

# POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN DE LA EMERGENCIA ECONÓMICA Y APLICACIÓN DE MEDIDAS DE ALIVIO FINANCIERO

## GS-TES-PL-001

### DOCUMENTO DE USO EXTERNO NO RESTRINGIDO

Vicepresidencia Financiera  
Gerencia de Inversiones y Tesorería  
Fecha de generación: 30 de abril de 2026  
Versión 1.0

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
APROBÓ	Junta Directiva Acta 825 del 30 de abril de 2026		
REVISÓ	Cecilia Silva Lujan	Vicepresidente Servicio al Cliente y Operaciones	
REVISÓ	María Claudia Correa Ordoñez	Vicepresidente Financiero y de inversiones	
REVISÓ	Patricia Helena Restrepo Torres	Vicepresidente de Asuntos Legales y Jurídicos	
REVISÓ	Isabel Muñoz Lozano	Gerente de Servicio al Cliente	
REVISÓ	Jessica Sinisterra Butnaru	Directora de Gestión de Cumplimiento	
REVISÓ	Oscar Eduardo Salamanca Ibarra	Director Jurídico	
ELABORÓ	Lina María Niño Duran	Directora de Cartera	
ELABORÓ	Alvaro Antonio Ramírez Moreno	Gerente de Operaciones y Seguros	

REVISIÓN EXCELENCIA ORGANIZACIONAL			
NOMBRE	CARGO	FECHA REVISIÓN	FIRMA
Dannett Bulla	Asistente de Excelencia Organizacional	30/04/2026	



# Global Seguros

## TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVO .....	2
2	ALCANCE .....	2
3	GLOSARIO .....	2
4	MARCO LEGAL .....	3
5	POLÍTICAS .....	4
5.1	Identificación de Consumidores Financieros Afectados .....	4
5.2	Seguimiento de Cartera de Consumidores Financieros Afectados .....	4
5.3	Identificación de Productos Financieros y de Seguros Susceptibles de Reclamación .....	6
5.4	Atención a Tomadores, Asegurados, Beneficiarios Afectados y Protección del Consumidor Financiero .....	6
5.5	Continuidad en la Prestación de los Servicios Financieros .....	9
5.6	Condiciones aplicables a los programas transitorios.....	9

# POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN DE LA EMERGENCIA ECONÓMICA Y APLICACIÓN DE MEDIDAS DE ALIVIO FINANCIERO

## 1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos, criterios y procedimientos internos para la identificación de los consumidores financieros afectados por la implementación de medidas transitorias de alivio financiero y la adecuada atención de tomadores, asegurados y beneficiarios, en el marco de la instrucciones informadas por la Superintendencia Financiera de Colombia, con el fin de mitigar los efectos derivados de la Emergencia Económica, Social y Ecológica en los departamentos de Córdoba, Antioquia, La Guajira, Sucre, Bolívar, Cesar, Magdalena y Chocó establecida en el Decreto No. 150 de 2026; sobre su capacidad de pago y garantizar la continuidad en la prestación de los servicios financieros.

De igual forma, con esta política se pretende dar cumplimiento a lo establecido en la circular externa 003 y 005 de 2026 de la Superintendencia Financiera de Colombia o, cualquier otra que se expida con el mismo propósito, o las complemente, adicione, modifique o sustituya.

## 2 ALCANCE

La presente política aplica a todos los clientes de la compañía que residan en los departamentos de Córdoba, Antioquia, La Guajira, Sucre, Bolívar, Cesar, Magdalena y Chocó con algún tipo de afectación económica derivada de la emergencia; así como todas las áreas, dependencias y colaboradores de la Compañía que participen directa o indirectamente en la implementación de las medidas transitorias previstas en las instrucciones dadas por la Superintendencia Financiera de Colombia, así como en la atención de los consumidores financieros afectados por la Emergencia Económica, Social y Ecológica.

En particular, esta política es de obligatorio cumplimiento para las siguientes áreas:

- Gerencia de Riesgos.
- Vicepresidencia Comercial.
- Vicepresidencia de Operaciones y Servicio al Cliente
- Gerencia de Tecnología.
- Vicepresidencia Financiera.

Así mismo, aplica a todas las sucursales, agencias, canales presenciales y no presenciales de la Compañía, incluyendo aquellos operados por terceros y por terceros vinculados que participen en la operación, atención o gestión de productos y servicios financieros, en lo que resulte pertinente conforme a sus obligaciones contractuales.

