



AGENCIA DE SEGUROS
Riesgos bajo control con seguros a tu medida

POLÍTICAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Lineamientos para la atención, información y protección
de los derechos del consumidor

QBRELO AGENCIA DE SEGUROS LTDA.



Versión 1.0 • 2026

Control documental

Elemento	Descripción
Código sugerido	POL-PC-001
Nombre	Políticas de Protección al Consumidor
Proceso responsable	Cumplimiento
Dueño del proceso	Oficial de Cumplimiento
Aprobación	Junta de Socios / Gerencia, según acta interna
Periodicidad de revisión	Anual o antes si cambian la regulación, el modelo de negocio, las exigencias de aseguradoras.
Custodia	Archivo digital seguro y carpeta física o electrónica de cumplimiento.
Distribución	Gerencia, Subgerencia, asesores comerciales, personal administrativo y demás colaboradores que participen en vinculación o atención de clientes.

Historial de versiones

Versión	Fecha	Cambio realizado	Elaboró	Aprobó
1.0	Junio 2026	Creación del documento.	Oficial de Cumplimiento	Junta de Socios

Acta de aprobación

El presente documento fue aprobado por la Junta de Socios de QBRELO AGENCIA DE SEGUROS LTDA. en sesión del día 10 de junio de 2026 y entra en vigor a partir de su aprobación. Cualquier modificación debe documentarse en el historial de versiones y comunicarse al personal involucrado.

Contenido

1. COMPROMISO CON EL CONSUMIDOR	4
2. DEFINICIONES IMPORTANTES	4
3. DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	5
3.1 Derecho a la Información.....	5
3.2 Derecho a Recibir Productos con Calidad	5
3.3 Derecho de Reclamación	5
3.4 Derecho a la Educación Financiera	5
3.5 Derecho a la Protección de Datos Personales.....	5
4. DEBERES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	6
5. COMPROMISOS DE QBRELO CON EL CONSUMIDOR	6
5.1 Transparencia y Claridad.....	6
5.2 Asesoría Profesional	6
5.3 Atención Oportuna.....	6
5.4 Confidencialidad.....	7
6. CANALES DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR	7
7. PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y RECLAMOS	7
7.1 Presentación de la Queja	7
7.2 Trámite Interno	7
7.3 Escalamiento	8
8. PRÁCTICAS PROHIBIDAS.....	8
9. MEDICIÓN Y MEJORA CONTINUA.....	8

1. COMPROMISO CON EL CONSUMIDOR

QBRELO AGENCIA DE SEGUROS LTDA. se compromete a ofrecer servicios de intermediación de seguros con los más altos estándares de calidad, transparencia y respeto a los derechos de los consumidores financieros.

Aunque las agencias de seguros no están sometidas a vigilancia directa de la Superintendencia Financiera de Colombia, adoptamos voluntariamente estas políticas como buenas prácticas del sector y para cumplir con los estándares que las aseguradoras representadas nos exigen.

2. DEFINICIONES IMPORTANTES

- Q Consumidor Financiero:** Toda persona natural o jurídica que solicita, contrata o utiliza servicios de seguros como tomador, asegurado o beneficiario.
- Q Agencia de Seguros:** Intermediario que promueve la celebración de contratos de seguros en representación de una o varias aseguradoras.
- Q Deber de Información:** Obligación de suministrar al cliente información clara, veraz, suficiente y oportuna sobre los productos de seguros.
- Q Debida Diligencia:** Obligación de actuar con la atención y cuidado apropiados en el desarrollo de la actividad de intermediación.

3. DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Como consumidor de servicios de seguros, usted tiene derecho a:

3.1 Derecho a la Información

Recibir información clara y comprensible sobre:

- Q Coberturas incluidas y excluidas.
- Q Valor de la prima y forma de pago.
- Q Proceso para reportar siniestros.
- Q Plazos y procedimientos de indemnización.
- Q Derechos y obligaciones del contrato.

3.2 Derecho a Recibir Productos con Calidad

- Q Acceder a productos de seguros adecuados a sus necesidades.
- Q Recibir asesoría profesional e imparcial.
- Q Que el seguro recomendado corresponda a su perfil de riesgo.

3.3 Derecho de Reclamación

- Q Presentar quejas, reclamos o sugerencias.
- Q Recibir respuesta oportuna (máximo 15 días hábiles).
- Q Escalar a la aseguradora o Superintendencia Financiera de Colombia.

3.4 Derecho a la Educación Financiera

- Q Recibir orientación sobre el funcionamiento de los seguros.
- Q Conocer sus derechos y obligaciones.
- Q Acceder a material educativo sobre productos.

