiero dentro de los diez (10) días calendario, a partir de la fecha de radicación.
- **Queja Superintendencia Financiera de Colombia:** La respuesta debe ser proporcionada al Consumidor Financiero, dentro del término establecido por el Regulador, o a los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción.
- **Queja Defensor del Consumidor Financiero:** La respuesta debe ser proporcionada al cliente de acuerdo al plazo requerido por el Defensor del Consumidor Financiero, o a los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción.
- Cuando no fuere posible dar respuesta dentro plazo se deberá informar al interesado los motivos de la demora y la fecha en la que se atenderá la PQRS, la cual no puede exceder de ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

El debido cumplimiento en términos de la atención de PQRS de los Consumidores Financieros será monitoreado por el Área Legal & Compliance.

2.4. Registro y seguimiento de las PQRS

Las PQRS, recibidas por todos los canales disponibles, serán registrarán en un formato de Excel para realizar la consolidación y seguimiento del proceso de atención a los Consumidores Financieros, indicando entre otros, los datos básicos del peticionario, fecha de radicación y respuesta, categoría de PQRS y relación de tipologías.

A través del acompañamiento de la Federación de Aseguradores Colombianos, Fasecolda, se estableció a nivel gremial, la tipificación de PQRS (quejas) del sector asegurador, la cual es aplicable a para la identificación y gestión de las PQRS de Coface Colombia

2.5 Responsabilidades específicas relacionadas con la gestión de PQRS

a) Todos los funcionarios y colaboradores

- Brindar información oportuna, atendiendo a los criterios de objetividad, transparencia, debida diligencia para dar respuesta a la PQRS recibida en la Compañía
- Atender a las recomendaciones de la Gerencia de Legal & Compliance frente a las situaciones que generaron las PQRS
- Cumplir con los términos de envío de información para dar respuesta a las PQRS
- Reenviar al funcionario responsable del SAC para registro, la PQRS recibida por cualquier medio y el oficio de respuesta proyectado por el funcionario y/o colaborador.
- Atención correcta y oportuna al consumidor financiero.

b) Gerencia Legal & Compliance

- Llevar a cabo los controles del proceso garantizando el cumplimiento normativo
- Capacitar en los asuntos relacionados con atención al consumidor, en apoyo al funcionario responsable del SAC y representante legal de la Compañía
- Dar apoyo al funcionario responsable del SAC, en todo lo relacionado con la aplicación de la norma y en lo de su competencia para garantizar el cumplimiento en lo relacionado al sistema SAC
- Demás funciones descritas en el Manual SAC frente al funcionamiento del sistema

c) Funcionario responsable del SAC

- Recibir, clasificar, registrar las PQRS en la base de Excel de Seguimiento
- Solicitar información/insumo al área responsable para dar atención a la PQRS
- Generar reportes estadísticos para los entes de control que lo requiera.
- Colaborar al representante legal en la elaborar informes y entregar reportes a los Entes de Control
- Las demás relacionadas con el rol asignado en Coface Colombia
- Presidir el comité SAC de la Coface Colombia

- Dar apoyo a la Gerencia Legal & Compliance frente al proceso de capacitación e información a todos los empleados frente al conocimiento del SAC
- Llevar a cabo controles como L1/primera línea de defensa, de acuerdo a las funciones relacionadas con el proceso del SAC
- Clasificar y reasignar las PQRS, que han sido recibidas por los canales de atención de los buzones: atencionalcliente.colombia@coface.com para su registro y control de respuesta.
- Dar respuesta a las PQRS a través de los canales disponibles para ello.

2.6. Presentación de informes

a) A la Asamblea de Accionistas

Dentro de informe anual de gestión que presenta el Representante legal de la Compañía en sesión de Asamblea anual de Accionistas, se encontrará el informe de la gestión anual del SAC.

b) A la Junta Directiva

Se presentarán los informes de gestión al Sistema de Atención al Consumidor Financiero de forma semestral, de acuerdo a los parámetros normativos e indicaciones descritas en el Manual de SAC

c) Al Comité SAC

Se reportará en las sesiones del comité, las PQRS relevantes que han sido recibidas en Coface Colombia y que deban ser escaladas a las distintas gerencias de la compañía para presentar correctivos y/o medidas para evitar su nueva incidencia en la inconformidad del cliente,

Cualquier modificación al procedimiento, políticas o Manuales relacionados con el SAC, deberán ser objeto de informe al Comité SAC.

d) A los entes de Control

Se presentarán los informes por cualquier ente de control, en los términos, periodicidad y características requeridas.

3. CONTROL DE CAMBIOS

DETALLES DEL CONTROL			
Versión	Fecha	Descripción del Cambio	Realizado por:
1	Diciembre de 2018	Creación del documento	Legal & Compliance
2	Diciembre de 2019	Actualización del proceso, controles y responsables	Legal & Compliance
3	Noviembre de 2020	Actualización de roles y funciones de los responsables proceso	Legal & Compliance
4	Julio de 2021	Actualización frente al área responsables del proceso	Legal & Compliance
5	Febrero de 2023	Actualización frente al área responsable del proceso, definiciones, controles y actividades de seguimiento. Actualización de formato conforme a los parámetros de proceso de gestión documental	Legal & Compliance