## 3 GLOSARIO

- **Clientes afectados:** Todo consumidor financiero que tiene una relación contractual con la compañía que, con ocasión a la Emergencia Económica, Social y Ecológica, ha tenido una afectación negativa en su patrimonio o sus ingresos, de manera que haya disminuido su capacidad de pago.

- **Emergencia Económica, Social y Ecológica:** Situación excepcional declarada por el Gobierno Nacional que permite adoptar medidas especiales para enfrentar una crisis que afecta a la población y a la economía.
- **Medidas de alivio financiero:** Acciones adoptadas por la compañía para ayudar a los clientes afectados.
- **Siniestro:** Evento cubierto por un seguro que genera la obligación de la aseguradora de pagar una indemnización.
- **Continuidad del servicio:** Capacidad de la Compañía para seguir prestando sus servicios financieros, incluso en situaciones de emergencia.
- **Canales de atención:** Medios a través de los cuales la Compañía se comunica con los clientes.

#### 4 MARCO LEGAL

Si el contenido del documento tiene relación con alguna norma/circular detállela de la siguiente manera:

Reglamentación	Breve Descripción
<b>Constitución Política de Colombia</b>	Establece los derechos y deberes de todo ciudadano, así como las facultades de los diferentes órganos de gobierno.
<b>Decreto No. 150 de 2026</b>	Establece la declaratoria de emergencia Económica, Social y Ecológica; en los departamentos de Córdoba, Antioquia, La Guajira, Sucre, Bolívar, Cesar, Magdalena y Chocó
<b>Decreto No. 175 de 2026</b>	Se adoptan medidas extraordinarias para el financiamiento, crédito y alivio de pasivos, y se dictan otras disposiciones para la reactivación del sector agropecuario y de desarrollo rural en el marco de la Emergencia Económica, Social y Ecológica declarada mediante el Decreto 150 de 2026
<b>Circular No. 03 de 2026</b>	Instrucciones para mitigar los efectos derivados de la Emergencia Económica, Social y Ecológica declarada por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 0150 del 11 de febrero de 2026 en parte del territorio nacional, de acuerdo con las medidas previstas en el Decreto 0175 del 24 de febrero de 2026
<b>Circular No. 05 de 2026</b>	Instrucciones para mitigar los efectos derivados de la Emergencia Económica, Social y Ecológica declarada por el Gobierno nacional mediante el Decreto 0150 del 11 de febrero de 2026 en parte del territorio nacional, de acuerdo con las medidas previstas en el Decreto 0244 de 2026

## 5 POLÍTICAS

### 5.1 Identificación de Consumidores Financieros Afectados

La Gerencia de operaciones generará un informe basado en zonas señaladas en el Decreto No. 175 de 2026 y demás normas concordantes. Este informe permitirá segmentar a la población objeto de medidas especiales para garantizar la debida atención y protección al consumidor financiero en dichas regiones.

- Responsable: Gerencia de operaciones.
- Periodicidad: Mensual (Actualización permanente según vigencia de la Circular).

#### 5.1.1. Identificación de las Zonas afectadas.

La Gerencia de Operaciones generará un cruce mensual de la base de datos de clientes vigentes frente a los municipios y departamentos señalados en el Decreto No. 175 de 2026 y demás normas concordantes. El reporte de los asegurados ubicados en estas zonas se enviará a la Dirección Cartera antes del día 10 de cada mes para garantizar la aplicación de las medidas de protección y flexibilidad en el cobro en caso de que el cliente manifieste la necesidad de las mismas

#### 5.1.2. Seguimiento de cartera de los clientes afectados

- La Dirección de Cartera en el aplicativo "ADMINFO" diariamente a través de interfaz cargará el departamento y ciudad de cada uno de los clientes, con la información registrada en el sistema core (SISE).
- Con esta información el sistema "ADMINFO" a cada gestor de cartera, y al administrador del aplicativo, les genera una alerta para identificar que el cliente hace parte de los departamentos incluidos dentro de la declaratoria de Emergencia: Córdoba, Antioquia, La Guajira, Sucre, Bolívar, Cesar, Magdalena y Chocó.
- Mensualmente se realizará un monitoreo por parte del jefe de cartera, con el informe enviado por el área de operaciones el 10 de cada mes, con el objetivo de validar la información de departamentos cargada en "ADMINFO".

