****

**Recepción y tratamiento de denuncias**

Política

En Euro American Re Corredores de Reaseguros S.A. se define el procedimiento de recepción y tratamiento de denuncias como el mecanismo pertinente para permitir y asegurar que se puedan poner en conocimiento de los órganos competentes de Euro American Re Corredores de Reaseguros S.A. por medio del canal de comunicación (página web, telefónica, correo electrónico, carta y/o documento, presencial) los hechos y circunstancias como las eventuales irregularidades, incumplimientos normativos, violaciones al código de ética y conducta u otros que afecten o puedan afectar el adecuado funcionamiento del SCI, que podrán ponerse en conocimiento del Órgano de Control de la compañía.

El procedimiento de Recepción y Tratamiento de Denuncias es independiente al procedimiento de petición, quejas y reclamos.

La Presidencia podrá efectuar y diligenciar mecanismos de incentivos y recompensa a los denunciantes de buena fe.

Los canales de comunicación establecidos para la recepción y tratamiento de denuncias contarán con salvaguardias que garanticen la confidencialidad de las denuncias y de la identidad de los denunciantes.

Definiciones

#### [**Queja:**](https://colamseg.com/recepcion-y-tratamiento-de-denuncias/#1570221028381-a3fa19e1-21fd)

Es una notificación realizada por cualquier medio (e-mail, llamada telefónica, carta, forma presencial,) ante Euro American Re Corredores de Reaseguros S.A., manifestando su inconformidad con el nivel de servicio prestado por Euro American Re Corredores de Reaseguros S.A o las compañías aseguradoras y reaseguradoras, la cual puede ser catalogada como relevantes o de trámite.

#### [**Denuncia:**](https://colamseg.com/recepcion-y-tratamiento-de-denuncias/#1570221028436-06c19b33-775e)

Avisar, noticiar, declarar la irregularidad o ilegalidad de algo.

La denuncia puede realizarse ante las autoridades correspondientes (lo que implica la puesta en marcha de un mecanismo judicial) o de forma pública por haber cometido un delito o falta.

#### [**Práctica fraudulenta:**](https://colamseg.com/recepcion-y-tratamiento-de-denuncias/#1570221095147-56655ce6-4282)

Es la omisión o falsa declaración por la que se induzca o pretenda inducir a error a otra persona, con el fin de obtener beneficio indebido o de eludir una obligación.

#### [**Práctica corrupta:**](https://colamseg.com/recepcion-y-tratamiento-de-denuncias/#1570221123629-aee9e588-4ff5)

Es la acción de ofrecer, dar, recibir o solicitar directa o indirectamente cosa de valor para influir indebidamente en la actuación de otra parte.

#### [Partes Interesadas:](https://colamseg.com/recepcion-y-tratamiento-de-denuncias/#1570221147985-fff5702b-dec7)

Toda persona natural o jurídica con beneficio en Euro American Re Corredores de Reaseguros S.A. (Proveedores, Consumidores Financieros, Empleados, Accionistas, Aliados Estratégicos, Aseguradoras, entre otros)

Recepción de la Denuncia

De forma verbal/escrita especifique tiempo, lugar y descripción de los hechos.

Se puede apoyar de la estructura para la elaboración con la Norma Técnica Colombia – NTC 3393 de ICONTEC u otras.

Si la denuncia es presentada de manera anónima, se deben proporcionar elementos de hecho suficientes que permitan, en el marco de una actuación disciplinaria de oficio, orientar una labor probatoria para su verificación.

Anexe las pruebas.

Informe la denuncia por los canales de comunicación establecidos para ello:

* + Correo Electrónico a lferro@euroamericanre.com
  + Carta/Documento al Órgano de Control
  + Telefónico 57+1+3158244397
  + Presencial Avda. Jiménez 10-58 of 403
  + Página web [www.euroamericanre.com](http://www.euroamericanre.com) / recepción y tratamiento de denuncias.

Tratamiento de la Denuncia

En aquellos casos en que se requiera se tramitara la denuncia ante las autoridades competentes por los canales publicados por la Superintendencia Financiera de Colombia asi: https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/Publicaciones/publicaciones/loadContenidoPublicacion/id/20261/dPrint/1/c/00.

Los términos estarán de acorde con la Ley Colombiana con un plazo de respuesta al denunciante de 15 días hábiles a partir de su recepción, informando el proceso o estado de su denuncia.

Dentro de estos 15 días hábiles a partir de la recepción de la denuncia se tramitará ante la entidad competente según sea el caso.

Denuncias incompletas y desistimiento tácito. Se dará tratamiento similar a un Derecho de Petición consagrado en el art. 17 de la Ley 1755 de 2015. El cual reza “*Peticiones incompletas y desistimiento tácito.*En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.”

