



**¿Cómo gestionamos nuestras
quejas y reclamos?**

www.ekgseguros.co



EKG Compañía de seguros de vida

¿Cómo gestionamos nuestras quejas y reclamos?

La gestión de las quejas y reclamos que recibimos en EKG Compañía de Seguros S.A. es un proceso fundamental a través del cual buscamos cumplir con nuestra promesa de brindar una experiencia positiva acompañada de servicios de calidad a todos nuestros clientes.





¿Qué es una queja o reclamo?

Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de esta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.

Procedimiento para la atención de quejas y reclamos radicados a EKG Compañía de Seguros de Vida

- Dirección de domicilio y/o correspondencia
- Presente su queja o reclamo por escrito, página web, por correo electrónico o por teléfono en nuestra línea de atención al cliente.
- Incluya los siguientes datos del Consumidor Financiero:
- Nombres y apellidos completos
- Documento de identificación
- Teléfono, ciudad y correo electrónico
- De una descripción clara, precisa sobre los hechos y/o causas de la queja o reclamo.
- De una descripción clara, precisa sobre las pretensiones de la queja o reclamo.
- Reciba respuesta de su queja en términos de ley.
- Si la respuesta no es clara o suficiente, manifieste su inconformidad de la respuesta a su queja a través de nuestros canales de atención.
- Reciba respuesta nuevamente de la atención de su queja.
- Si persiste su inconformidad, manifieste su queja a los otros mecanismos de protección como: Defensor del Consumidor Financiero o Superintendencia Financiera de Colombia.





EKG Compañía de seguros de vida

Procedimiento para la atención de quejas y reclamos radicados ante el Defensor del Consumidor Financiero

El cliente:

1. Debe presentar su petición, queja o reclamo, mediante documento ante el defensor especificando: nombres y apellidos completos, documento de identificación, dirección, ciudad de domicilio y la descripción de los hechos y las pretensiones concretas.
2. También puede radicar su petición, queja o reclamo ante la oficina de EKG Compañía de seguros de Vida., caso en el cual la Compañía debe hacer el traslado al defensor dentro de los 3 días hábiles siguientes al recibo de la petición, queja o reclamo.
3. Se entenderá que la petición, queja o reclamación ha sido desistida si el Consumidor Financiero no aporta la información requerida por El Defensor, o cuando éste último así lo manifieste expresamente por escrito. Lo anterior no obsta para que posteriormente pueda tramitar su petición, queja o reclamo con la información completa.

Procedimiento para la atención de quejas y reclamos radicados ante el Defensor del Consumidor Financiero

El defensor:

1. Debe evaluar la petición, queja o reclamo para determinar su competencia dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al día siguiente en que sea recibida la petición, queja o reclamo.
2. Si la petición, queja o reclamo es de su competencia, El Defensor debe comunicar al Consumidor Financiero que su decisión no es obligatoria y advertirle sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación.
3. Si la petición, queja o reclamo está fuera de su competencia, El Defensor deberá enviar una comunicación al Consumidor Financiero informando los motivos por los cuales no será atendida, y la posibilidad que tiene de ejercer las demás acciones legales.
4. Si falta información, El Defensor deberá solicitarla por cualquier medio verificable a la Compañía o al Consumidor Financiero, según el caso. La Compañía y/o el Consumidor Financiero deben aportar dicha información dentro del término que determine el defensor, sin que se excedan los ocho (8) días hábiles contados a partir del día siguiente de la solicitud.
5. Se entenderá que la petición, queja o reclamo ha sido desistida, si el consumidor financiero no aporta la información requerida, sin perjuicio de que posteriormente pueda tramitar su petición, queja o reclamo con la información completa.
6. Finalmente, comunicará al Consumidor Financiero su decisión por escrito en un plazo no mayor a ocho (8) días hábiles, contados a partir del día siguiente en que la compañía remitió la información y presentó los argumentos que fundamentan su posición.



Procedimiento para la atención de quejas y reclamos radicados ante el Defensor del Consumidor Financiero

La Entidad:

1. **EKG Compañía de Seguros de Vida S.A.**, deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que ésta le sea desfavorable.
2. **La Compañía** tendrá como tiempo máximo de respuesta a las solicitudes del defensor del Consumidor Financiero, ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente en que éste le remitió la solicitud de información. Esta respuesta contendrá los argumentos que fundamentan la posición de la compañía sobre la petición, queja o reclamo formulado. Los términos se ampliarán a petición de la Compañía y a juicio del Defensor. En este último caso, la Compañía deberá informar al Consumidor Financiero, las razones que sustentan la prórroga.
3. **EKG Compañía de Seguros de Vida.**, podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo con el Consumidor Financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En estos casos, la entidad informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la Compañía, consultará al Consumidor Financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción. El Consumidor Financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles. Si vencido este término el consumidor financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.



Canales de atención de quejas y reclamos a los consumidores financieros en condición de discapacidad

Discapacidad Visual:

En la línea telefónica (601) 4326463 y en la oficina de EKG Seguros Calle 96 #13A-03. Nuestro protocolo de atención comprende:

- Hablar mirando a la cara, en un tono normal, despacio y claro.
- Si entrega documentos, informar cuales son y lo que se está haciendo con ellos.
- Para indicar dónde debe firmar, acerque su mano al punto exacto de la firma.
- Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.

Discapacidad Auditiva:

En la oficina de EKG Seguros Calle 96 #13A-03 y en la Página WEB de EKG Seguros. Nuestro protocolo de atención comprende:

- Mirar a la persona directamente a la cara y vocalizar, algunas personas pueden leer los labios.
- Solicitar a la persona de ser el caso que escriba o si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito debe ser breve y claro.

Discapacidad Física:

en la línea telefónica (601) 4326463 y en la página Web de EKG Seguros. Nuestro protocolo de atención comprende:

- En lo posible dar soporte con la silla de ruedas.
- Procurar poner las cosas a su alcance y altura.
- Ayudar si la persona transporta objetos.



Canales de atención de quejas y reclamos a los consumidores financieros en condición de discapacidad

- Las sillas de espera son de uso preferente para adultos mayores y mujeres embarazadas.
- Se debe garantizar que estas personas sean atendidas evitando desplazamientos innecesarios a otras dependencias.
- Una madre con hijo, o en estado de embarazo tiene prioridad en la atención.



COMPAÑIA DE SEGUROS DE VIDA S.A

www.ekgseguros.co

Oficina principal:

Calle 96 # 13A-03 piso 3, Bogotá D.C

Tel: +57 601 4326463

