SEGUROS

# REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

# REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Seguros Generales Suramericana S.A. y Seguros de Vida Suramericana S.A., en adelante "las Compañías", ampliando lo dispuesto en los artículos 13 al 22 de la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010 en su artículo 2.34.2.1.1. y siguientes, y la Parte I, Título III, Capítulo II, numeral 2° de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante las cuales seregula la figura del Defensor del Consumidor Financiero, en adelante "DCF" como mecanismo para dar solución a las quejas y reclamaciones presentadas por los Consumidores Financieros, entendiendo por estos a los clientes, usuarios o clientes potenciales de las Compañías, han decidido dictar el presente reglamento, el cual deberá ser aplicado conjuntamente con las normas citadas.

## CAPÍTULO 1°: DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

**Artículo Primero. Designación y requisitos.** El DCF Principal y Suplente serán designados de acuerdo con las disposiciones que regulan la materia.

Para acceder al cargo de DCF, Principal o Suplente, se requiere:

1. Ser ciudadano colombiano y abogado que acredite formación en conciliación extrajudicial en derecho o Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos de acuerdo con lo establecido en la Sección 8 del Capítulo 2 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, o la norma que lo modifique o sustituya, impartida por una entidad avalada por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

2. Tratarse de una persona que, por su amplio prestigio, trayectoria, experiencia y reconocida honorabilidad y competencia en el ejercicio de actividades profesionales, emita un concepto objetivo y fundamentado, en relación con los asuntos sometidos a su estudio.

3. De acuerdo con las normas vigentes, en caso de ser designado como DCF quien posea acciones en una de las Compañías, este deberá enajenarlas a persona natural por fuera del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil o a persona jurídica donde no posea ninguna participación accionaria como persona natural directa o indirectamente.

4. El DCF deberá abstenerse de actuar cuando se presenten conflictos de interés en relación con una controversia o consumidor financiero reclamante, en cuyo caso actuará el DCF Suplente. En el evento en que el DCF Principal emita un concepto y se constate posteriormente este vínculo, el concepto emitido no obligará a las Compañías.

**Artículo Cuarto. Duración del cargo.** El Defensor del Consumidor Financiero será nombrado para un período de dos (2) años, prorrogable indefinidamente por periodos iguales.

**Artículo Quinto. Terminación del cargo.** La terminación definitiva en el ejercicio de las funciones del DCF cesará en su cargo por cualquiera de las siguientes causas:

a) Falta definitiva del DCF causada por incapacidad o muerte.

b) Renuncia.

c) Cancelación de la inscripción en el registro por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia del Defensor del Cliente o la revocatoria de la posesión ante la misma entidad.

d) La designación de un nuevo DCF por vencimiento del período para el cual fue designado.

e) Haber incurrido en algunas de las causales señaladas en los incisos 3° y 4° del numeral 5 del artículo 53 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por la Ley 795 de 2003 y demás normas que lo modifiquen o adicionen.

**Parágrafo Único.** Salvo cuando se trate de la causal de terminación enunciada en el literal d) del presente artículo, el DCF Suplente deberá asumir como Principal, y la Junta Directiva de cada Compañía deberá designar inmediatamente un nuevo DCF Suplente. Igualmente, la Junta Directiva deberá designar un nuevo DCF Suplente cuando las causales de terminación definitiva se prediquen del DCF Suplente en ejercicio.

Los DCF así nombrados ejercerán las funciones temporalmente, hasta que la Asamblea General de Accionistas de cada Compañía designe el o los DCF.

## CAPÍTULO 2°: DE LAS FUNCIONES Y COMPETENCIAS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

**Artículo Sexto. Funciones del defensor.** De acuerdo con lo estipulado en las normas vigentes sobre la materia y a las obligaciones allí consagradas, el DCF deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones:

a) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las Compañías.

b) Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de las Compañías de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.

c) Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y las Compañías en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la Efectuar recomendaciones a las Compañías relacionadas con los servicios y la

d) Ser vocero de los consumidores financieros ante las Compañías.

e) atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad, en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio puedan favorecer las buenas relaciones que deben existir entre ellas y sus Consumidores Financieros. En desarrollo de esta función, el Defensor presentará a las Compañías, dentro del primer trimestre de cada año, un informe del desarrollo de esta función durante el año precedente.