### 5.2 Seguimiento de Cartera de Consumidores Financieros Afectados

- La Dirección de Cartera está facultada para establecer acuerdos o compromiso de pago de las primas pendientes de recaudo, de aquellos productos que gestiona (Accidentes personales, Garantizada, Profesional 5 y 10, Global más profesional, profesional plus, Global Lifendex). Si el gestor identifica que el cliente con primas pendientes se encuentra dentro de los departamentos vinculados en la declaratoria de Emergencia: Córdoba, Antioquia, La Guajira, Sucre, Bolívar, Cesar, Magdalena y Chocó), podrá establecer un compromiso de pago siempre y cuando se encuentre en los días anteriores a los establecidos para la cancelación de la póliza.
  - Global Lifendex: cancelación con primas pendientes mayores a 90 días.

- ii. Otros productos gestionados: Cancelación con primas pendientes mayores a 60 días.
- b. Se fortalecerá la gestión preventiva, mediante correo electrónico, chatbot/WhatsApp, con mensaje de recordatorio de vencimiento de prima 5 días antes del pago.
- c. El jefe de cartera cada dos días, generará un reporte de clientes con primas pendientes de pago desde el día 1, de aquellos clientes que se encuentran dentro de los departamentos vinculados en la declaratoria de Emergencia: Córdoba, Antioquia, La Guajira, Sucre, Bolívar, Cesar, Magdalena y Chocó), con el fin de:
  - iii. Revisar compromisos incumplidos. Si determina que existe más de 2 acuerdos incumplidos, se notificará al área comercial (agencia o director comercial), generando alerta.
  - iv. Clientes no localizados: Si posterior a la consulta de ubicación, no se logra localizar al cliente con los teléfonos registrados en el sistema de la compañía, se notificará al área comercial (agencia o director comercial), con la finalidad de identificar otros datos de contacto. Si no existió acuerdo, pero el cliente continúa con primas pendientes, se notificará al área comercial (agencia o director comercial), generando una alerta de posible deterioro y pudiendo llegar a cancelación.
  - v. Semanalmente, el Jefe de cartera, generará una reunión en comité donde se encuentren: la Vicepresidencia Financiera y la Vicepresidencia de Operaciones y, Servicio al cliente, donde se llevarán los casos puntuales de los clientes incluidos dentro de los departamentos declarados en emergencia, y cuya causa de no pago esté relacionada con las circunstancias generadas en el decreto 0150 del 11 de febrero de 2026. Esto con el fin de establecer la acción a seguir con cada caso antes de la cancelación por no pago.
    - 1. Index 85 días de no pago de prima.
    - 2. Otros productos 55 días de no pago de prima.
  - vi. La Dirección de Cartera seguirá con el proceso establecido para reportar al área de operaciones las cancelaciones por no pago. El cual se realiza basado en las fechas del cronograma establecido con Tesorería para débitos automáticos.

El análisis de cada caso se realizará de forma particular. Las acciones a seguir para mantener o recuperar las primas, diferentes a acuerdos de pago, serán determinadas o establecidas por la compañía aseguradora.

### 5.3 Identificación de Productos Financieros y de Seguros Susceptibles de Reclamación

Para dar cumplimiento a las medidas previstas en el Decreto 0175 de 2026, la Compañía cuenta con mecanismos que permiten la identificación oportuna, precisa y trazable de los productos de seguros respecto de los cuales pueden presentarse reclamaciones por parte de consumidores financieros beneficiarios de dichas medidas, ubicados en los departamentos declarados en situación de emergencia.

En este sentido, se entienden como productos objeto de estas medidas todos aquellos seguros que hacen parte del portafolio de la Compañía y que implican pagos periódicos o recurrentes de primas, respecto de los cuales los consumidores financieros puedan presentar dificultades de pago como consecuencia de las situaciones que dieron lugar a la declaratoria de emergencia.

En relación con las reclamaciones orientadas a obtener la cobertura de los seguros, la Compañía reconoce que estas no se ven limitadas por la situación de emergencia, por lo que los consumidores financieros podrán solicitar la afectación de las coberturas y el eventual reconocimiento de las sumas aseguradas, siempre que se acredite la ocurrencia del siniestro en los términos establecidos en la normatividad aplicable y en las condiciones contractuales.

