

1-1-2016

Cumplimiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC en Royal & Sun Alliance Seguros Colombia S.A

Julieth Paola Molina Medellín
Universidad de La Salle, Bogotá

Mónica Medina Hincapié
Universidad de La Salle, Bogotá

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica

Citación recomendada

Molina Medellín, J. P., & Medina Hincapié, M. (2016). Cumplimiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC en Royal & Sun Alliance Seguros Colombia S.A. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica/592

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Facultad de Economía, Empresa y Desarrollo Sostenible - FEEDS at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Contaduría Pública by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

Cumplimiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) en Royal & Sun Alliance Seguros Colombia S.A.

Julieth Paola Molina Medellín¹ y Mónica Medina Hincapié²

Resumen

En el presente artículo se evaluará el cumplimiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) emitido por la Ley 1328 de 2009 en la compañía Royal & Sun Alliance Seguros Colombia S.A para el primer semestre del año 2016, específicamente a la implementación de una adecuada educación financiera, la cual respalda y promueve los derechos, atención, respeto y una adecuada prestación de servicios a los consumidores financieros, para evaluar la educación financiera en la compañía para este periodo señalado.

El enfoque de investigación es de tipo descriptivo, en cuanto busca describir y observar el comportamiento a partir del cumplimiento de cualidades establecidas normativamente a la información proporcionada por la compañía al consumidor financiero.

Se validaron cuatro (4) actividades específicas con base a lo dispuesto en la Ley 1328 de julio 15 de 2009, Circular Básica Jurídica, Título III, Capítulo II en referencia a la Educación Financiera siendo esta parte del alcance de la implementación del SAC en las Compañías Vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Una vez se realizó la evaluación se logró identificar para el caso de la compañía Royal & Sun Alliance Seguros Colombia S.A., el cumplimiento con lo establecido en la Ley 1328 de 2009 en materia de educación financiera, sin embargo, se identificó que en relación a la actividad número uno (Programas y campañas de educación financiera adecuadas y suficientes) la compañía no implementa charlas académicas institucionales, ferias nacionales de servicio al ciudadano y foros virtuales, en los cuales se identificó en el análisis realizado ante las quejas, peticiones y reclamos

¹ Estudiante del programa de Contaduría Pública de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad de La Salle.

² Estudiante del programa de Contaduría Pública de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad de La Salle.

recibidos por la compañía por parte de los clientes, motivos por los cuales están inconformes.

Palabras clave: Consumidor financiero, educación financiera del consumidor financiero, Ley 1328, Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

Abstract

In this article compliance Service System Financial Consumer (SAC) issued by Law 1328 of 2009 on the company Royal & Sun Alliance Insurance Colombia SA for the first half of 2016 will be evaluated, specifically the implementation of adequate financial education, which supports and promotes the rights, attention, respect and adequate provision of financial services to consumers, to assess the financial education company for this period indicated.

The research approach is descriptive, as to describe and observe the behavior from the fulfillment of qualities set normatively to information provided by the company to the financial consumer.

four (4) specific activities based were validated with the provisions of Law 1328 of July 15, 2009, Circular Basic Law, Title III, Chapter II referring to financial education being this part of the scope of implementation of CAS in the companies supervised by the Financial Superintendence of Colombia.

Once the evaluation was conducted was identified for the case of Royal & Sun Alliance Insurance Colombia SA, the company complies with the provisions of Law 1328 of 2009 on financial education, however, it was identified in relation to the number one activity (Programs and campaigns of adequate financial education and sufficient) the company does not implement institutional academic lectures, national fairs citizen service and virtual forums, which were identified in the analysis to complaints, petitions and complaints received by the company by customers, reasons why are unhappy.

Key Words: Financial Consumer, Financial Consumer Financial Education, Law 1328, Consumer Financial System Financial Consumer Care (SAC), Financial Superintendence of Colombia (SFC).