Desistimiento expreso de la denuncia. Se dará tratamiento similar a un Derecho de Petición consagrado en el art. 18 de la Ley 1755 de 2015. Asi:

“*Desistimiento expreso de la petición.*Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.”

Denuncias irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Se dará tratamiento similar a un Derecho de Petición consagrado en el art. 19 de la Ley 1755 de 2015.

*“Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.*Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

Atención prioritaria de denuncias. Se dará tratamiento similar a un Derecho de Petición consagrado en el art. 20 de la Ley 1755 de 2015.

*“Atención prioritaria de peticiones*. Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.”

Formulario de recepción de denuncias.

Principio del formulario

Datos Básicos

Final del formulario

¿Desea instaurar una denuncia anónimamente?

SiNo

Si la denuncia es presentada de manera anónima, se deben proporcionar elementos de echo suficientes que permitan, en el marco de una actuación disciplinaria de oficio, orientar una labor probatoria para su verificación.

Para denuncia anónima, llene los campos a partir de la sección "Detalles de la denuncia"

Nombre del denunciante:

Domicilio de Contacto:

Correo electrónico:

Teléfono(s) de contacto:

### Detalles de la denuncia:

Por favor describa, con el mayor detalle posible, los hechos que dan origen a su denuncia, identificando la fecha de ocurrencia:

#### AVISO DE PRIVACIDAD

Euro American Re Corredores de Reaseguros S.A. con Nit. 830.036.666-1 en Calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, con domicilio en la Avenida Jiménez 10-58 Oficina 403, Bogotá Colombia, dando cumplimiento a la normatividad vigente pone a disposición de los Titulares el respectivo AVISO DE PRIVACIDAD como uno de sus mecanismos principales a fin de proteger el Tratamiento y uso de la información de sus grupos de interés.

Las Finalidades y Usos de sus Datos Personales se encuentran debidamente descritos en nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales la cual puede ser consultada en nuestra página web www.euroamericanre.com De igual forma, usted podrá solicitar acceder a sus datos, rectificarlos, cancelarlos, oponerse, limitar su uso o divulgación o revocar su consentimiento, de acuerdo a los procedimientos incluidos en la Política de tratamiento de datos personales y para lo cual agradecemos nos contacte directamente.

Para cualquier información sobre este Aviso de Privacidad, o para el ejercicio de cualquiera de sus derechos derivados del mismo en materia de Protección de Datos Personales, podrá comunicarse en Bogotá D.C., a las líneas 8833099, al correo electrónico lferro@euroamericanre.com, ingresar a nuestra página web www.euroamericanre.com dirigirse a nuestras oficinas.

# Sistema de Control Interno (SCI)

#### SISTEMA DE CONTROL INTERNO – SCI –

Todas las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, ya sean matrices o subordinadas, deben implementar o ajustar su SCI a los requisitos mínimos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), en forma tal que el mismo resulte acorde con el tamaño de su organización (en términos de número de empleados, valor de los activos e ingresos, recursos captados del público, número de sucursales o agencias, entre otros.) y la naturaleza de las actividades propias de su objeto social, así como de las desarrolladas por cuenta de terceros, teniendo en cuenta la relación beneficio / costo.  
El Sistema de Control Interno ha sido adoptado por la Junta Directiva de EUROAMERICAN RE CORREDORES DE REASEGUROS S.A., en cumplimiento de las disposiciones establecidas en relación con el tema por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y tiene como objetivo definir las políticas y diseñar los procedimientos de control interno que deban implementarse, así como ordenar y vigilar que los mismos se ajusten a las necesidades de la entidad, permitiéndole desarrollar adecuadamente su objeto social y alcanzar sus objetivos, en condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia.

#### PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Los principios del SCI constituyen los fundamentos y condiciones imprescindibles y básicas que garantizan su efectividad de acuerdo con la naturaleza de las operaciones autorizadas, funciones y características propias. En consecuencia, EUROAMERICAN RE CORREDORES DE REASEGUROS S.A.. ha incluido los siguientes principios que rigen a la entidad:

#### **Autocontrol**

Es la capacidad de todos y cada uno de los funcionarios de la organización, independientemente de su nivel jerárquico para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos en el ejercicio y cumplimiento de sus funciones, así como para mejorar sus tareas y responsabilidades.

#### **Autorregulación**

Se refiere a la capacidad de la organización para desarrollar en su interior y aplicar métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y mejoramiento del SCI, dentro del marco de las disposiciones aplicables.

#### **Autogestión**

Apunta a la capacidad de la organización para interpretar, coordinar, ejecutar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz su funcionamiento.

Basado en los principios mencionados, el SCI establece las acciones, las políticas, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento continuo de EUROAMERICAN RE CORREDORES DE REASEGUROS S.A.que le permitan tener una seguridad razonable acerca de la consecución de sus objetivos, cumpliendo las normas que la regulan.