Así mismo, la Compañía ha dispuesto que los consumidores financieros ubicados en las zonas cobijadas por la declaratoria de emergencia, identificados con base en la información registrada en sus sistemas, pueden acceder a facilidades para el pago de las primas de sus productos de seguros, a través de los distintos canales de atención, incluyendo el canal de atención dispuesto específicamente para clientes afectados por la emergencia.

En estos casos, la Compañía ofrecerá condiciones especiales de pago, las cuales serán informadas de manera clara y oportuna a los consumidores financieros, garantizando su acceso a los beneficios previstos en el marco de la emergencia y en la presente política, la cual estará vigente en cuanto se encuentre vigente la emergencia decretada por el Gobierno Nacional.

### 5.4 Atención a Tomadores, Asegurados, Beneficiarios Afectados y Protección del Consumidor Financiero

En el marco de la Emergencia Económica, Social y Ecológica declarada por el Gobierno Nacional, la Compañía adoptará medidas orientadas a garantizar una atención oportuna, suficiente y eficaz a los tomadores, asegurados y beneficiarios que se hayan visto afectados por dicha situación, en concordancia con las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Para tal efecto, la Compañía dispondrá como canal principal de atención el correo electrónico [atencionemergenciaeco2026@globalseguros.co](mailto:atencionemergenciaeco2026@globalseguros.co), a través del cual los interesados podrán presentar consultas, solicitudes, quejas o reclamaciones relacionadas con la aplicación de las medidas de alivio financiero, el pago de primas, la atención de siniestros y demás asuntos asociados a sus productos.

Las solicitudes recibidas por este medio serán gestionadas de manera prioritaria, garantizando tiempos de respuesta razonables y acordes con la naturaleza de la situación de emergencia, así como el suministro de información clara, completa y comprensible sobre las medidas adoptadas y sus efectos.

Adicionalmente, la Compañía podrá complementar la atención mediante los demás canales habilitados, de conformidad con sus políticas internas, garantizando en todo momento la accesibilidad, transparencia y la debida protección de los derechos de los consumidores financieros. En este sentido, cualquier canal adicional, así como las modificaciones en los horarios

de atención, cierres temporales de oficinas o puntos de servicio, o la habilitación de canales alternativos, serán informados de manera clara, suficiente y oportuna a los consumidores financieros

### **Mecanismos y procedimientos para evaluar las opciones y los canales de pago de las primas de seguro**

Actualmente para el pago de primas, la compañía aseguradora cuenta con los siguientes canales:

- d. Medios automáticos (débitos): Tarjeta de crédito (franquicia visa y master) y cuentas de ahorro y corriente (del titular de la póliza).
- e. Pago a través de ventanilla: Cupón de pago.
- f. Pago por PSE (ingresando mediante la página de Global Seguros).
- g. AvalPay Center
- h. Link de pago (generado directamente por el back y cartera).
- i. Cuenta directa (facultado el back, con notificación al área de tesorería).

Dentro de los seguimientos de gestión expuestos, los gestores de cartera revisan el medio de pago de todos los clientes, enfocándose ampliamente en los departamentos vinculados en la declaratoria de Emergencia: Córdoba, Antioquia, La Guajira, Sucre, Bolívar, Cesar, Magdalena y Chocó). Para los medios automáticos (debito), revisan el tipo de rechazo, si es diferente a fondos se procederá de la siguiente forma:

- Si es mayor a 31 días, el gestor procede a contactar al cliente con el fin de informar el rechazo generado, y acción a seguir según la gestión (acuerdo, cambio de medio de pago, de cuenta a debitar, entre otros).
- Para los casos que se encuentre inferior a 31 días, se utilizaran los medios automáticos para notificar el rechazo (correo electrónico, mensaje de texto).
- En el proceso actual, las agencias pueden descargar el reporte de cartera para identificar los rechazos y apoyar en la gestión. De igual forma el jefe de cartera remite la información de cartera general a la agencia.
- Si el área de cartera establece un acuerdo de pago de los clientes que tienen vinculado débito, diariamente se carga en una ruta un archivo plano relacionando el No. De póliza, sucursal, ramo, fecha y valor del compromiso, con el fin de vincular el acuerdo con el débito automático. Con esto, se garantiza que el acuerdo establecido por cartera se ejecute en el cobro de débitos enviados por Tesorería, de acuerdo con el cronograma establecido para dicho proceso.

