



**We underwrite
opportunity.™**

Everest Compañía de Seguros Generales Colombia S.A.
Carrera 7 No. 71-52, Torre B, Piso 10
Bogotá D.C., Colombia
<https://www.everestglobal.com/co-es/>

POLÍTICA DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

LG_PL_SAC_V1

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

VIGILADO

Aviso de confidencialidad

El presente documento contiene información confidencial y es de uso exclusivo de Everest Seguros Colombia, como parte de Everest Group. Está información no puede ser divulgada, transferida, duplicada, compartida o usada para cualquier otro fin. Está prohibido cualquier uso o divulgación a entes externos de parte o la totalidad de la información contenida en el presente documento, sin previo aviso y/o autorización por parte de Everest Seguros Colombia.

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance® comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance® son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.

Contenido

1. Introducción	4
2. Objetivo	4
3. Áreas Involucradas.....	5
4. Vigencia.....	5
5. Definiciones.....	6
5.1 Cliente	6
5.2 Cliente Potencial	6
5.3 Consumidor Financiero.....	6
5.4 Contratos de Adhesión	6
5.5 Debida Diligencia	6
5.6 Eventos Relacionados con Servicio al Cliente	6
5.7 Everest Seguros Colombia.....	6
5.8 Manual SAC	6
5.9 Petición, Queja o Reclamo	7
5.10 Productos y Servicios.....	7
5.11 Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)	7
5.12 Usuario	7
6. Alcance del SAC.....	7
7. Políticas del SAC	8
8. Responsabilidades.....	9
8.1 Junta Directiva de Everest Seguros Colombia	10
8.2 Presidente de Everest Seguros Colombia	11
8.3 Primera Línea de Defensa	11
8.3.1 Área de Operaciones.....	11
8.3.2 Líderes de área	12
8.3.3 Funcionarios de Everest Seguros Colombia	12
8.3.4 Requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia.....	13
8.4 Segunda Línea de Defensa	13
8.4.1 Gerencia de Riesgos	14
8.4.2 Oficial de Cumplimiento.....	15
8.5 Tercera Línea de Defensa	15
8.5.1 Revisoría Fiscal.....	15
8.5.2 Auditoría Interna.....	15
9. Defensor del Consumidor Financiero	16

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance[®] comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance[®] son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.

9.1	Solicitudes y Recomendaciones del Defensor del Consumidor Financiero.....	17
9.2	Decisiones proferidas sobre la gestión de las quejas por parte de la Defensoría del Consumidor Financiero a favor del Consumidor Financiero	18
10.	Etapas de la administración del SAC.....	18
10.1	Identificación	19
10.2	Medición	19
10.3	Control.....	20
10.4	Monitoreo	20
10.4.1	Reuniones con los Líderes	21
10.4.2	Comité SAC.....	21
10.4.3	Reuniones con el Defensor del Consumidor Financiero.....	21
11.	Órganos de Control.....	22
12.	Procedimiento para la atención de peticiones, quejas y reclamos del Consumidor Financiero	23
12.1	Diagrama Flujo de Trabajo - Atención PQR Sistema Atención al Consumidor.....	24
12.1.1	Flujo de trabajo con el proveedor SAC.....	24
12.1.2	Flujo de trabajo directo de Everest.....	25
12.2	Atención al Consumidor Financiero / Descripción del proceso manejo atención de PQR's.....	26
13.	Auditorías a las quejas.....	29
14.	Capacitaciones	29
14.1	Evaluación anual sobre conocimientos generales del SAC.....	30
14.2	Proceso de inducción	30
15.	Educación Financiera	31
16.	Información al Consumidor Financiero	31
17.	Documentación.....	33
18.	Registro de Eventos Relacionados con el Servicio al Cliente	33
19.	Divulgación de la información.....	34
19.1	Divulgación Interna.....	34
19.2	Divulgación Externa.....	34
20.	Anexos.....	35

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance[®] comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance[®] son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.

1

Introducción

La Ley 1328 de 2009 consagró un régimen especial de protección a los consumidores financieros que tiene como propósitos generales (i) fortalecer la normatividad existente sobre la materia, (ii) buscar el equilibrio contractual entre las partes y (iii) evitar la asimetría en la información.

En el marco de dicho régimen especial de protección, y de la normativa aplicable relacionada, Everest Compañía de Seguros Generales Colombia S.A. ("**Everest Seguros Colombia**") ha establecido el Sistema de Atención al Consumidor Financiero ("**SAC**"), cuyas políticas se encuentran contenidas en el presente Manual de Políticas y Procedimientos del Sistema de Atención del Cliente, y a través del cual se establecen los mecanismos y medidas específicas para (i) la consolidación al interior de Everest Seguros Colombia de una cultura de atención, respeto, trato justo y servicio a los Consumidores Financieros; (ii) la adopción de sistemas para suministrarles información adecuada; (iii) el fortalecimiento de los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos; y (iv) la promoción de la protección de los derechos del Consumidor Financiero, así como la educación financiera de éstos (el "**Manual SAC**").

En el presente Manual SAC se compilan las obligaciones de cada uno de los colaboradores de Everest Seguros Colombia para promover y garantizar una cultura de trato justo al Consumidor Financiero y lograr que la atención al Consumidor Financiero se efectúe de una manera sistematizada y satisfactoria, de tal manera que se garanticen los derechos inherentes, de acuerdo con lo señalado especialmente por la Ley 1328 de 2009, la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia y demás normas sobre el particular.

2

Objetivo

El Manual SAC tiene como objeto principal establecer y fortalecer los mecanismos que permitan la consolidación de una cultura frente al servicio al cliente en el interior de Everest Seguros Colombia, la cual

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance[®] comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance[®] son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.

incluye la implementación de una política clara y precisa frente a las obligaciones de los colaboradores que por su cargo deban atender peticiones, quejas o reclamos, así como unos procesos claros para la atención de los mismos, de tal manera que puedan ser auditados en cualquier momento, garantizando así el trato equitativo y justo a los Consumidores Financieros en todas las etapas de su relación con Everest Seguros Colombia.

Los procesos que se dan a conocer cuentan con la estructura, base conceptual y visión en conjunto, de las actividades misionales y de soporte de Everest Seguros Colombia, con el fin de dotar a la misma de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y metas esenciales, contempladas en el Plan Estratégico.

En este sentido, el Manual SAC está dirigido a todas las personas que, bajo cualquier modalidad, se encuentren vinculadas a Everest Seguros Colombia y se constituye en un elemento de apoyo útil para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas.

Para que tenga validez y cumpla de la mejor manera con su objetivo, el presente manual requiere de revisiones periódicas para su actualización.

Su contenido debe ser de cumplimiento obligatorio para todos los funcionarios de Everest Seguros Colombia. La inobservancia de lo establecido implicará responsabilidad personal y profesional.

3

Áreas Involucradas

Todas las áreas de Everest Seguros Colombia.

4

Vigencia

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance[®] comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance[®] son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.

Rige a partir de la fecha de aprobación por parte de la Junta Directiva y es de obligatorio y estricto cumplimiento.

5

Definiciones

5.1 Cliente

Es la persona natural o jurídica con quien Everest Seguros Colombia establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.

5.2 Cliente Potencial

Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase precontractual, respecto de los productos o servicios ofrecidos por Everest Seguros Colombia.

5.3 Consumidor Financiero

Es todo Cliente, Usuario o Cliente Potencial de Everest Seguros Colombia.

5.4 Contratos de Adhesión

Corresponden a las pólizas de seguros comercializadas por Everest Seguros Colombia.

5.5 Debida Diligencia

Son todas aquellas actividades a través de las cuales Everest Seguros Colombia garantiza el adecuado suministro de información a los Consumidores Financieros y/o su atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones comerciales establecidas con estos y, en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones.

5.6 Eventos Relacionados con Servicio al Cliente

Todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención, protección y trato justo a los consumidores financieros.

5.7 Everest Seguros Colombia

Es Everest Compañía de Seguros Generales Colombia S.A., entidad aseguradora vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

5.8 Manual SAC

Documento contentivo de todas las políticas, objetivos, estructura organizacional, estrategias, los procesos y procedimientos aplicables en el desarrollo, implementación y seguimiento del SAC.

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance[®] comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance[®] son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.

5.9 Petición, Queja o Reclamo

Es la manifestación realizada por un Consumidor Financiero solicitando o exponiendo una inconformidad respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por Everest Seguros Colombia y puesta en conocimiento de ésta, del Defensor del Consumidor Financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.