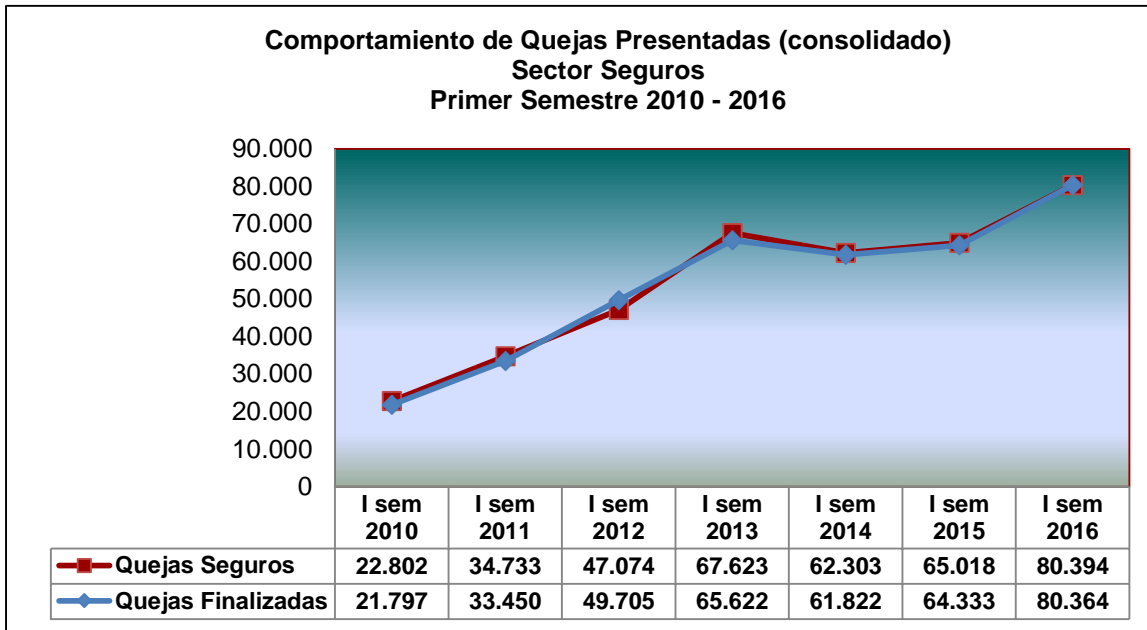
Introducción

Si bien la gran mayoría de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia SFC tienen esquemas para la atención a sus clientes, el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, SAC establecido en la Ley 1328 de 2009, tiene como obligación generar una adecuada información financiera y mecanismos para el adecuado suministro de información y un eficiente procedimiento para la atención de peticiones, quejas o reclamos y las herramientas de clientes para producción de estadísticas de quejas, que se conviertan en oportunidades de mejora y acciones correctivas. El nivel de incidencia de la problemática es preocupante, el incremento de quejas y reclamos reportado por la Superintendencia Financiera de Colombia señala un incremento en el sector asegurador en Colombia en lo atinente al primer semestre de 2016 es del 24% con respecto al primer semestre de 2015.

La superintendencia Financiera creó un reporte llamado “Estadístico de Reclamaciones” (Circular Externa 024 de 2013 expedida por esta Superintendencia), el cual es utilizado por las entidades vigiladas EV y por defensores del consumidor financiero DCF el cual es diligenciado según análisis individual de cada compañía y realizado respecto de cada queja.

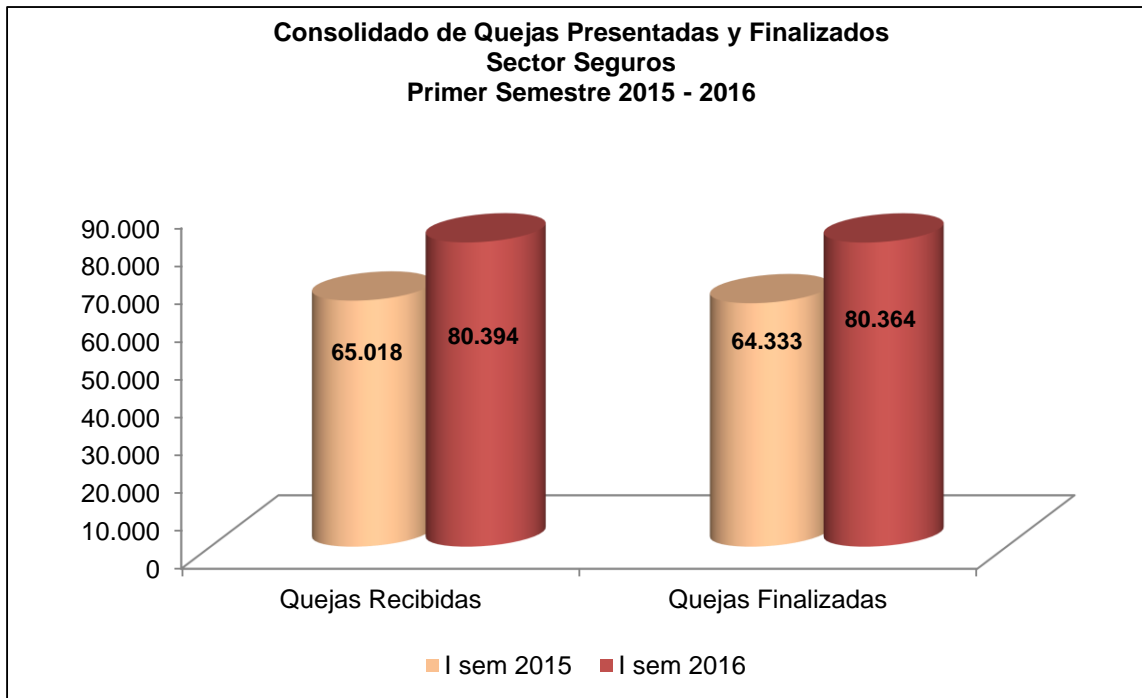
La SFC publicó un análisis estadístico correspondiente al primer semestre del año 2016 referente a las quejas y reclamos de las entidades financieras, cuya fuente directa es de las transmisiones recibidas por esta Superintendencia con periodicidad trimestral, a través de los formatos del Informe Estadístico de Reclamaciones 378 y 379. El estudio utiliza la información establecida directamente por el Sector Asegurador conformado por seguros de vida, seguros generales, corredoras de seguros y cooperativas de seguros, autorizados para operar en nuestro país.