Si el cliente, requiere hacer el pago de sus primas vencidas antes del corte de débito, se establece el acuerdo de pago y genera comprobante de pago o direcciona a recaudo por PSE. Si cumple no se remite el acuerdo en el archivo plano enviado a tesorería, sino cumple en el corte de débito automático se debitaría el 100% de lo adeudado.

Como plan de contingencia, en caso de falla en el proceso se cargue del archivo con acuerdo, el área de cartera notifica al área de tesorería mediante una carpeta compartida los acuerdos de pago establecidos, para los clientes con prima pendiente que se encuentran en los departamentos vinculados en la declaratoria de Emergencia: Córdoba, Antioquia, La Guajira, Sucre, Bolívar, Cesar, Magdalena y Chocó), con el fin que el área de recaudos arme

el archivo plano con la información del monto y fecha de acuerdo, para debitar lo establecido por cartera.

### **Mecanismos y procedimientos para la atención y el pago de los siniestros**

Todas las personas responsables del proceso de reconocimiento de siniestros deberán gestionar las reclamaciones conforme a lo establecido en el presente documento y a las disposiciones vigentes durante la emergencia económica.

Lo anterior, garantizando la articulación interáreas, la oportunidad en la atención y el cumplimiento de los lineamientos definidos por la compañía y la Superintendencia Financiera de Colombia.

En consecuencia, de lo anterior el proceso de definición y pago de indemnizaciones se enmarca en las siguientes políticas:

- La compañía garantizará la continuidad en la atención, gestión y pago de siniestros durante la vigencia de la emergencia económica, mediante la habilitación y priorización de canales presenciales y no presenciales.
- Se priorizará la definición y pago de los siniestros correspondientes a los ramos de Vida, ITP y Accidentes Personales, garantizando que la decisión sea notificada al peticionario en un término no superior a diez (10) días.
- La compañía aseguradora deberá garantizar el giro del pago dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación del siniestro, mediante transferencia electrónica a la cuenta informada por el peticionario.
- Durante la vigencia de la emergencia económica, no se rechazarán las reclamaciones en etapa de radicación por falta de documentos; en su lugar, se admitirán soportes alternativos cuando no sea posible aportar los documentos formales (por ejemplo, certificaciones que antecedan el registro civil de defunción) esto, previa autorización del responsable del área y/o gerente.
- Todas las solicitudes de indemnización deberán ser canalizadas a través del Área de Indemnizaciones, radicadas al buzón [siniestros.vida@globalseguros.co](mailto:siniestros.vida@globalseguros.co); sin perjuicio de los demás canales formales que la compañía habilite durante la vigencia de la emergencia económica.
- Las sucursales y áreas comerciales deberán remitir de forma oportuna y completa las solicitudes de indemnización junto con sus soportes, en formato digital (PDF legible), al canal oficial definido, asegurando la integridad de la información y la correcta identificación del caso.
- La compañía deberá garantizar la identificación diferenciada de los siniestros asociados a la emergencia, mediante, nota de identificación en el sistema de definición de siniestros CORE, clasificación específica en bases de datos y seguimiento independiente, esto con el fin de asegurar su adecuada gestión y reporte.
- El área de Indemnizaciones deberá consolidar, validar y reportar mensualmente a la Superintendencia Financiera, la siguiente información:

1. Número de siniestros asociados a la emergencia

2. Valor de las indemnizaciones pagadas
  3. Valor de las indemnizaciones en proceso de pago
  4. Identificación de siniestros paramétricos (si aplica)
  5. Cualquier otra información relevante para el seguimiento del impacto
- Toda la información reportada a la Superintendencia Financiera de Colombia deberá cumplir con criterios de exactitud, integridad, oportunidad y consistencia; adicionalmente, previo a su envío, deberá surtir un proceso de validación interna.

## 5.5 Continuidad en la Prestación de los Servicios Financieros

### 5.5.1. Planes de continuidad del negocio y de contingencia operativa.

la Compañía cuenta con un Plan de Continuidad del Negocio y de Contingencia Operativa debidamente estructurado, aprobado e implementado, el cual contempla lineamientos, procedimientos y controles orientados a garantizar la continuidad en la prestación de los servicios financieros ante escenarios de contingencia, incluyendo las declaratorias de emergencia.

Este plan garantiza su implementación y, de ser necesario, el fortalecimiento de los mismos, con el fin de mitigar interrupciones en la prestación de los servicios financieros, especialmente en las zonas afectadas por la situación de emergencia.