5.10 Productos y Servicios

Se entiende por productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el Cliente o que tienen origen en la ley. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los Consumidores Financieros por parte de Everest Seguros Colombia.

5.11 Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)

Conjunto de elementos tales como políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, órganos de control, plataforma tecnológica, divulgación de información y capacitación, mediante los cuales Everest Seguros Colombia, como entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, identifica, mide, controla y monitorea aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención, protección y trato justo a los consumidores financieros.

5.12 Usuario

Es la persona natural o jurídica, quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de Everest Seguros Colombia.

6

Alcance del SAC

A través del SAC, Everest Seguros Colombia buscará identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos, situaciones o eventos que puedan incidir en la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicios de los Consumidores Financieros. Por lo anterior, el SAC de Everest Seguros Colombia ha sido diseñado teniendo en cuenta el mercado objetivo y la estructura organizacional de la aseguradora, sus productos ofrecidos y la normativa aplicable a estos, así como las particularidades de la cartera de los clientes, sus necesidades y condiciones para su atención.

Así, el SAC de Everest Seguros Colombia tiene en cuenta que (i) el mercado objetivo de la aseguradora es el segmento corporativo de las empresas más grandes de Colombia, a las cuales se podrán ofrecer excelentes opciones de aseguramiento y un destacado nivel de servicio en las líneas de Propiedad, Energía

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance[®] comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance[®] son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.

y Responsabilidad Civil, entre otras; (ii) que el principal canal de distribución y relacionamiento con los Consumidores Financieros serán los intermediarios de seguros; y (iii) que la aseguradora no cuenta con productos dirigidos a personas naturales. En consecuencia, el SAC de Everest Seguros Colombia ha sido diseñado para ofrecer canales y mecanismos de Debida Diligencia, de trato justo al consumidor y de educación financiera, y otros elementos, que permitan brindar una atención profesional y especializada acorde con el perfil y las necesidades de los Consumidores Financieros.

7

Políticas del SAC

Las políticas que regirán al SAC de Everest Seguros Colombia son:

- a) Everest Seguros Colombia promoverá una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los Consumidores Financieros, con un enfoque en la atención de las necesidades y expectativas de estos, el ofrecimiento de productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, el respeto a sus derechos y la debida atención a sus quejas, reclamos y peticiones y la conducta ética en los negocios.
- b) Everest Seguros Colombia realizará el diseño, aprobación y seguimiento de los productos de tal forma que tengan en cuenta los riesgos de conducta que puedan afectar al Consumidor Financiero.
- c) Everest Seguros Colombia velará porque se establezcan mecanismos y procedimientos efectivos de Debida Diligencia en el ofrecimiento de los Productos y Servicios.
- d) En todos los procesos que involucren la atención de Consumidores Financieros se garantizará la entrega de información suficiente, clara y oportuna, y la debida asesoría bajo criterios de suficiencia, profesionalismo y excelencia.
- e) Everest Seguros Colombia procurará una adecuada educación dirigida a los Consumidores Financieros y al público en general, sobre las características de los Productos y Servicios ofrecidos por Everest Seguros Colombia, los costos asociados a estos, los derechos y deberes que le asisten a los consumidores, las obligaciones de Everest Seguros Colombia, las medidas necesarias para el manejo seguro del producto, la naturaleza del contrato de seguro, las consecuencias derivadas del incumplimiento de sus obligaciones y los mecanismos e instancias dispuestos para el ejercicio de sus derechos, entre otros aspectos que consideren relevantes.

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance[®] comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance[®] son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.

- f) Teniendo en cuenta la importancia que revisten los Consumidores Financieros para Everest Seguros Colombia, es deber de todo funcionario de la aseguradora propiciar un ambiente de atención, protección, respeto y trato justo por el Consumidor Financiero basado en la misión y visión y procedimientos establecidos por Everest Seguros Colombia y Grupo Everest.
- g) Everest Seguros Colombia actuará de forma transparente e imparcial y velará por la protección de los intereses del Consumidor Financiero en la prevención y resolución de conflictos de interés que puedan afectarlos o involucrarlos, de acuerdo con lo señalado en el Código de Ética y Conducta de la aseguradora.
- h) Everest Seguros Colombia establecerá, mantendrá y ejecutará las políticas, procedimientos y controles que resulten necesarios para garantizar el adecuado funcionamiento del SAC y el cumplimiento de las disposiciones establecidas en este Manual SAC.
- i) Everest Seguros Colombia realizará el seguimiento de los hechos, eventos o situaciones que puedan afectar a los Consumidores Financieros y establecerá políticas y procedimientos a través de las cuales se determinen las medidas a tomar frente a posibles incumplimientos que puedan afectar al Consumidor Financiero y para detectar conductas que puedan resultar inapropiadas por parte de los colaboradores. Esto podrá incluir medidas disciplinarias o acciones legales.

8

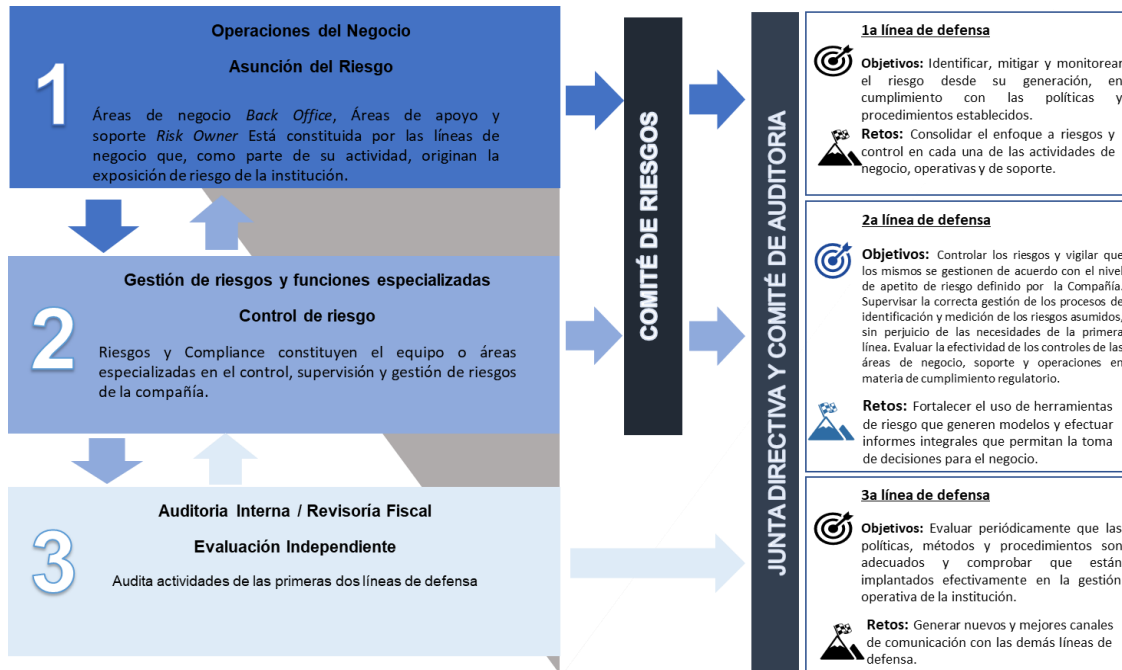
Responsabilidades

La estructura del SAC de Everest Seguros Colombia se sustenta en el modelo de las tres líneas de defensa en donde se establecen roles y responsabilidades específicos para asegurar la efectividad y transparencia en la relación con los Consumidores Financieros.

Esta estructura frente al SAC se esquematiza en la siguiente figura:

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance[®] comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance[®] son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.



8.1 Junta Directiva de Everest Seguros Colombia

La Junta Directiva de Everest Seguros Colombia tendrá las siguientes obligaciones en materia del SAC:

- Establecer las políticas relativas al SAC.
- Aprobar el Manual SAC y sus actualizaciones.
- Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que rinda el Presidente respecto del SAC, así como sobre las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control.
- Recomendar a la Asamblea de Accionistas los candidatos para designar al Defensor del Consumidor Financiero (DCF).
- Aprobar la estrategia para la gestión del riesgo de conductas y hacer seguimiento de su implementación, teniendo en cuenta los impulsores de cultura y conductas para la aprobación del marco de gestión de riesgos.
- Aprobar los estándares de desempeño y esquema de incentivos para los órganos de gobierno de Everest Seguros Colombia. La Junta Directiva evaluará los impactos generados por la política de incentivos frente a los derechos de los consumidores financieros previa aceptación de esta.
- Aprobar las directrices para la consolidación de datos y reporte sobre el riesgo de conductas que permitan su monitoreo.
- Aprobar lineamientos para la revelación de información de productos a los Consumidores Financieros, y hacer seguimiento a su cumplimiento.