En un análisis comparativo de las quejas relativas al sector asegurador desde el primer semestre de 2010 hasta el primer semestre de 2016, se muestra un aumento en las mismas de un 253%, pasando de 22.802 a 80.394 quejas (primer semestre 2010-2016), como se observa en la gráfica siguiente:



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

Ahora, en lo atinente al primer semestre de 2016, se observa un aumento en las quejas recibidas del 24% con respecto al primer semestre de 2015.



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

Estas cifras nos llevaron a evaluar la educación financiera que es parte del Sistema de Atención al Consumidor Financiero en Royal & Sun Alliance Seguros Colombia S.A, de acuerdo a lo establecido con Ley 1329 de 2009 que tiene como fin partir de una adecuada implementación de educación financiera a los clientes que respalda y promueve los derechos, atención y respeto a los consumidores financieros; para ello se parte inicialmente de la problemática del consumidor que ha sido afectado por causa de la mala información suministrada por las entidades y que ha generado un preocupante incremento de quejas y reclamos en los últimos años.

Para el desarrollo de este caso, se validaron cuatro (4) actividades específicas que la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) ha determinado para que los consumidores financieros obtengan una apropiada educación financiera a la hora de adquirir servicios con la compañía, adicionalmente se hizo uso del internet para la consulta de normas relativas al SAC y derechos a los consumidores finalmente la dirección de riesgos de la Compañía suministro el detalle de las Peticiones, quejas, y reclamos para el periodo evaluado.

Como estructura del presente artículo, inicialmente se dará a conocer una breve reseña histórica del origen de la atención al consumidor y las normas que miden y controlan la gestión frente a la atención y derecho al consumidor a nivel global, así mismo la normatividad actual colombiana estipulada en la ley 1328 de 2009 y la ley 1480 de 2011. Posteriormente se verificarán cuatro (4) actividades estipuladas por la SFC con el fin de evaluar el cumplimiento de la educación financiera en la compañía, una vez se tengan los resultados de las tres variables validadas, se procederá a realizar un análisis acerca del de quejas las peticiones, quejas y reclamos recibas por la compañía durante el primer semestre del 2016 y los tiempos de respuesta con el fin de verificar la relación y efectividad que propicia una educación financiera en la satisfacción del cliente, finalmente se concluirán los resultados.

El sistema asegurador en Colombia nace en el año de 1927, año en el cual se creó el derecho público de seguros con la ley 105; esta norma fue la primera en la historia jurídica nacional y se refería en términos definitivos a la organización de las compañías de seguros; a los informes que tenían que suministrar a la Superintendencia; a los depósitos o seguridades para atender los reclamos; al capital y a las reservas e inversiones de las compañías. Adicional a lo anterior, la superintendencia bancaria, primera entidad que haría parte del órgano de supervisión de todas las compañías aseguradoras, implemento un requerimiento en el cual informa a todas las entidades el envió trimestral de información de la situación financiera de cada compañía, esto con el fin de llevar un control en cuanto al manejo de los precios de los seguros.

Se encontró que, en Colombia existen 26 entidades del sector asegurador dedicadas al servicio de seguros como lo son primas emitidas, siniestros pagados, productos de inversión, entre otros que han sido de gran apoyo y necesidad a los consumidores; entre estas entidades se halló a la compañía Royal & Sun Alliance Seguros Colombia SA, la cual se le evaluara el cumplimiento del sistema de atención al consumidor financiero.

Origen, Normas y Leyes Derechos al Consumidor

En las últimas tres décadas, los aportes más importantes sobre el servicio de atención y el derecho al consumidor en América Latina se han desarrollado en Europa y Estados Unidos. En el año 1962, el entonces presidente de Estados Unidos, John F. Kennedy propuso el derecho a ser informado como un derecho fundamental de los consumidores, donde se constituyó al consejo de Consulta de los Consumidores, y el cual ha sido la base para muchas batallas en defensa a los intereses de los consumidores³. Luego durante el año de 1973, la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa emitió la resolución 573/73, con la que aprobó el texto definitivo de La Carta Europea de Protección de los Consumidores, la cual reconoció cuatro derechos fundamentales⁴, esta carta, fue el primer documento que reconoció los derechos de los consumidores y la cual guiaría a los ordenamientos de los países miembros de la Comunidad Económica Europea. (Ovalle, 2000).

Sin embargo, uno de los aportantes que fue clave universal para la unificación de los derechos fundamentales e implementación para el desarrollo de las políticas y leyes de los estados, fue las Directrices de la ONU para la protección al consumidor, en la que se fundamentó que todos los estados latinoamericanos deben desarrollar e implementar políticas y leyes para la protección de los derechos al consumidor. (Ovalle, 2000).

Teniendo en cuenta lo anterior y haciendo referencia al caso de Royal & Sun Alliance Seguros Colombia S.A., en Colombia existen leyes y normas que miden y controlan la

³ En el año 1962, John F Kennedy expuso: “Por definición, todos somos consumidores. Este es el grupo económico más grande que afecta y es afectado por casi todas las decisiones económicas, públicas y privadas. Sin Embargo, constituyen a la vez el único grupo importante cuyas opiniones a menudo no son escuchadas”.