Se definen mecanismos que permitan informar de manera clara, suficiente y oportuna a los consumidores financieros cualquier modificación en los horarios de atención, cierres temporales de oficinas o puntos de servicio, así como los canales alternativos disponibles. Permite implementar alternativas operativas que faciliten el acceso a los servicios financieros, incluyendo el uso de canales digitales, no presenciales o de terceros autorizados, conforme a la normativa aplicable. Dicho plan asegura que las medidas adoptadas prioricen la atención en zonas con mayores afectaciones, incluyendo aquellas con limitaciones de acceso o conectividad, garantizando la prestación continua de los servicios; así mismo solicita la evidencia de la documentación, monitoreo y seguimiento de las acciones implementadas para garantizar la continuidad del servicio, con el fin de asegurar su trazabilidad y disponibilidad para efectos de control interno y supervisión por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.

### 5.6 Condiciones aplicables a los programas transitorios

La Compañía adoptará y aplicará programas transitorios orientados a mitigar los efectos derivados de la Emergencia Económica, Social y Ecológica, en concordancia con las disposiciones legales y regulatorias vigentes, y las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

En desarrollo de lo anterior, los programas transitorios estarán dirigidos a los consumidores financieros que acrediten afectación derivada de la situación que dio lugar a la declaratoria de emergencia, priorizando aquellos que cumplan con los criterios de focalización definidos por la normativa aplicable. Así mismo, cuando resulte procedente, la Compañía implementará medidas tales como la refinanciación de obligaciones previamente contraídas, la adopción de alivios financieros o la aplicación de mecanismos excepcionales que faciliten el cumplimiento de las obligaciones, de conformidad con las condiciones establecidas en la ley.

En particular, la aplicación de estos programas observará, entre otros, los siguientes criterios: (i) que las obligaciones objeto de alivio correspondan a operaciones contraídas con anterioridad a la declaratoria de la emergencia; (ii) que las medidas no impliquen condiciones más gravosas para los consumidores financieros; (iii) que su implementación se realice bajo esquemas objetivos,

razonables y acordes con la capacidad de pago del cliente, conforme a lo previsto en la normativa aplicable; (iv) que el consumidor financiero sea productor del sector agropecuario, especialmente los de ingresos bajos, y organizaciones y/o cooperativas conformadas por productores colectividades étnicamente diferenciadas, y productores u organizaciones que desarrollen agricultura campesina, familiar, étnica y comunitaria en las zonas afectadas por la emergencia priorizando a la mujer rural, a las víctimas del desplazamiento forzado y personas en proceso de reincorporación a la vida civil afectados por la emergencia; y (v) que el consumidor financiero resida en los departamentos de Córdoba, Antioquia, La Guajira, Sucre, Bolívar, Cesar, Magdalena y Chocó.

Sin perjuicio de lo anterior, las condiciones específicas relacionadas con el alcance, duración y efectos de los programas serán definidas por la Compañía en cada caso particular, atendiendo la naturaleza de la medida, la situación del consumidor financiero y los lineamientos regulatorios vigentes, garantizando en todo momento la transparencia, equidad y adecuada protección de sus derechos.

Para efectos de la divulgación de los programas transitorios y sus condiciones, la Compañía hará uso de los canales presenciales y no presenciales que tenga habilitados y que resulten efectivos para la atención al público, incluyendo, entre otros, su página web, oficinas, líneas de atención y aplicaciones digitales, asegurando que la información sea clara, suficiente y oportuna.

En aquellos eventos en los que un consumidor financiero resulte potencialmente elegible para la aplicación concurrente de dos o más medidas de apoyo previstas en el marco de la Emergencia Económica, Social y Ecológica, la Compañía aplicará de manera preferente únicamente aquella medida que resulte más favorable para el consumidor financiero, evitando en todo caso la duplicidad de beneficios. Para tal efecto, se garantizará que la medida seleccionada sea compatible con el marco legal aplicable y con la adecuada gestión de riesgos de la Compañía en especial bajo el principio de favorabilidad.

La Compañía desarrollará e implementará campañas de educación financiera dirigidas a los consumidores financieros afectados por la Emergencia Económica, Social y Ecológica, con el propósito de brindar información clara, suficiente y comprensible sobre las medidas de apoyo disponibles, sus condiciones de aplicación y los efectos asociados, facilitando la toma de decisiones informadas por parte de los usuarios.