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance[®] comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance[®] son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.

- i) Aprobar los lineamientos estratégicos de Everest Seguros Colombia que promuevan la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- j) Aprobar los mecanismos para que los empleados y el público en general reporten eventos de conductas y de conflictos de interés que puedan afectar a sus Consumidores Financieros.
- k) Incorporar en el plan de negocio factores de riesgo a los que se encuentra expuesta Everest Seguros Colombia y los Consumidores Financieros por potenciales conductas.

8.2 Presidente de Everest Seguros Colombia

El presidente de Everest Seguros Colombia tendrá las siguientes obligaciones en materia del SAC:

- a) Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el Manual SAC y sus modificaciones.
- b) Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva relativas al SAC, estipuladas en el presente Manual.
- c) Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio a los Consumidores Financieros.
- d) Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- e) Velar por la correcta aplicación de los controles.
- f) Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la Junta Directiva, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo, como mínimo los siguientes puntos: **(i)** la gestión realizada por la administración de Everest para identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que vulneren o que puedan potencialmente vulnerar los derechos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de los consumidores financieros; **(ii)** las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar para identificar y corregir los motivos que generan las inconformidades y que dan lugar a las quejas o reclamos por parte de los consumidores financieros (causa raíz); y **(iii)** el área responsable de ejecutar dichas medidas.
- g) Diseñar e implementar la estrategia para atender a los Consumidores Financieros.
- h) Desarrollar e implementar políticas y procedimientos en Everest Seguros Colombia para promover la cultura del trato justo a los consumidores en todo el ciclo de vida del producto.
- i) Velar porque el plan de negocio incorpore factores de riesgo a los que se encuentra expuesta la entidad y/o los consumidores, por potenciales conductas.
- j) Evaluar la gestión del DCF y reportar a la junta directiva.
- k) Participar activamente en el diseño de planes y programas de educación e información para los consumidores financieros, asegurando su efectividad y alcance. Además, promover la adecuada asignación de recursos para estos programas, así como para el desarrollo y mantenimiento de productos nuevos y existentes.

8.3 Primera Línea de Defensa

8.3.1 Área de Operaciones

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance[®] comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance[®] son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.

La administración y funcionamiento del SAC de Everest Seguros Colombia estará a cargo del área de Operaciones, la cual velará por la aplicación efectiva y el cumplimiento de las políticas y procedimientos de atención al Consumidor Financiero:

- a) El área de Operaciones realizará la identificación de hechos y situaciones que puedan afectar la debida atención y protección de los Consumidores Financieros en los procesos que ejecuta Everest Seguros Colombia. También debe brindar las directrices y el apoyo necesario para la medición, control y monitoreo de estos.
- b) Corresponde al área de Operaciones revisar periódicamente los elementos y etapas del SAC a fin de realizar los ajustes que considere necesarios para su efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento.
- c) El área de Operaciones remitirá de manera semestral, o cuando así se requiera, con destino al Presidente, un informe de la gestión adelantada en materia del SAC, el cual deberá ser sometido al conocimiento de la Junta Directiva para el cumplimiento de lo definido en las secciones 8.1. c) y 8.2.f) de este documento.
- d) Corresponde al área de Operaciones velar porque la atención al Consumidor Financiero se efectúe de acuerdo a las políticas, procedimientos y plazos establecidos en el presente Manual.
- e) Velar porque las políticas establecidas en el presente Manual para la adecuada atención al Consumidor Financiero se cumplan por todos los funcionarios de la compañía.
- f) Efectuar el seguimiento a todos las peticiones, quejas o reclamos presentados a la compañía. Este deber de seguimiento corresponde a la obligación de velar porque las respuestas se otorguen en los plazos establecidos en el presente Manual.
- g) Llevar una estadística precisa de las Peticiones, Quejas y Reclamos presentados ante la compañía.
- h) Presentar los informes establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia y/o cualquier ente estatal y el cumplimiento al sistema denominado "*Smart Supervisión*".

8.3.2 Líderes de área

- a) Hacer seguimiento a los requerimientos de Operaciones para que los mismos sean atendidos conforme a las políticas, procedimientos y plazos establecidos en el presente Manual.
- b) Analizar los hechos o situaciones que en los procesos que lideran, puedan afectar la debida atención y protección a los Consumidores Financieros, realizando la identificación, medición, control y monitoreo necesarios, con el apoyo y direccionamiento de las áreas de Operaciones y Riesgos.
- c) Identificar las causas de los hechos o situaciones mencionadas en el párrafo anterior, con el objetivo de definir los planes de acción necesarios para disminuir la probabilidad de ocurrencia, aumentando así la satisfacción de los clientes.
- d) Hacer cumplir las políticas, procedimientos y plazos establecidos en el presente Manual a todos los funcionarios que dependan de ellos.

8.3.3 Funcionarios de Everest Seguros Colombia

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance[®] comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance[®] son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.

- a) Todo funcionario de Everest Seguros Colombia, sin excepción alguna, deberá dar estricto cumplimiento a las políticas e instrucciones para la atención al Consumidor Financiero contenidas en el presente Manual SAC, manteniendo en todo momento el respeto y sentido de servicio y colaboración de cara a los Clientes de Everest Seguros Colombia. No se admite en ninguna circunstancia, el mal trato o falta de respeto de parte de funcionarios de Everest Seguros Colombia hacia los Consumidores Financieros.
- b) El incumplimiento a los deberes contenidos en el presente Manual y en la ley, referentes a la protección del Consumidor Financiero, acarreará las sanciones previstas en el reglamento interno de trabajo.
- c) Los funcionarios de Everest Seguros Colombia deben cumplir con las siguientes funciones:
 - Conocer y cumplir las políticas y procedimientos que describen las actividades que debe desarrollar, incluyendo los relativos al SAC y Servicio al Cliente.
 - Facilitar al Área de Operaciones toda la información que sea necesaria, brindando así el apoyo que se requiera para realizar seguimiento a los distintos eventos relacionados con el SAC.
 - Identificar las posibles implementaciones o modificaciones que se requieran en los procedimientos y controles.
 - Analizar y acatar las directrices brindadas por el área de Operaciones para atender las Peticiones, quejas o reclamos elevados a la compañía.
 - Otorgar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos que se presenten a la compañía dentro de los términos establecidos en el presente Manual y en la cual, se solucione las inquietudes del Consumidor Financiero de forma clara, expresa y de fondo.
 - Solicitar apoyo del área Legal cuando considere que la petición, queja o reclamo puede tener repercusiones jurídicas para Everest Seguros Colombia. La solicitud de apoyo a Legal deberá realizarse con por lo menos 3 días de anticipación a la fecha máxima para otorgar respuesta a la petición, queja o reclamo.

8.3.4 Requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia

Los requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia mediante los cuales se dé traslado de una queja interpuesta por un Consumidor Financiero serán radicados en todos los casos ante el Área de Operaciones.

El Área de Operaciones asignará el requerimiento al funcionario que corresponda para que éste dé respuesta o solicite el apoyo al área Legal. Las respuestas a los requerimientos serán elaboradas por el funcionario, quien deberá enviarlo por correo electrónico a Legal para revisión y visto bueno en caso de que sea necesario. En el evento en que el funcionario se haya apoyado en el área Legal para revisar la respuesta, esta última deberá otorgar visto bueno previo a remitir la respuesta al Consumidor Financiero. Una vez otorgada la respuesta, el funcionario encargado deberá actualizar la nota en el sistema que destine el área de operaciones para la gestión de "*Smart Supervisión*".

8.4 Segunda Línea de Defensa

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance[®] comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance[®] son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.

