

Comunicado de Prensa

Superintendencia Financiera, Banca de las Oportunidades y Fasecolda se unen para conocer de manera detallada las quejas de los usuarios

La herramienta entrará en funcionamiento en 2017 y metodología permitirá a la industria mejorar sus prácticas y productos, desarrollar acciones que favorezcan la protección de los asegurados y focalizar sus esfuerzos en educación financiera.

Cartagena de Indias, septiembre 29 de 2016.- La Superintendencia Financiera, Banca de las Oportunidades y Fasecolda desarrollarán una iniciativa conjunta a través de la cual se podrán conocer con mayor detalle las razones que motivan las quejas de los consumidores financieros de la industria aseguradora.

Con este proyecto se busca promover las mejores prácticas en la relación entre aseguradoras y asegurados, así como fortalecer la confianza frente a los seguros y el sector en general.

Adicionalmente, con la entrada en funcionamiento de esta nueva herramienta, la industria aseguradora podrá identificar oportunidades de mejora en sus procesos, en el diseño de productos, la protección de los usuarios y la educación al consumidor.

La nueva metodología permitirá desagregar la clasificación de las quejas y las causas que las originan, atendiendo la particularidad de los ramos de seguros y de la fase contractual en la que se genera la misma, ya sea en la comercialización, renovación, presentación de una reclamación, utilización de una asistencia o en su radicación.

Por esta razón, se contemplan aspectos como la estandarización de los motivos de queja, la recolección de datos y la generación de indicadores y reportes más detallados, entre otros.

Se podrá reconocer además si la insatisfacción se presentó por mala atención de la compañía, por el canal de venta o por el proveedor de servicios de asistencia; así como identificar los canales a través de los cuales se comercializan los seguros con mayor número de quejas, permitiendo comparaciones entre compañías y el mercado, entre otros.

Con esta nueva herramienta que entrará en funcionamiento en 2017, tanto la industria aseguradora agremiada en Fasecolda como la Superintendencia Financiera, contarán con reportes homogéneos y automáticos.

Comunicado de Prensa

El desarrollo de esta nueva herramienta hace parte de un proyecto que adelantan la Superintendencia Financiera, Banca de las Oportunidades y Fasecolda con el objetivo de mejorar el acceso, fortalecer la confianza y fomentar el uso del seguro entre los actuales consumidores financieros y aquellos que nunca han usado este mecanismo de protección.

Contactos de prensa:

Superintendencia Financiera
Ángela Quintero
Coordinadora de Comunicaciones
Conmutador: 5940200 ext 1516 - 1541
aquintero@superfinanciera.gov.co

Fasecolda
Ingrid Vergara Calderón
Directora de Comunicaciones y
Mercadeo
Conmutador: 3443080 Ext. 1801
ivergara@fasecolda.com

Banca de las Oportunidades
Felipe Caro Moncayo
Ejecutivo de Comunicaciones
Conmutador: 4863000 Ext. 1712
felipe.caro@bancadelasoportunidades.gov.co