⁴ Derechos Fundamentales a los consumidores: Derecho a la protección y a la asistencia, derecho a la reparación del daño que soporte el consumidor por la circulación de productos defectuosos, derecho a la información y a la educación y el derecho de los consumidores a organizarse en asociaciones y a ser representados en diversos organismos.

gestión frente a la atención y el derecho al consumidor, las cuales se han fundamentado directamente a la protección a los consumidores financieros como lo estipula la Ley 1328 de 2009⁵ y la Ley 1480, que tienen por objetivo proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos a los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos.

Para entender el nivel de eficiencia de dichas normas jurídica que soportan el derecho a la información del consumidor financiero, es preciso tener en cuenta las definiciones dadas en la Ley 1328 de 2009, las cuales son:

Ley 1328 de 2009 - Consumidor Financiero.

Ha determinado que el consumidor financiero es todo aquel usuario y/o cliente potencial, de todas las entidades inspeccionadas y vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), las cuales prestan sus servicios en relación al sistema financiero, asegurador, previsional y del mercado de valores y a la vez sea determinado por la ley o el gobierno nacional. Es importante tener en cuenta que dichas entidades están en la obligación de implementar manuales y políticas para el desarrollo de la información suministrada a los clientes y usuarios sobre sus derechos en cuanto a la información sea cierta, clara, suficiente y oportuna a la hora de adquirir algún servicio.

Ley 1480 – Estatuto del Consumidor

Reglamenta los derechos y deberes de los consumidores, dando protección frente a los riesgos para su salud y seguridad, el acceso a una información adecuada de acuerdo a las necesidades de cada uno de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos.

⁵ En Colombia, la ley 1328 de 2009 tiene por objeto establecer los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en sus relaciones con las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Origen del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

La creación del SAC tiene su fundamento en la Ley 1328 de 2009, en la que se determina y ordena a todas las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) para que implementen manuales y políticas relacionados con la forma como cada uno asumirá la atención a los consumidores. Tal como se observa, cada entidad financiera debe desarrollar mecanismos de atención a los consumidores, situación que no estaba claramente definida en la ley, lo que ocasionaba abusos por parte de estas entidades.

En el artículo 8° de la Ley 1328 de 2009 se definen los contenidos mínimos que deben hacer parte del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC; uno de los aspectos más relevantes es el establecimiento de las políticas, procedimientos y controles que tienen las entidades del área financiera para lograr la protección de los derechos de los consumidores financieros, gestionar de forma clara la educación financiera de los clientes en aspectos tales como productos, servicios y mecanismos de protección, capacitación de los trabajadores para la prestación clara de los servicios que prestan, incluyendo el tema de las funciones y pertinencia del Defensor del Consumidor Financiero y, los mecanismos diseñados para la información que deben proporcionar a los consumidores financieros .

La educación financiera establecida por la SFC.

En cuanto a la educación financiera, la SFC delimita tres aspectos sobre los cuales deben desarrollarla las entidades vigiladas: operaciones y servicios que tienen a disposición de los consumidores, que el consumidor pueda tomar decisiones informadas y prácticas de protección por parte de los consumidores. Señala de forma expresa que estas entidades:

Podrán adelantar las campañas y programas de educación directamente o a través de las asociaciones gremiales, las asociaciones de consumidores, los organismos de autorregulación y demás entidades de que trata el literal f) del artículo 3° de la Ley 1328 de 2009.

Además de las instrucciones dadas por la Superintendencia Financiera de Colombia a través de la Circular Básica Jurídica, la cual desarrollo un programa de educación e información al consumidor financiero, sembrando en ello cultura para la prevención, siendo varios los objetivos propuestos:

- 1) Proporcionar información transparente, clara y objetiva, en un sentido especialmente preventivo.
- 2) Promover la cultura de uso de la información por parte de los consumidores financieros.
- 3) Propiciar sinergias y estrategias conjuntas entre unos y otros actores y partícipes en la temática de protección al consumidor financiero.
- 4) Lograr que la mayor cantidad de personas posible reciban información para saber y comprender qué puede y qué no puede hacer la SFC, especialmente frente a sus quejas.
- 5) Difundir de forma permanente la información.

Para el cumplimiento de estos objetivos de educación al consumidor financiero, la SFC ha buscado materializarlos a través de cuatro (4) actividades específicas: Programas y campañas de educación financiera, mecanismos que permitan brindar información comprensible, cierta, suficiente y oportuna, la existencia del defensor del consumidor financiero y los procedimientos para la atención de peticiones, quejas o reclamos que se presenten directamente ante la entidad.

Lo que busca la SFC con estas actividades, es establecer procesos de educación e información que cubran a todos los usuarios, lo que implica la utilización de un sinnúmero de canales y medios de comunicación, de acuerdo los objetivos de cada una de las actividades y de las calidades de los sujetos a la cual van a estar dirigidas. Al ser un programa de reciente elaboración, no se logra medir su impacto en los consumidores financieros, pero dado que es una de las primeras iniciativas de esta envergadura, sí se valora la intención de apoyar a los consumidores financieros a la hora de querer hacer sus derechos, especialmente el de la educación.