La segunda línea de defensa actúa como una supervisión independiente que evalúa la efectividad de los procesos de atención al cliente implementados por la entidad, asegurando el cumplimiento normativo y la protección adecuada de los derechos de los Consumidores Financieros. Las funciones principales de segunda línea son:

- **Monitoreo y control:** Verificar que los procesos de la primera línea de defensa cumplan con las normativas establecidas y los estándares de calidad en la atención al Consumidor Financiero.
- **Gestión de riesgos:** Analizar conjuntamente con los responsables del SAC si los reclamos fueron generados por fallas en proceso u otros factores de riesgo asociados a la atención al Consumidor Financiero y proponer las medidas correctivas para prevenir o mitigar problemas potenciales.

8.4.1 Gerencia de Riesgos

El área de Riesgos tendrá participación en el Comité del Sistema de Atención al Consumidor (SAC), bajo unos parámetros puntuales con el objetivo de:

Gestión de riesgos de atención al cliente

- **Evaluación y Gestión de Riesgos:** Evaluar y gestionar los riesgos asociados con los procesos de atención al consumidor financiero identificados en el comité del SAC. Para el efecto, identificará posibles riesgos operativos, legales, reputacionales o de otro tipo que puedan surgir en las interacciones con los clientes y desarrollar estrategias para mitigarlos.

Análisis de quejas y reclamaciones

- **Análisis de Riesgos:** Analizar las quejas y reclamaciones de los clientes desde una perspectiva de riesgos mediante su participación en el comité del SAC. Así mismo, identificar causas, patrones, tendencias o situaciones recurrentes que podrían indicar deficiencias en los procesos de atención al cliente. Este análisis ayuda a mitigar el riesgo operativo y por ende, mejorar la calidad de la atención.

Desarrollo de políticas y procedimientos

- **Colaboración en la Creación y Revisión:** Sugerir aspectos a tener en cuenta en desarrollo de las políticas, procedimientos y controles internos relacionados con la atención al consumidor, con el fin de reducir riesgos operativos.

Implementación de controles internos

- **Establecimiento de Controles y Medidas de Monitoreo:** Establecer conjuntamente con la primera línea de defensa los controles y medidas de monitoreo que permitan identificar y prevenir riesgos operativos en los servicios y productos ofrecidos a los consumidores financieros.

Reporte y comunicación de riesgos

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance[®] comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance[®] son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.

- **Informes Periódicos:** Incorporar en los informes periódicos a la Alta Gerencia los riesgos identificados en el SAC y las medidas tomadas para mitigarlos. Esto ayuda a mantener a la dirección informada y tomar decisiones estratégicas para mejorar la atención al cliente.

8.4.2 Oficial de Cumplimiento

El Oficial de Cumplimiento participará en el comité SAC con el objetivo de validar:

- Verificar la aplicación de las políticas y procedimientos establecidos para la gestión del riesgo de conductas y trato justo al consumidor financiero.
- Hacer seguimiento al cumplimiento de las políticas relativas a la protección y tratamiento de datos personales en desarrollo del sistema de atención al consumidor financiero.

8.5 Tercera Línea de Defensa

8.5.1 Revisoría Fiscal

La Revisoría Fiscal tendrá las siguientes obligaciones de cara al SAC:

- a) Evaluar semestralmente la efectividad y cumplimiento de todas y cada una de las etapas y los elementos del SAC con el fin de determinar las deficiencias y sus posibles soluciones.
- b) Informar los resultados de la evaluación a la Junta Directiva, al Presidente y al Head de Operaciones como Líder del SAC.

8.5.2 Auditoría Interna

La Auditoría Interna tendrá las siguientes obligaciones de cara al SAC:

- **Revisión:** Realizar revisiones independientes para evaluar la efectividad de los procedimientos de atención al cliente y asegurar el cumplimiento de las políticas internas y regulaciones externas.
- **Reporte y comunicación:** Informar a la Alta Gerencia y a la junta directiva sobre las deficiencias identificadas y hacer seguimiento a las mejoras implementadas por las áreas responsables para fortalecer la protección y atención al consumidor financiero.

Confidencial - Solo para uso interno

Defensor del Consumidor Financiero

Criterios de selección

El proceso de selección del Defensor del Consumidor Financiero se realizará mediante la presentación de ofertas de servicio por parte de personas que se especialicen en dicha materia para el sector asegurador. El Defensor del Consumidor Financiero y su suplente, deberán acreditar:

1. Mínimo 5 años de experiencia en el sector asegurador.
2. Conocimientos en la materia objeto de protección del consumidor, así como en derecho de seguros.
3. Acreditar conducta idónea y solvencia moral. Para tales efectos, los postulantes deberán presentar por lo menos una recomendación de unas aseguradoras a la cual le preste el servicio de Defensoría y proporcionar antecedentes judiciales, Disciplinarios y Fiscales.
4. Estar inscrito en el registro de Defensores del Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Además de los anteriores criterios, Everest Seguros Colombia podrá establecer en cualquier momento otros requisitos que estime convenientes. En todo caso, evalúa, documenta y tiene a disposición de la Superintendencia Financiera, el análisis realizado frente a cada uno de ellos, y respecto de todas aquellas situaciones que puedan comprometer la autonomía e independencia del postulado.

Del mismo modo, la Compañía evalúa, documenta y tiene a disposición de la SFC, la revisión de las inhabilidades e incompatibilidades previstas en los incisos tercero y cuarto del art. 17 de la Ley 1328 de 2009 y normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

Esta evaluación la realizará el área legal y cumplimiento de Everest Seguros Colombia.

Defensoría del Consumidor Financiero

La Defensoría del Consumidor es una institución orientada a la protección especial de los Consumidores Financieros. Las funciones del Defensor del Consumidor Financiero son las siguientes:

- a) Atender de manera oportuna y efectiva a los Consumidores Financieros de Everest Seguros Colombia.
- b) Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los Consumidores Financieros las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance[®] comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance[®] son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.

fin, relativas a un posible incumplimiento de Everest Seguros Colombia de las obligaciones legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrece o presta, o respecto de la calidad de los mismos.

- c) Actuar como conciliador entre los Consumidores Financieros y Everest Seguros Colombia en los términos indicados en la Ley 2220 de 2022, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el Consumidor Financiero y Everest Seguros Colombia podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.

El documento en el cual conste la conciliación realizada entre Everest Seguros Colombia y el Consumidor Financiero deberá estar suscrito por las partes en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositarlo en Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.

- d) Ser vocero de los Consumidores Financieros ante Everest Seguros Colombia, actividad que conlleva remitir en cualquier momento a la Junta Directiva de Everest Seguros Colombia, informes contentivos de recomendaciones, propuestas y peticiones.
- e) Efectuar recomendaciones a Everest Seguros Colombia relacionadas con los servicios y la atención al Consumidor Financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- f) Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los Consumidores Financieros.
- g) Tramitar de manera gratuita y objetiva, las quejas que se presenten contra Everest Seguros Colombia.
- h) Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

9.1 Solicitudes y Recomendaciones del Defensor del Consumidor Financiero

La revisión de las recomendaciones efectuadas por el Defensor del Consumidor Financiero a Everest Seguros Colombia se hará anualmente en el mes de marzo. El Defensor del Consumidor se pronunciará y retroalimentará a la compañía con sus recomendaciones, siempre y cuando él lo considere necesario.

El Defensor del Consumidor Financiero podrá solicitar información a Everest Seguros Colombia, a través de correo electrónico dirigido al área de operaciones como líder del SAC, quien analizará el requerimiento y

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance[®] comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance[®] son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.

lo trasladará al funcionario o a las áreas de la compañía a quienes corresponda. Una vez el área de operaciones obtenga la información de éstos, procederá a responderle la solicitud al Defensor del Consumidor Financiero.

Producto de las observaciones generadas por parte del Defensor del Consumidor en su informe anual, Everest Seguros Colombia remitirá a la Dirección de Protección al Consumidor financiero de la SFC un informe del Presidente sobre las actuaciones adelantadas o consideraciones efectuadas por Everest Seguros Colombia respecto de las recomendaciones o sugerencias que el defensor hubiere realizado en su respectivo informe anual. Este informe de Everest Seguros Colombia deberá remitirse a la SFC en la periodicidad establecida en el subnumeral 1.7.3. de la Parte. I, Título. IV, Cap. II de la Circular Básica Jurídica de la SFC.

9.2 Decisiones proferidas sobre la gestión de las quejas por parte de la Defensoría del Consumidor Financiero a favor del Consumidor Financiero

Everest Seguros Colombia informará al Defensor del Consumidor Financiero las decisiones que hayan sido aceptadas por la entidad indicando la cuantía, modo, tiempo, lugar y cumplimiento de las obligaciones pactadas.