**Artículo Séptimo. Funciones adicionales del Defensor del Consumidor Financiero establecidas voluntariamente por las Compañías.** Las Compañías de manera voluntaria, en forma adicional a las funciones consagradas en las normas que regulan la materia y a la competencia establecida en el artículo anterior, han decidido que el DFC tendrá las siguientes funciones adicionales sujetas al procedimiento establecido en el Capítulo 4º del presente reglamento, cuando la cuantía de las

1. Conocer las quejas y reclamaciones que los consumidores financieros presenten por las objeciones propuestas por las Compañías a las reclamaciones ante ellas formuladas, en los siguientes ramos:

- Movilidad – SOAT
- Salud
- Vida
- Rentas Vitalicias
- Riesgos Laborales
- Competitividad Empresarial

2. Para los casos señalados en el punto anterior y por solicitud de alguna de las partes o del DFC, mediar entre los consumidores financieros y las entidades con el fin de aproximarlos y lograr un acuerdo que solucione las controversias que entre ellos existan.

**Parágrafo Primero.** La reclamación por parte del Consumidor Financiero al DCF deberá hacerse en un término no mayor a dos (2) años contados desde el día en que se produjo el hecho que dio lugar a la reclamación.

**Parágrafo Segundo.** Se encuentran excluidos los asuntos cuya objeción este fundamentada en una ilicitud frente a la ley colombiana.

**Parágrafo Tercero.** La función a que se refiere el numeral 2 de este artículo se ejercerá en asuntos de la competencia voluntaria atribuida por este reglamento al DCF, donde este carece de la facultad para actuar como conciliador conforme a la autorización consagrada por el artículo 13, literal c) de la Ley 1328 de 2009, en concordancia con la Ley 640 de 2001.

**Artículo Octavo. Materias excluidas.** Están excluidos de la competencia del Defensor los siguientes asuntos:

1. Las relaciones entre las Compañías y sus empleados de cualquier clase o respecto de sus contratistas de cualquier tipo, salvo que se trate de reclamaciones que efectúen estos en su calidad de Consumidores Financieros.
2. Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas de las Compañías.
3. Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el DCF, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 7 del presente reglamento que se refieren a las facultades entregadas por las Compañías de manera voluntaria al DCF.
4. Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del DCF.
5. Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos reclamados por los mismos hechos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 7 del presente reglamento que

se refieren a las facultades entregadas por las Compañías de manera voluntaria al DCF.

6. Aquellos que correspondan a la prestación de un servicio o producto, entendida como la facultad con la que cuentan las Compañías para determinar la celebración o no de un contrato, su renovación, su prorroga, así como sus pactos o condiciones.

7. Las relaciones entre las Compañías y sus accionistas; pero conocerá de las reclamaciones que efectúen los accionistas en su calidad de Consumidores Financieros.

8. Los asuntos que se encuentren en trámite judicial o arbitral o que ya hayan sido resueltos por esa misma vía o que, puestos en conocimiento del DCF, sean también llevados a la vía judicial o arbitral.

9. Los relativos a la determinación de perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por la ley, lo anterior sin perjuicio de lo establecido en el artículo 7 del presente reglamento que se refieren a las facultades entregadas por las Compañías de manera voluntaria al DCF.

10. Los asuntos que se encuentren en trámite judicial o arbitral o que ya hayan sido resueltos por esa misma vía o que, puestos en conocimiento del DCF, sean también llevados a la vía judicial o arbitral.