Caso Royal & Sun Alliance Seguros Colombia S.A.

Royal & Sun Alliance Seguros, es una Compañía fundada en Londres en el año 1710, lo que la convierte en la Compañía más grande de Seguros en el Reino Unido y con más experiencia en el mundo, se encuentra entre las 10 aseguradoras con mayor capital en el mundo que brinda servicio en 140 países, asegura a 17 millones de clientes y a la fecha cuenta con 23.000 empleados.

Desde 1954 RSA Sun Alliance inicia sus funciones en Colombia para brindar protección en el campo de los seguros a sus clientes y en general a la sociedad.

A través de esta sociedad, se desarrolló el estudio al cumplimiento del sistema de atención al consumidor financiero, evaluando la Atención al Consumidor Financiero, así mismo el deber de preservar la confianza Pública de los ciudadanos y su estabilidad al Sistema Financiero. Para comprender el concepto del derecho de educación financiera es preciso definir su concepto “proceso educativo que se encuentra orientado a que el usuario financiero tome conciencia de la importancia de desarrollar conocimientos, actitudes, destrezas, valores, hábitos y costumbres en el manejo de la economía personal y familiar, por medio del conocimiento y la utilización adecuada de las herramientas e instrumentos básicos de la vida financiera” (Red financiera BAC, 2008, p. 35).

Aspectos metodológicos

El tipo de investigación utilizada es descriptiva, ya que se observa y describe propiedades, características y rasgos el comportamiento de la compañía Royal & Sun Alliance Seguros Colombia S.A., frente al cumplimiento del sistema de atención al consumidor financiero en el sector asegurador. Para Hernández et al. (2010):

La meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. [...] buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno. (p. 7)

Para la recopilación de la información, en cuanto al manejo al cumplimiento al sistema de atención al consumidor financiero, se obtuvo principalmente por el uso de Internet, el cual permitió consultar las normas relativas al (SAC) y los documentos emitidos por las diversas entidades financieras. Una vez evaluado el cumplimiento de la educación Financiera como parte del Sistema de Atención al consumidor financiero (SAC) en la Compañía Royal & Sun Alliance Seguros Colombia S.A y el análisis realizado a las quejas e inconformidades del cliente a la compañía.

Así mismo se obtuvo información por parte de la Dirección de riesgo, quien suministró el detalle de las Peticiones, quejas y reclamos correspondientes al primer semestre del año 2016, información que es pública y puede ser consultada en la SFC.

En cumplimiento a lo establecido por la ley 1328 de 2009, se van a evaluar las siguientes (4) cuatro actividades específicas como verificación a la implementación de educación financiera en la compañía Royal & Sun Alliance Seguros Colombia S.A. En la tabla 1 se observan las características:

Tabla 1: Actividades que evalúan la educación financiera

Actividades Específicas	
1	Programas y campañas de educación Financiera adecuadas y suficientes.
2	Mecanismo que permitan brindar Información comprensible, cierta, suficiente y oportuna a los consumidores.
3	La existencia del defensor del consumidor financiero.
4	Procedimientos para la atención de peticiones, quejas o reclamos que se presenten directamente ante la entidad.

Fuente: Ley 1328 de julio 15 2009, Circular Básica Jurídica, Título III, Capítulo II.

Discusión y hallazgos

Para el cumplimiento del objetivo del proyecto, se realizó la verificación de las cuatro actividades específicas anteriormente mencionadas, las cuales han sido estipuladas por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Ley 1328 de 2009 las cuales pretenden crear un marco de protección a los consumidores financieros, siendo preciso en señalar que el tema de la educación en aspectos específicos como los productos y los servicios entran a ser parte esencial de dicha protección.

Para la validación de las cuatro actividades, se consultó la página web de la compañía con el propósito de identificar la información publicada de acuerdo a lo requerido por la SFC en relación a la educación financiera como parte del Cumplimiento del Sistema de atención al consumidor financiero; los resultados obtenidos al validar las actividades son las siguientes:

1. Programas y campañas de educación financiera adecuadas y suficientes:

La compañía en su página web pública en el enlace de servicio al cliente el programa "Viva seguro – FASECOLDA". Desde el año 2007 la educación financiera para la compañía es uno de los pilares sobre los que se basa la actuación de la industria aseguradora por lo tanto promueve a materializarla con el programa VIVA SEGURO. El propósito del programa es brindar herramientas de conocimiento que contribuyan a que las personas aumenten su conciencia sobre los riesgos, mejoren sus conductas frente a ellos, incrementen su conocimiento sobre el seguro y mejoren sus percepciones frente a los mismos, con el ánimo de que tomen mejores decisiones y más informadas sobre el manejo de sus riesgos.

No se identificaron promoción a charlas académicas Institucionales, ni Foro virtuales que promuevan educación financiera a los consumidores.