Everest Seguros Colombia informará al Defensor del Consumidor Financiero las decisiones que no hayan sido aceptadas por la entidad indicando las razones por las cuales se aparta de las mismas.

Cuando Everest Seguros Colombia reciba reclamaciones por parte de sus Consumidores Financieros en contra del Defensoría del Consumidor Financiero debe remitir copia de éstas a la Superintendencia Financiera.

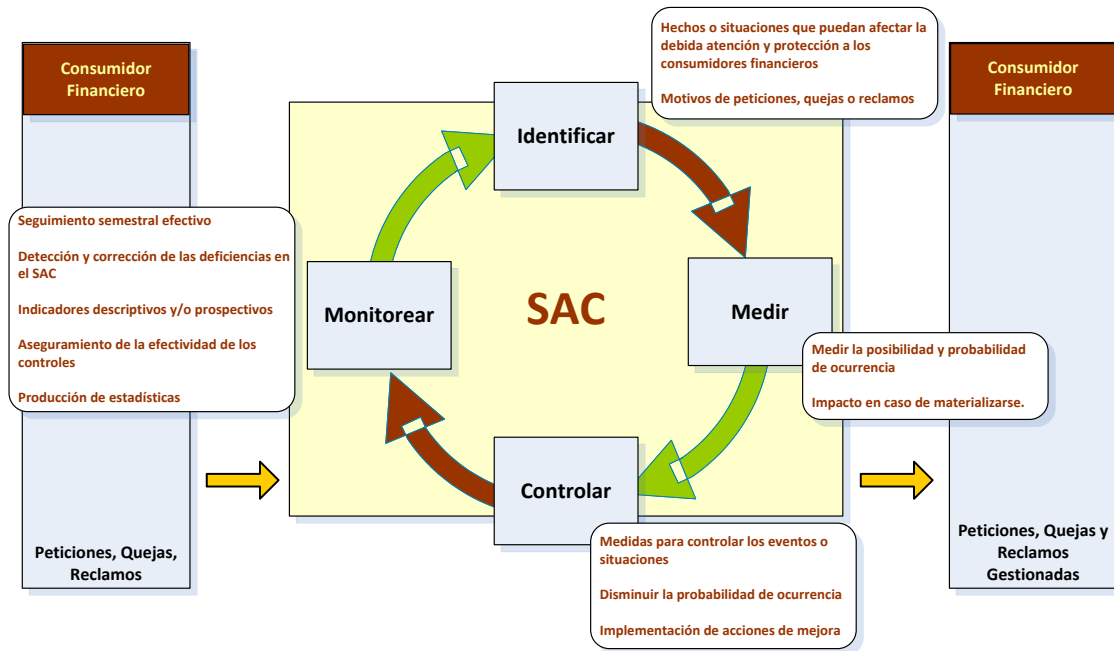
10

Etapas de la administración del SAC

El SAC de Everest Seguros Colombia cuenta con las siguientes etapas: identificación, medición, control y monitoreo de todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección a los consumidores financieros.

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance[®] comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance[®] son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.



10.1 Identificación

En los requerimientos que le sean reportados al área de Operaciones, ésta deberá identificar aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la atención en el marco del respeto, trato justo y protección a los Consumidores Financieros. Además, cuando lo considere necesario, deberá presentar informes consolidados a los líderes de las áreas involucradas, con el fin de que éstos puedan desarrollar las etapas de medición, control y monitoreo, adelantando las acciones eficientes de mejora que se requieran, teniendo en cuenta las causas de las quejas o reclamos recibidos.

10.2 Medición

Una vez concluida la etapa de identificación, el área de Operaciones, junto con las áreas responsables de la atención y gestión de los requerimientos, deberán medir la posibilidad y probabilidad de ocurrencia de los eventos que afecten la debida atención, respeto, trato justo y protección a los Consumidores Financieros y su impacto en caso de materializarse, siguiendo para ello la metodología establecida por el área de Riesgos.

Una vez evaluados los factores de riesgo y los controles implementados por la entidad a efectos de mitigarlos, se determina el riesgo residual o neto, teniendo en cuenta, por lo menos las afectaciones a los Consumidores Financieros que se señalan a continuación:

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance® comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance® son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.

- Expectativas no satisfechas: Aunque la entidad cuenta con controles, los consumidores no reciben lo prometido en la oferta de valor realizada por Everest Seguros Colombia.
- Pérdida económica: Como resultado de la evaluación, se identifica un impacto financiero causado o que se le pueda causar a los Consumidores Financieros por falta de información y asesoría, fallas de Everest Seguros Colombia al ejecutar los procesos asociados a los productos/servicios, conceptos no recibidos, productos de baja calidad en comparación con el precio que paga el consumidor, entre otros.
- Mal servicio o experiencia: Se evidencian inconvenientes, dificultades o impactos no financieros ocasionados al Consumidor Financiero, como resultado de conductas de Everest Seguros Colombia o falencias en sus procesos de gestión de la cadena de valor del producto/servicio (customer journey).

10.3 Control

El área de Operaciones apoyará a las áreas que corresponda en la adopción de las medidas tendientes a controlar los eventos o situaciones que puedan afectar la debida atención, respeto, trato justo y protección a los Consumidores Financieros o riesgos de conducta con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia. Igualmente, les apoyará con sugerencias para la implementación de acciones de mejora oportuna y continua respecto de las quejas o reclamos que se presenten.

10.4 Monitoreo

El área de Operaciones hará un monitoreo semestral para velar porque las medidas de control que se hayan establecido sean ejecutadas de forma efectiva para garantizar el cumplimiento de las mismas.

Para el efecto, dicha área deberá cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos:

- a) Establecer mecanismos que le permitan a Everest Seguros Colombia la producción de estadísticas sobre: (i) tipologías de quejas y (ii) cualquier otro tipo de reclamos de origen judicial o administrativo.
- b) Tener en cuenta, como parte del procedimiento del SAC, un tiempo de respuesta para la atención de los requerimientos, no mayor a 8 días hábiles, contados a partir del siguiente día hábil al de la recepción del requerimiento en Everest Seguros Colombia.
- c) Contemplar un proceso de seguimiento efectivo, que facilite la rápida detección y corrección de las deficiencias en el SAC. En cualquier caso, el seguimiento debe realizarse con una periodicidad mínima semestral.
- d) Contener indicadores descriptivos y/o prospectivos que evidencien los potenciales hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al Consumidor Financiero.
- e) Asegurar que los controles implementados por las diferentes áreas de la compañía relacionados con procesos de atención al Consumidor Financiero estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente.

Confidencial - Solo para uso interno

10.4.1 Reuniones con los Líderes

Se programarán según sea necesario. En ellas se presentarán los resultados en la atención de quejas y reclamos en el periodo escogido para el área que corresponda y se identificarán aquellos hechos o situaciones que hayan afectado o puedan afectar la debida atención y protección a los Consumidores Financieros, indicando cuáles se deben analizar de manera prioritaria, teniendo en cuenta la frecuencia con la que se han presentado y el impacto que pueden tener.

Además, se podrá incluir información sobre los avances que ha tenido el área objeto de análisis en el desarrollo de planes de acción definidos en oportunidades anteriores y el efecto de los mismos en el servicio.

10.4.2 Comité SAC

Por lo menos semestralmente se realizará una reunión con el área de Operaciones, el líder del área de Riesgos, el líder del área Legal, el Oficial de Cumplimiento y, cuando sea necesario, la Presidencia. En ella se hará un análisis de los resultados obtenidos en el semestre y se definirán acciones a tomar para el mejoramiento del SAC. Se podrá invitar a la reunión a otros miembros de la Alta Dirección, según se considere necesario. Se debe elaborar acta.

10.4.3 Reuniones con el Defensor del Consumidor Financiero

Se realizarán reuniones con el Defensor del Consumidor Financiero, cuando éste último o el área de Operaciones como líder del SAC lo requieran. Este comité tendrá como objeto monitorear los hechos que puedan afectar al Consumidor Financiero, que el Defensor del Consumidor Financiero identifique de las quejas conocidas por éste o, analizar cualquier otra situación en la que se necesite de su apoyo. Así mismo, el Defensor del Consumidor otorgará las recomendaciones que considere pertinentes para la debida ejecución de los procesos del SAC.