## CAPÍTULO 3°: DE LAS OBLIGACIONES DE LAS COMPAÑÍAS CON EL DCF

**Artículo Noveno. Obligaciones de las Compañías con el DCF.** Las Compañías adoptarán todas las medidas necesarias para el buen desempeño del DCF y también para garantizar total independencia de su actuación; en este orden de ideas les corresponde, en particular:

1. Aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado al normal funcionamiento de los servicios del DCF.

2. Colaborar con el DCF en todo aquello que favorezca al mejor ejercicio de su cargo y especialmente, facilitarle toda la información que les sea solicitada por aquel en materias de

su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.

3. Informar a los Consumidores Financieros de las Compañías en la forma más adecuada, de la existencia y funciones del DCF, así como el contenido del presente reglamento y de los derechos que asisten a dichos Consumidores Financieros para presentar sus reclamaciones y la forma de proponerlas.

4. Establecer indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de las funciones a cargo del DCF. Los indicadores de gestión podrán incluir encuestas, sondeos o mecanismos que permitan evaluar dicha gestión por parte del Consumidor Financiero.

5. Hacer seguimiento a los indicadores de gestión del DCF, y adoptar dentro de sus competencias las medidas que estime pertinentes para mejorar la protección y el trato justo a los Consumidores Financieros.

## CAPÍTULO 4°: DEL PROCEDIMIENTO.

**Artículo Décimo. Presentación de la reclamación.** Las reclamaciones se presentarán por escrito, a través del correo electrónico dispuesto para contacto con el DCF.

**Parágrafo Primero.** Las comunicaciones entre las partes y el DCF podrán ser realizadas a través de correo electrónico.

**Parágrafo Segundo.** El trámite de una queja o reclamo ante el DCF no constituye requisito de procedibilidad para acudir a la Superintendencia Financiera de Colombia o ejercer en cualquier momento las acciones jurisdiccionales que los Consumidores Financieros estimen pertinentes.

**Artículo Décimo Primero. Contenido de las quejas.** En las quejas se hará constar necesariamente el nombre, los apellidos, tipo de documento y número de identificación, dirección y teléfono del reclamante, la descripción de los hechos, las pretensiones concretas de su queja o reclamo, su cuantía, y el número de la póliza y siniestro del mismo.

**Artículo Décimo Segundo. Admisión o inadmisión del trámite.** Una vez recibida la queja o reclamo, el DCF decidirá si el asunto es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al Consumidor Financiero interesado y a la Compañía involucrada dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que sea recibida la solicitud.

Si el DCF al recibir la información, estima que para el análisis de su competencia requiere mayor información, procederá a solicitarla por cualquier medio verificable al encargado de suministrar la misma. En este evento, la Compañía o el Consumidor deberán dar respuesta dentro del término que disponga el DCF sin que este exceda ocho (8) días hábiles contados desde el día siguiente al que se solicite la información.

Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el Consumidor Financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo establecido por el DCF. Lo anterior sin perjuicio de que el Consumidor Financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.

Una vez recibida la información solicitada, el DCF podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del día hábil siguiente.

**Artículo Décimo Tercero. Inadmisión de la queja.** Inadmitida la queja o reclamo el DCF comunicará su decisión al Consumidor Financiero y a la Compañía respectiva, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes. Inadmitida la reclamación, ésta no podrá plantearse nuevamente ante el DCF.

**Artículo Décimo Cuarto. Admisión.** Admitida la queja el DCF comunicará al Consumidor Financiero tal decisión y le informará que en todos los casos las decisiones del DCF serán vinculantes para las Compañías.

**Artículo Décimo Quinto. Trámite de la reclamación.** En los eventos en los cuales el DCF sea competente para resolver quejas o reclamos en los términos de la Ley 1328 de 2009, el

Decreto 2555 de 2010 y el presente reglamento, deberá observarse el siguiente procedimiento para el trámite de la queja o reclamación:

1. El DCF requerirá a la Compañía correspondiente dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que se recibió la reclamación, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición.