3.5 Derecho a la Protección de Datos Personales

- Q Conocer qué datos se recopilan y con qué finalidad.
- Q Autorizar el tratamiento de sus datos personales.
- Q Solicitar corrección, actualización o eliminación de datos.

4. DEBERES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Como consumidor, usted tiene los siguientes deberes:

- Q Suministrar información veraz y completa.
- Q Leer y comprender la póliza antes de contratarla.
- Q Pagar las primas puntualmente.
- Q Informar cambios en las condiciones del riesgo asegurado.
- Q Notificar siniestros dentro de los plazos establecidos.
- Q Conservar copia de la póliza y documentos relacionados.
- Q Hacer uso adecuado de los canales de atención.

5. COMPROMISOS DE QBRELO CON EL CONSUMIDOR

5.1 Transparencia y Claridad

Nos comprometemos a:

- Q Explicar en lenguaje sencillo las condiciones de las pólizas.
- Q No ocultar exclusiones o limitaciones importantes.
- Q Entregar documentos completos y legibles.
- Q Resolver todas las dudas antes de la contratación.

5.2 Asesoría Profesional

Nos comprometemos a:

- Q Recomendar productos adecuados a cada necesidad.
- Q No presionar para contratar productos innecesarios.
- Q Actualizar nuestros conocimientos técnicos permanentemente.
- Q Mantener certificaciones de idoneidad vigentes.

5.3 Atención Oportuna

Nos comprometemos a:

- Q Responder solicitudes en máximo 5 días hábiles.
- Q Dar seguimiento a trámites de siniestros.
- Q Mantener canales de comunicación accesibles.
- Q Atender reclamos con diligencia y respeto.

5.4 Confidencialidad

Nos comprometemos a:

- Q Proteger la información personal de nuestros clientes.
- Q Usar datos solo para fines autorizados.
- Q Cumplir la Ley de Protección de Datos Personales.
- Q Implementar medidas de seguridad de la información.

6. CANALES DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

Ponemos a su disposición los siguientes canales:

Canal	Información de Contacto
Celular empresarial	+57 3138414725
Correo electrónico	atencioncliente@qbrelo.com
WhatsApp	+57 3138414725
Oficina	Bogotá D.C.
Horario	Lunes a Viernes 8:00 AM - 6:00 PM

7. PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y RECLAMOS

7.1 Presentación de la Queja

El consumidor puede presentar su queja o reclamo por cualquiera de los canales mencionados, incluyendo:

- Q Nombre completo e identificación.
- Q Datos de contacto (teléfono y correo).
- Q Número de póliza (si aplica).
- Q Descripción clara del motivo de la queja.
- Q Documentos de soporte si los tiene.

7.2 Trámite Interno

Paso 1: Acuse de recibo (máximo 24 horas).

Paso 2: Análisis y verificación (máximo 5 días hábiles).

Paso 3: Respuesta formal (máximo 15 días hábiles).

7.3 Escalamiento

Si el consumidor no está satisfecho con la respuesta, puede:

- Q Contactar directamente a la aseguradora representada.
- Q Acudir a la Defensoría del Consumidor Financiero de la aseguradora.
- Q Presentar queja ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

8. PRÁCTICAS PROHIBIDAS

QBRELO se abstiene de realizar las siguientes prácticas:

- ✗ Ocultar información relevante sobre coberturas o exclusiones.
- ✗ Presionar o engañar al consumidor para contratar seguros.
- ✗ Recomendar productos inadecuados solo por comisión.
- ✗ Cobrar valores no autorizados o no informados.
- ✗ Condicionar la venta de un seguro a la contratación de otro.
- ✗ Usar información del cliente para fines no autorizados.
- ✗ Ignorar o demorar injustificadamente las solicitudes.
- ✗ Hacer publicidad engañosa o comparaciones incorrectas.

9. MEDICIÓN Y MEJORA CONTINUA

QBRELO podrá medir la satisfacción del cliente mediante cualquiera de los siguientes medios:

- Q Encuestas de satisfacción post-venta.
- Q Análisis de quejas y reclamos recibidos.
- Q Retroalimentación de las aseguradoras.
- Q Revisión anual de políticas y procedimientos.

Los resultados se utilizan para mejorar continuamente nuestros procesos y la experiencia del cliente.

Aprobación final

Los administradores de QBRELO AGENCIA DE SEGUROS LTDA. aprueban el presente documento y se comprometen a promover su implementación, seguimiento y mejora continua.