- a) El área de Operaciones como líder del SAC realizará el monitoreo a los peticiones, quejas y reclamos recibidos por la compañía para lo cual remitirá correo electrónico a los responsables de dar respuesta a los Consumidores Financieros, garantizando así el cumplimiento de lo definido en el presente Manual.
- b) Se realizarán por parte del área de Recursos Humanos evaluaciones periódicas en las que se medirá los conocimientos de los funcionarios de la compañía frente al SAC. Lo anterior para efectos de determinar las implementaciones que se deberán adoptar de cara a los funcionarios de la compañía para que tengan unas nociones claras en lo que respecta al SAC.

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance[®] comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance[®] son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.

Órganos de Control

Para garantizar el cumplimiento de los lineamientos del SAC, la compañía cuenta con las siguientes instancias:

- Área de Operaciones (Líder del SAC).
- Revisoría Fiscal.
- Gerencia de Riesgos.
- Oficial de Cumplimiento.
- Auditoría Interna.
- Presidente / Líderes / Directores / Área de Recursos Humanos.
- Todos los funcionarios de la Compañía.

Adicionalmente, los eventos relacionados con el SAC deben ser identificados por cualquier funcionario de la organización y deben ser informados al área de Operaciones, inmediatamente sean detectados.

Los resultados del análisis y evaluaciones desarrolladas por el área de Operaciones en referencia al SAC, deben ser reportados e informados semestralmente al Presidente de la compañía para que éste a su vez los presente a la Junta Directiva.

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance[®] comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance[®] son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.

12

Procedimiento para la atención de peticiones, quejas y reclamos del Consumidor Financiero

Everest Seguros Colombia, en la administración del SAC dará cumplimiento a lo establecido para todos sus efectos en la Ley 1328 de 2009 y en la Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

En cumplimiento de lo anterior, Everest Seguros Colombia definió un procedimiento para la atención de las peticiones, quejas o reclamos de los Consumidores Financieros a través de la radicación de notas de seguimiento en un sistema, lo cual permitirá al área de Operaciones tener un mayor control de las peticiones, quejas y reclamos y seguimiento permanente a los términos de respuesta, las estadísticas, tipologías, entre otros.

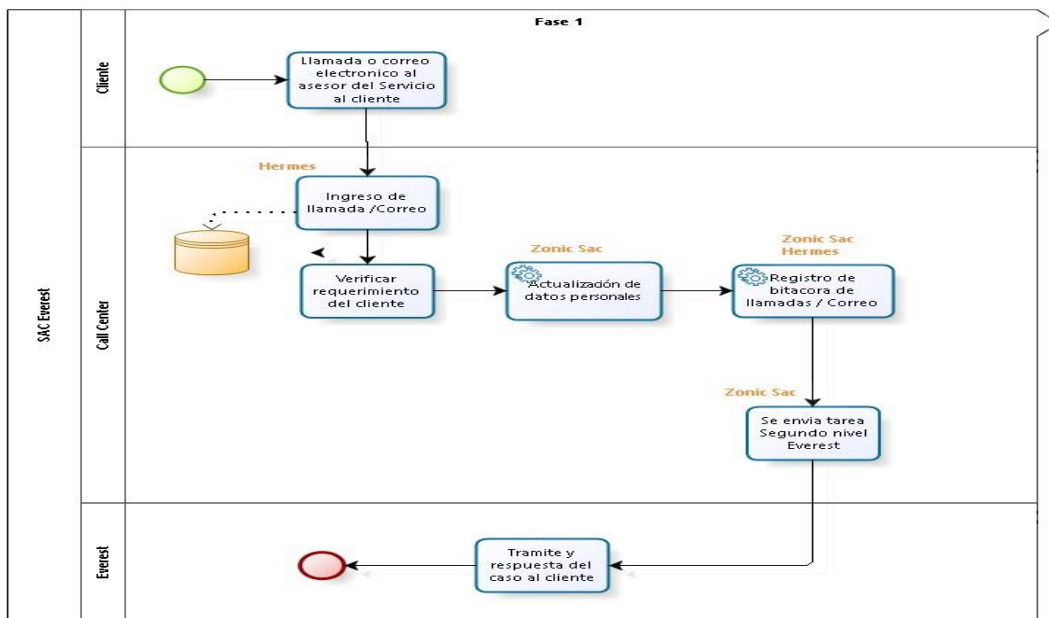
El proceso para la radicación y gestión de las notas de seguimiento se describe a continuación:

Confidencial - Solo para uso interno

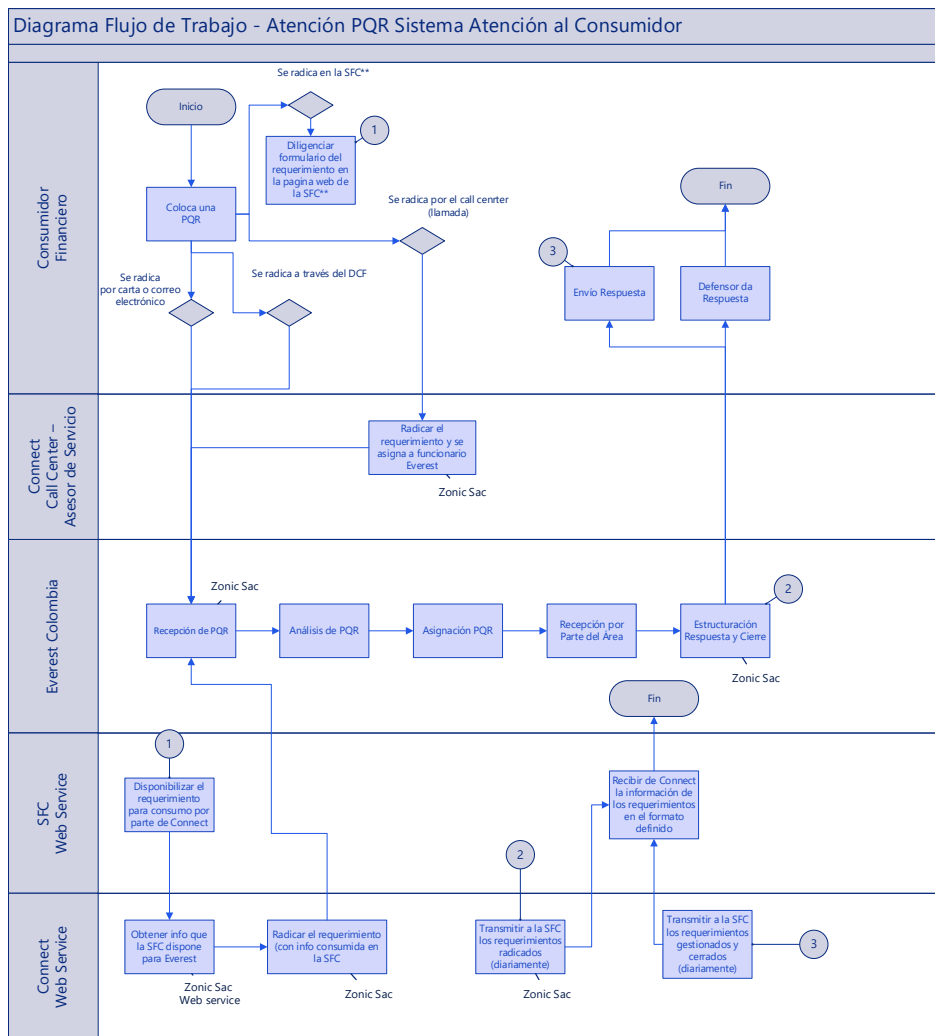
Everest Insurance[®] comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance[®] son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.