2. Mecanismos que permitan brindar información comprensible, cierta, suficiente y oportuna a los consumidores financiero:

- *Las características de los productos o servicios:* Se observó que la compañía en su página web da a conocer los productos y servicios mostrando una descripción, para quien están creados, que cubre, formas de pago y las cláusulas las cuales se pueden descargar para su consulta.
- *Los derechos de los consumidores financieros y las obligaciones de las entidades vigiladas:* La compañía en su página web da a conocer los términos y condiciones que tiene tanto la aseguradora como el consumidor al adquirir productos y servicios adicionalmente se indica que Al entrar y utilizar los servicios ofrecidos en este Web Site, usted (el "Usuario") está aceptando las condiciones y los términos contenidos en este contrato y declara expresamente la aceptación de las una condiciones las cuales son mencionadas allí mismo. igualmente en el link de servicio al cliente da a conocer los derechos y deberes de los clientes y las obligaciones de las aseguradoras.
- *Las Tarifas y precios:* Mediante un acceso directo, la compañía indica que la tarifa de los seguros será definida de acuerdo con las diferentes variables y condiciones del riesgo al momento de la solicitud del producto y que, para una mayor información, los consumidores pueden contactarse a través de línea de atención a nivel nacional, por la página web en la opción contáctenos, vía correo electrónico y en las sucursales.

- *Las medidas para el manejo seguro del producto o servicio:* En la página web de la compañía, se observó un acceso directo a las políticas de privacidad en la que Royal & Sun Alliance Seguros Colombia S.A. (RSA), habla sobre el uso de información personal, datos personales que el consumidor proporciona a la compañía.
- *Las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato:* Para esta característica no se mecanismo que brinde información al consumidor financiero.

3. Existencia de un consumidor financiero:

La compañía en su página web contiene la información del Defensor del consumidor financiero designado (Principal, suplente) y el reglamento que rige la actuación del Defensor del Consumidor Financiero, en aras de garantizar la adecuada prestación del servicio y una atención oportuna, eficiente y objetiva de las quejas, buscando siempre el mejoramiento continuo y el fortalecimiento de la Compañía en el mercado, este reglamento contiene las funciones y la competencia del defensor del consumidor, información del trámite de quejas, y de las sanciones previstas para los casos de incumplimiento de la normatividad de protección al consumidor, etc. El link de la página web, el correo electrónico Correo Electrónico, la dirección, teléfono y el horario de atención.

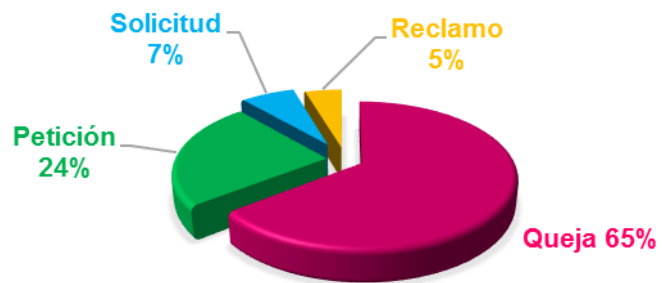
4. Los procedimientos para la atención de peticiones, quejas o reclamos que se presenten directamente ante la entidad

La compañía invita a dar a conocer las inquietudes, inconformidades, reclamos, quejas, sugerencias y comentarios, a través los canales de comunicación y de contacto que se puede realizar mediante en link contáctenos o directamente con el Consumidor Financiero el cual requiere para ser atendido llamar al call center o ingresar los datos en el contáctenos. Para dar solución a su solicitud requería el detalle se debe dar la siguiente información: Nombre y Cédula. Datos de contestabilidad (teléfono(s) y dirección por si requerimos más información y hacerle llegar la respuesta). Descripción de los hechos de manera detallada (entre más información nos proporcione mejor). Información soporte (nos puede adjuntar la información que considere soporte, la cual nos ayudará a gestionar su solicitud) o en puntos de atención:

Una vez se verifico el cumplimiento que la compañía tiene con el Sistema de atención al consumidor financiero haciendo especial énfasis en el derecho a la educación financiera al cliente, posteriormente se realizó un análisis de las peticiones quejas y reclamos recibidas por la compañía correspondiente al primer semestre del 2016 con el fin de identificar la relación que tienen estas con la protección al consumidor a través de una educación financiera. En el grafico 1, se muestra la participación de por cada categoría (quejas, reclamos, peticiones, solicitudes y reclamos) recibas por la compañía en el primer semestre de 2016:

Grafico 1: Tipo de PQR`s (Peticiones, Quejas, Inconformidades y reclamos) primer semestre año 2016)

Categoría	Cantidad	%
Queja	2.144	65%
Petición	798	24%
Solicitud	226	7%
Reclamo	154	5%
Total	3.322	100%



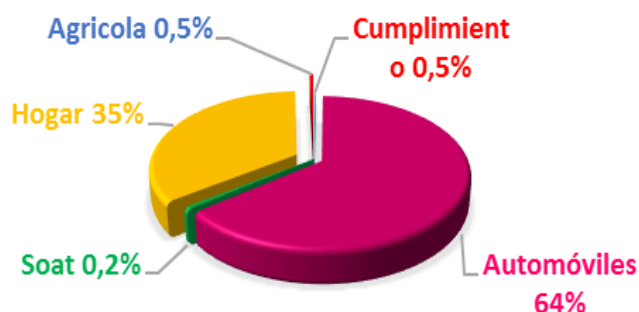
Fuente: Direccion de Riesgos de Royal &Sun Alliance S.A, 2016

Estos son los resultados obtenidos después de verificar la base de datos suministrada por la Dirección de Riesgos de la compañía en la que se pudo observar que de 3.322 PQR`s, las quejas representan un 65% del total recibidas.