12.1 Diagrama Flujo de Trabajo - Atención PQR Sistema Atención al Consumidor

12.1.1 Flujo de trabajo con el proveedor SAC



12.1.2 Flujo de trabajo directo de Everest



VIGILADO
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

12.2 Atención al Consumidor Financiero / Descripción del proceso manejo atención de PQR's

Nombre de la actividad	Descripción	Responsable
Consumidor Financiero Coloca una PQR	El consumidor financiero puede presentar una PQR ya sea a través de el correo electrónico de servicioalclientecolombia@everestglobal.com , la línea telefónica del consumidor financiero de Everest Seguros Colombia, carta en físico enviada directamente a la oficina, a través del Defensor del Consumidor Financiero o diligenciando el formulario directamente a través de la página web de la SFC.	
Radicar el requerimiento en Zonic Sac	Una vez se recibe la PQR se procede a radicar el requerimiento en el aplicativo "Zonic Sac" y se asigna a un funcionario de Everest. <ul style="list-style-type: none"> • Si la PQR llega por el call center el asesor de servicio se encargará de radicar el requerimiento. • Si la PQR llega por el Defensor del Consumidor Financiero, correo electrónico o correo físico, el funcionario de Everest se encargará de radicar el requerimiento en el aplicativo "Zonic Sac". • Si la PQR llega por la SFC la información viajará a través del web service "Smart Supervision" y se radica en el aplicativo "Zonic Sac" con la información consumida del web service. 	Connect / Everest / Web service
Recepción de PQR	Everest recibirá la PQR a través del aplicativo "Zonic Sac". Si ésta fue radicada por el call center, o a través de Smart Supervision cuando la PQR se eleve a través de SFC. Todas estas PQR se atenderán de acuerdo con el orden de llegada al buzón y conforme a los tiempos de respuesta establecidos en el Manual SAC. La asistente ejecutiva revisará diariamente el aplicativo "Zonic Sac" para verificar la recepción y atención de PQR's ingresará la PQR al aplicativo " PQR SAC - Planner " si esta no se carga automáticamente y hará seguimiento de las mismas.	Asistente Ejecutiva (Coordinador SAC)
Análisis de PQR	Coordinador SAC analizará la tipología y el área de la compañía que deba dar respuesta al PQR en máximo 1 día hábil en horario laboral.	Asistente Ejecutiva (Coordinador SAC)

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance® comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance® son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.

Asignación PQR	El coordinador SAC remitirá ese mismo día hábil el PQR al área de la compañía que deba darle trámite.	Asistente Ejecutiva (Coordinador SAC)
Recepción por parte del área	La persona designada en la respectiva área de la compañía para recepcionar las PQR's analizará el contenido y definirá el responsable en dar respuesta durante el mismo día hábil en horario laboral.	Área de la compañía
Estructuración de Respuesta	<p>La persona encargada de dar respuesta estructurará la respuesta al PQR con fundamentos que permitan dar una respuesta de fondo al PQR elevado a la compañía. Para lo cual tendrá un plazo máximo de 5 días hábiles. En caso de que la respuesta requiera una fundamentación legal este a más tardar el quinto día hábil deberá buscar al área legal de la compañía para el soporte respectivo. La PQR en todo caso no deberá superar los 8 días hábiles desde que se recibió la PQR para ser respondida.</p> <p>Ante la eventualidad que surtidos los 8 días hábiles no se pueda dar una respuesta de fondo a la PQR la persona remitirá una comunicación al solicitante con copia al coordinador SAC notificándole que la respuesta se otorgará con una fecha posterior que en todo caso no podrá sobrepasar los 15 días hábiles.</p> <p>En todo caso si la PQR llegó a través del Defensor del Consumidor Financiero el plazo máximo para dar respuesta es de 8 días hábiles. Ante la eventualidad que surtidos los 8 días hábiles no se pueda dar una respuesta de fondo a la PQR la persona remitirá una comunicación al defensor del consumidor con copia al coordinador de SAC notificándole que la respuesta se otorgará con una fecha posterior que en todo caso no podrá sobrepasar los 15 días hábiles.</p>	Área de la compañía / Asistente Ejecutiva (Coordinador SAC)
Envío de la respuesta	<p>Si la PQR llegó directamente al buzón de la compañía:</p> <ul style="list-style-type: none"> La persona que dará respuesta a la PQR utilizará el formato de respuesta establecido por la compañía que se encuentra en el listado maestro de documentos de la compañía y será remitida al correo electrónico o dirección 	Área de la compañía / Asistente Ejecutiva

Confidencial - Solo para uso interno

	<p>establecida por el solicitante en su PQR con copia al coordinador SAC</p> <p>Si la PQR llegó a través del Defensor del Consumidor Financiero:</p> <ul style="list-style-type: none"> La persona que dará respuesta a la PQR utilizará el formato de respuesta establecido por la compañía que se encuentra en el listado maestro de documentos de la compañía y será remitida al Defensor del Consumidor Financiero conforme al proceso establecido con este para la atención de estos trámites copia al coordinador SAC. 	(Coordinador SAC)
Respuesta y Cierre PQR	<p>El líder del área a quien se le asignó la PQR dará respuesta directamente al solicitante y copiará al correo de servicioalclientecolombia@everestglobal.com para que proceda a cerrar la PQR en la plataforma Zonic Sac</p> <p>El coordinador SAC dará cierre a la PQR en el sistema "Zonic Sac" marcando: la fecha de cierre, si la respuesta fue favorable para el consumidor o la compañía, área y persona que dio trámite a la PQR, tipología del PQR, guarda y adjunta copia de la respuesta.</p>	Asistente Ejecutiva (Coordinador SAC)
Transmisión Diaria de Smart Supervision	<p>Para garantizar la transmisión diaria de Smart Supervisión, se ha implementado un proceso automatizado en el servidor que aloja la API de ejecución. Este servidor cuenta con una tarea programada que se ejecuta cada 10 minutos.</p> <p>Dicha tarea tiene tres funciones principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Transmisión de nuevos casos: Cada 10 minutos, la tarea programada ejecuta la API para identificar y transmitir cualquier nuevo caso que haya surgido. Esto asegura que los nuevos casos se procesen y gestionen sin demoras. Recepción de PQRs (Peticiones, Quejas y Reclamos): El sistema también se encarga de recibir nuevas PQRs enviadas por los clientes a través de la página de Smart Supervisión. La ejecución periódica de la API permite que estas solicitudes se registren y atiendan rápidamente. Actualización y cierre de casos: La tarea programada también verifica el estado de los casos gestionados, actualizando o cerrando aquellos cuya gestión ya ha 	Connect Web Service

Confidencial - Solo para uso interno

	concluido. Esto mantiene la base de datos actualizada y precisa. Este enfoque automatizado y periódico garantiza que todos los procesos críticos de Smart Supervisión se ejecuten de manera continua y eficiente, proporcionando una transmisión diaria confiable y oportuna.	
--	--	--

Por regla general toda queja que se presente a Everest Seguros Colombia será atendida en un término de máximo de 8 días hábiles conforme lo establecido en el procedimiento anterior, sin perjuicio de las excepciones contenidas y en particular si la SFC clasifica la Queja cómo “expres” el término establecido para el trámite de la queja será de 5 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción por parte de Everest Seguros Colombia. Las PQRS que se canalicen a través del Defensor del Consumidor Financiero se sujetaran a los términos definidos en el artículo 2.34.2.1.5 de Decreto 2555 de 2010, así como aquellas normas que la adicione o modifique. Las PQRS que se canalicen a través de la Superintendencia Financiera de Colombia, serán atendidas en los tiempos definidos por el regulador al momento de trasladarlos a Everest Seguros Colombia.

13

Auditorías a las quejas

De forma mensual, el área de Operaciones en conjunto con el área Legal realizará auditorías a las quejas, con el fin de determinar posibles riesgos para la compañía.

14

Capacitaciones

Everest Seguros Colombia a través del área de Recursos Humanos, con el apoyo del área Legal, programará una capacitación general, de forma presencial o virtual, en la que se recordará a cada uno de los funcionarios de la compañía la importancia y funcionamiento del SAC y se mostrarán los cambios y actualizaciones que haya tenido el sistema.

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance[®] comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance[®] son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.

Se debe invitar a esta capacitación a los funcionarios de terceros que tengan una relación contractual con Everest Seguros Colombia y que en desarrollo de sus servicios tengan contacto con los clientes de Everest Seguros Colombia.

El programa de formación para funcionarios tiene como propósito generar cultura en materia de protección al Consumidor Financiero y hará énfasis específicamente en temas tales como derechos, deberes y obligaciones de los Consumidores Financieros, derechos y obligaciones de Everest Seguros Colombia y mecanismos para la protección de los Consumidores Financieros.

Se mantendrán informados a los empleados de la compañía sobre la forma en que se podrá contactar al Defensor del Consumidor Financiero, y cualquier mecanismo establecido por la Ley que permita la protección al Consumidor Financiero. Lo anterior para efectos de garantizar que cualquier funcionario de la compañía pueda informarle al Consumidor Financiero los mecanismos para su protección.

Los citados programas tendrán una periodicidad semestral para los funcionarios de la Compañía y para los proveedores al momento de su vinculación, y para el caso de funcionarios nuevos deberá formar parte de la inducción corporativa a la que se refiere el numeral 14.2.