En la gráfica 2, se muestra cuáles son los tipos de pólizas por las que la compañía las reciben la mayor cantidad de inconformidades por parte de los clientes:

Grafico 2: Quejas, peticiones, reclamos, solicitudes y reclamos por ramo o tipo de póliza.

Ramo	Cantidad PQR	%
Automóviles	2.131	64%
Hogar	1151	35%
SOAT	17	0,2%
Agrícola	15	0,5%
Cumplimiento	8	0,5%
Total PQRs	3.322	100%

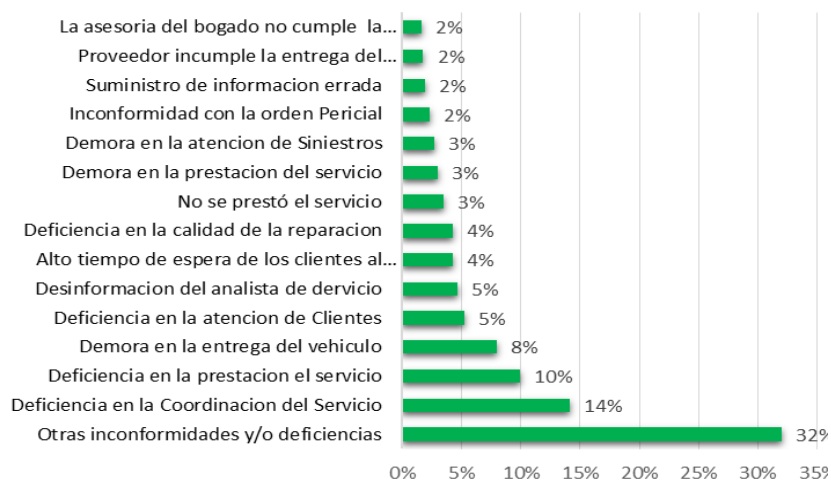


Fuente: Direccion de Riesgos de Royal &Sun Alliance S.A, 2016

Dentro de los cinco seguros de pólizas prestados por la compañía al consumidor financiero, se encontró que el 64% de las peticiones, quejas y reclamos corresponde al ramo de automóviles, el 35% corresponde al ramo hogar y el 1% restante representan en los ramos de cumplimiento, SOAT, cumplimiento y agricultura lo que indica que la información proporcionada por la compañía a los clientes acerca de estos dos servicios, no es la apropiada, por lo tanto, se refleja las inconformidades mostradas en la anterior gráfica.

En la tabla 2, se muestran de manera desagregada los motivos por los cuales para la reclamación ante la aseguradora:

Tabla 2: Motivos más representativos de las quejas y reclamos a junio 2016



Fuente: Direccion de Riesgos de Royal &Sun Alliance S.A, 2016

Se observa para un total de 3.332 quejas presentadas los clientes se sienten inconformes e insatisfechos principalmente por la deficiencia en la coordinación de del servicio, demoras en la entrega del vehículo en el caso de adquirir pólizas para automóviles o un SOAT, deficiencia en la atención al cliente, alto tiempo de espera en las líneas telefónicas entre otros. Lo que indica que algunas de estas quejas y reclamos provienen tanto de la parte operacional y del flujo del negocio como también por la indebida atención al cliente e información errónea al momento de adquirir la póliza o al momento de ocurrir el siniestro igualmente la demora en la solución del problema lo que afecta directamente con la protección de sus derechos como consumidor.

Lo que indica que la falta de educación financiera de los clientes en cuanto al suministro de información no es la más apropiada antes de adquirir un servicio o producto con la entidad, viéndose reflejado en las quejas anteriormente mencionadas, los consumidores financieros deben previamente educarse financieramente y estar al tanto de cuáles son los canales por los que pueden hacer valer el cumplimiento del pago y conocer tiempo de respuesta por la compañía para atender sus requerimientos.

A continuación, se muestran los tiempos de respuestas identificados para cada categoría (Peticiónes y quejas, Derechos de petición y reclamos) de acuerdo a los plazos máximos establecidos por la compañía los cuales fueron proporcionados por el área de Riesgos de la compañía.

Tabla 3: Tiempo de respuesta a clientes

Concepto	Plazo máximo	Total PQR recibidos	N° de casos que cumplieron en el tiempo	Casos Vencidos				Casos fuera del tiempo límite	% Casos Vencidos del total de PQRs
				Hasta 5 días	Hasta 10 días	Hasta 20 días	Más de 20 días		
Peticiones y Quejas	7 días	2.856	2.690	114	33	11	8	166	6%
Derechos de Petición	8 días	86	67	12	3	1	3	19	28%
Reclamos	10 días	154	151	3	0	0	0	3	2%
Solicitudes	5 días	226	211	15	0	0	0	15	7%
Total		3.322	3.119	144	36	12	11	203	7%

Fuente: Direccion de Riesgos de Royal &Sun Alliance S.A, 2016

Se observa que las quejas y peticiones son las que menor tiempo de respuesta dan a los clientes evidenciando que se da respuesta más de 20 días posteriores al plazo máximo de solución ya sea favorable para el cliente o para la compañía, seguidamente

se presenta el caso para los derechos de petición que presentan un 28% de casos fuera de tiempo límite.