Las estrategias de capacitación antes mencionadas serán revisadas anualmente por el área de Recursos Humanos en colaboración con el área Legal para evaluar su eficacia y definir nuevas alternativas de entrenamiento en caso de ser necesario

14.1 Evaluación anual sobre conocimientos generales del SAC

Para efectos de garantizar el cumplimiento de las políticas comprendidas en el presente Manual, el área de Recursos Humanos anualmente realizará una evaluación a todos los funcionarios de la compañía, para actualizar los conocimientos relacionados con el SAC.

Para ello diseñará y aplicará cuestionarios que serán actualizados con regularidad en la plataforma Workday, según los cambios que vaya teniendo el SAC.

Esos cuestionarios se aplican de manera virtual después de cada capacitación.

Los resultados de estas evaluaciones deberán ser reportados por el área de Recursos Humanos al área de Operaciones dentro de los 30 días calendario siguientes a la fecha en que se efectuó la evaluación, para que puedan tomar las acciones de mejora que correspondan.

14.2 Proceso de inducción

La inducción a los nuevos funcionarios la planeará y desarrollará el área de Recursos Humanos, y el área Legal participará en dicha inducción con un acápite relacionado con el SAC.

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance[®] comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance[®] son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.

15

Educación Financiera

Everest Seguros Colombia ha diseñado un programa de educación financiera dirigido a sus Consumidores Financieros respecto de la actividad aseguradora y el contrato de seguro, de manera tal que estos puedan tomar decisiones conociendo los servicios adquiridos y mecanismos para protección de sus derechos. La Gerencia de Suscripción y el área Legal definirán y estructurarán las campañas y mecanismos para su divulgación.

16

Información al Consumidor Financiero

Everest Seguros Colombia en desarrollo de sus actividades mantendrá informados a sus Consumidores Financieros en relación con los productos que ofrece, procedimientos para la atención de quejas, peticiones, reclamos y solicitudes, así como el procedimiento para acceder al Defensor del Consumidor Financiero de la sociedad. Para tal efecto, establecerá con los corredores y agencias colocadoras de seguros que tengan vínculos comerciales con la compañía, las directrices obligatorias que permitan este cometido.

Los procesos que tengan a su cargo la relación con clientes y Consumidores Financieros garantizarán la entrega y el acceso de los Consumidores Financieros a información clara, transparente y oportuna, como mínimo en relación con (i) las características, tarifas, o precios y tasas de los productos adquiridos; (ii) sus derechos y obligaciones como Consumidores Financieros; (iii) las obligaciones de Everest Seguros Colombia en el contrato de seguros; (iv) las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato de seguro; y (v) la figura del Defensor del Consumidor Financiero y los canales de acceso a este.

Igualmente, se le informará al Consumidor Financiero las políticas adoptadas por la compañía de cara a la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013, relacionados con la protección a los datos personales y sensibles de éstos. En todos los casos, los Consumidores Financieros deberán suscribir las autorizaciones establecidas en las políticas adoptadas por la compañía para estos efectos.

El Consumidor Financiero tendrá el derecho a obtener las condiciones particulares y generales de las pólizas que le ofrece Everest Seguros Colombia. Para el efecto, las condiciones generales estarán publicadas en la página web de la compañía de forma actualizada y se exigirá que los intermediarios de

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance[®] comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance[®] son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.



**We underwrite
opportunity.™**

Everest Compañía de Seguros Generales Colombia S.A.
Carrera 7 No. 71-52, Torre B, Piso 10
Bogotá D.C., Colombia
<https://www.everestglobal.com/co-es/>

seguros remitan al Consumidor Financiero los condicionados respectivos, incluso antes de celebrar el contrato de seguro.

El Consumidor Financiero tendrá derecho a autorizar la renovación de las pólizas que sean emitidas por Everest Seguros Colombia. Para el efecto, en todos los casos y de acuerdo con lo definido por las políticas del procedimiento de renovaciones, se deberá solicitar dicha autorización cuando se pretenda una renovación. Siempre se deberá dejar soporte de la respectiva autorización.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

VIGILADO

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance® comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance® son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.

17

Documentación

Los procesos de venta nueva y renovación de pólizas se encuentran definidos en procedimientos y políticas claras que buscan la defensa de los derechos de los Consumidores Financieros, en especial, el derecho a la información. Es por esto que los funcionarios de Everest Seguros Colombia están en la obligación de cumplir y hacer cumplir dichas políticas y procedimientos. El cumplimiento de tales políticas y procedimientos es auditado.

En los archivos del cliente se incluirán las autorizaciones para el Tratamiento de Datos Personales. Así mismo, en el sistema VisualTime se habilitó un espacio para que los funcionarios de Everest Seguros Colombia puedan validar si el Consumidor Financiero otorgó dicha autorización.

Toda la estructura documental del SAC se encuentra definida de conformidad con lo dispuesto en la política de retención documental y manejo de archivo.

18

Registro de Eventos Relacionados con el Servicio al Cliente

Alineados con el contenido de las Circular Básica Jurídica relacionadas con el Informe estadístico de reclamaciones presentadas por los Consumidores Financieros ante las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y ante los Defensores del Consumidor Financiero, Everest Colombia lleva un registro actualizado y completo de todas las quejas y reclamos recibidos.

La información de las reclamaciones recibidas directamente por Everest Seguros Colombia y aquellas trasladadas por el Defensor del Consumidor Financiero es reportada de manera automática a la Superintendencia Financiera.

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance[®] comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance[®] son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.

Divulgación de la información

En cumplimiento con lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Básica Jurídica, Everest Seguros Colombia ha puesto a disposición de los Consumidores Financieros información relevante frente al SAC relacionada con los productos y servicios que la compañía suministra y los precios asociados a los mismos, así como los mecanismos por los cuales podrán interponer peticiones, quejas y reclamos frente a la compañía e información frente a la figura del Defensor del Consumidor Financiero. Así mismo, cualquier información relacionada con el SAC que deba ser conocida por los funcionarios de Everest Seguros Colombia será transmitida a éstos de tal manera que las disposiciones del SAC sean conocidas por todos ellos.

Mediante el área de Operaciones se garantiza que dicha información se encuentre actualizada.

La divulgación de la información se precisa en los siguientes términos:

19.1 Divulgación Interna

Everest Seguros Colombia propenderá a la educación y cultura eficiente frente a la atención del Consumidor Financiero, así como del SAC. Para el efecto dispondrá de medios suficientes de comunicación para la divulgación a todos los funcionarios y partes interesadas.

Para ello, se tendrán los siguientes medios de comunicación:

19.1.1. Correo Electrónico Institucional, Boletines y Comunicaciones Informativas

Frecuencia: Cada vez que sea necesario.

Información publicada: Comunicaciones informativas. Informes de Presidencia que expliquen el alcance y funcionamiento del SAC. Noticias acerca del SAC y de la gestión de Operaciones, Suscripción y Legal.

19.2 Divulgación Externa

Everest Seguros Colombia en su página WEB publicará boletines, circulares y comunicados dirigidos al Consumidor Financiero y a los intermediarios de seguros que tengan vínculos comerciales con la aseguradora, con el fin de informar todas aquellas disposiciones que se adopten para garantizar los derechos del Consumidor Financiero y con lo que corresponda al SAC.

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance[®] comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance[®] son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.

20

Anexos

Hacen parte de la siguiente política, los anexos que se enuncian a continuación:

Anexo	Descripción
Anexo [1]	REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE EVEREST COMPAÑÍA SEGUROS GENERALES COLOMBIA S.A.

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance[®] comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance[®] son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.



We underwrite
opportunity.™

Everest Compañía de Seguros Generales Colombia S.A.
Carrera 7 No. 71-52, Torre B, Piso 10
Bogotá D.C., Colombia
<https://www.everestglobal.com/co-es/>

Control del Documento

Responsable del proceso

Área	Cargo
Operaciones	Director de Operaciones

Historial de Revisión del Documento

N° Versión	Autor	Cargo / Área	Fecha Modificación/ Fecha Creación (dd-mm-aaaa)	Descripción Modificación/Creación
1.0	Nicolás Martínez.	Legal	02/01/2024	Se estructura la Política del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC

Autorización del Documento

Nombre	Cargo / Área	Versión	Fecha Autorización (dd-mm-aaaa)
Junta Directiva	Junta Directiva	1.0	22/08/2024

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

VIGILADO

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance® comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance® son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.