Según información suministrada por la superintendencia Financiera de Colombia, de 26 entidades del sector asegurador, la compañía Royal & Sun Alliance Seguros Colombia S.A representa un 3% del total de quejas e inconformidades en la atención al consumidor financiero a la hora de prestar sus servicios.

Conclusiones

Durante el proceso de investigación sobre el tema al “Cumplimiento del sistema de atención al consumidor financiero en la compañía Royal & Sun Alliance Seguros de Colombia S.A.” para el primer semestre del 2016, específicamente a la implementación de educación financiera, se observó que la compañía de las cuatro (4) actividades evaluadas, cumple tres (3) y una de estas no cumple en su totalidad con lo establecido en la norma, en cuento a programas y campañas direccionadas a promoción de charlas académicas institucionales, Ferias Nacionales de servicio al ciudadano y foros virtuales.

En relación al análisis realizado a las quejas, peticiones y reclamos recibidas por la compañía por parte de los clientes insatisfechos logramos concluir que los motivos por los cuales están inconforme, provienen principalmente de deficiencia en la coordinación del servicio, en la prestación del servicio, demora en la entrega del vehículo en el caso particular de póliza de automóvil, desinformación por parte del asesor entre otras.

Adicionalmente identificamos que las respuestas a las inconformidades de los clientes están dando fuera del tiempo máximo establecido; la gestión que la compañía haga sobre el tiempo de respuesta a las quejas y reclamos de los consumidores financieros, debe ser también un propósito importante en el cumplimiento del SAC y que a su vez esta sea acorde a la necesidad e integridad del usuario.

El propósito de la implementación del SAC debe ser un tema de conciencia por parte de la compañía para brindar una adecuada protección de los derechos del consumidor financiero, que posteriormente se verá reflejada en confianza y reputación a la compañía y que, ante una mayor educación dirigida a los consumidores financieros, el número de quejas y reclamos realizadas por clientes deben disminuir.

Referencias

Banco Caja Social. Sistema de Atención al Consumidor Financiero. – Ley 1328.

Recuperado de:

<https://www.bancocajasocial.com/sistema-de-atencion-al-consumidor-financiero-ley1328>

Comité Económico y Social Europeo (2011). Educación Financiera para todos. Estrategias y buenas prácticas de educación financiera en la Unión Europea.

Recuperado de <http://www.eesc.europa.eu/>

Cuéllar, Mercedes. (2012). II Congreso de Protección al Consumidor y Educación Financiera. Bogotá D. C.: Colombia.

Isaza, Felipe. (2011). Aspectos Institucionales y Jurídicos. Historia Legal del Seguro en Colombia. Análisis normativo del sector asegurador. Recuperado: http://www.fasecolda.com/files/1913/9101/5728/historia_legal_del_seguro_en_colombia.pdf

Jiménez, Fernando Enrique. (2014). Efectos del sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) en el Tratamiento de la Exigencia Legal de Educación al Consumidor Financiero. Investigación Campo programa de Maestría en derecho Mercantil y Negocios Internacionales. Universidad Sergio Arboleda.

Ovalle, Favela José. (2000). Derecho del Consumidor. Recuperado de <http://bibliohistorico.juridicas.unam.mx/libros/1/56/tc.pdf>

OECD. (Julio de 2005). Recommendation on Principles and Good Practices for Financial. Recuperado el 3 de septiembre de 2010, de <http://www.oecd.org/dataoecd/7/17/35108560.pdf>

Red financiera BAC. (2008). Libro maestro de educación financiera. Un sistema para vivir mejor. Recuperado de: <https://www.bac.net/bacsan jose/ssitxt/esp/banco/nuestraemp/rsc-book.pdf>

Superintendencia Financiera de Colombia. (2014). numeral 1.5.4.3 del Capítulo II, del Título III, parte I de la Circular Externa 029.

Superintendencia Financiera de Colombia. (2016). Informes estadísticos de quejas recibidas por entidades vigiladas, defensores del consumidor financiero y superintendencia Financiera de Colombia. Bogotá D. C. Recuperado de <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?IServicio=Publicaciones&ITipo=publicaciones&IFuncion=loadContenidoPublicacion&id=11132>

Superintendencia Financiera de Colombia. (2014). Circular Externa 015 Sistema de Atención al Consumidor. Recuperado de: https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:iGipzK2Fj44J:https://www.superfinanciera.gov.co/descargas%3Fcom%3Dinstitucional%26name%3DpubFile1008389%26downloadname%3Dce015_14.docx+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=co

Superintendencia Financiera de Colombia. (2014). Información General Consumidor Financiero. Recuperado de: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?IServicio=Publicaciones&ITipo=publicaciones&IFuncion=loadContenidoPublicacion&id=60886>