2. La respuesta deberá ser allegada al DCF dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado, término que se ampliará a petición de la Compañía y a juicio del DCF. Las Compañías deberán informar al Consumidor Financiero las razones en las que sustenta la solicitud de prórroga.

3. Las Compañías deberán dar respuesta completa, clara y suficiente.

4. Posterior a la admisión, el DCF, si lo estima conveniente, escuchará a las dos partes sobre su contenido.

5. Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el DCF identifica que el caso no era de su competencia, de acuerdo con las situaciones enunciadas en este reglamento, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a la Compañía respectiva y al Consumidor Financiero.

6. El DCF deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en un término no superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente a la fecha de recepción de la información enviada por la Compañía respectiva. No obstante, cuando se trate de los asuntos consagrados en el artículo séptimo del presente reglamento, el DCF contará con un término de diez (10) días hábiles contados desde el día siguiente a la fecha de recepción de la información enviada por la Compañía respectiva, para resolver la queja o reclamo.

7. La decisión que profiera el DCF deberá ser breve, motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada por escrito al Consumidor Financiero y a la Compañía respectiva el día hábil siguiente después de proferida.

**Parágrafo Único.** En caso de que la decisión sea desfavorable al Consumidor Financiero, este puede acudir a otros medios de protección de sus derechos, y el DCF lo advertirá en este sentido en el documento correspondiente.

**Artículo Décimo Sexto. Rectificación.** Las Compañías podrán rectificar en cualquier momento del trámite, total o parcialmente su posición frente a una queja o reclamo en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del DCF. En estos casos, el DCF dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la Compañía, consultará al Consumidor Financiero, a efectos de establecer su expresa satisfacción. El Consumidor Financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles.

Si vencido este término el Consumidor Financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite. En este último caso y en el evento de que el Consumidor Financiero exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo.

Si la rectificación fue parcial o el Consumidor Financiero no está plenamente satisfecha, el DCF deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

**Artículo Décimo Séptimo. Desistimiento de la queja.** El Consumidor Financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al DCF. En tales eventos, el DCF dará por terminado el trámite y deberá comunicar al Consumidor Financiero la recepción del documento de desistimiento y a la Compañía involucrada sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

**Artículo Décimo Octavo. Petición de Conciliación o Mediación.** En cualquier etapa del trámite, las partes podrán solicitar la actuación del DCF como conciliador de conformidad con la competencia legal, conforme a lo establecido en el artículo 6 del presente reglamento. En tal caso, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del DCF y se citará a audiencia de concilia-

ción de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001 y demás normas que la modifiquen o adicionen.

De igual forma procederá la DCF, cuando cualquiera de las partes solicite, o el DCF estime conveniente, celebrar reunión con el fin de ejercer la función de mediación que establece el artículo 8 de este reglamento.

**Artículo Décimo Noveno. Función de vocería.** El DCF podrá dirigir en cualquier momento a los administradores, las juntas directivas o consejos de administración de las Compañías, recomendaciones y propuestas relacionadas con los servicios y atención a los Consumidores Financieros, sobre eventos que hubieran merecido su atención y que a su juicio, puedan mejorar y facilitar las relaciones entre la Compañía respectiva y los Consumidores Financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de las actividades de la Compañía.

**Artículo Vigésimo. Trámite de vocería.** Las funciones de vocería del DCF señaladas en el Artículo Sexto, literal d), serán ejercidas a través del siguiente procedimiento:

a) El DCF trasladará la queja o reclamación a las Compañías solicitando su atención y señalará un plazo de respuesta entre 2 y 10 días, a su juicio y dependiendo de la complejidad.

b) En los casos que lo estime pertinente deberá realizar a la entidad las recomendaciones que considere.

## CAPÍTULO 5°: DE LOS EFECTOS DEL CONCEPTO.

**Artículo Vigésimo Primero. Limitación al alcance de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero.** En desarrollo de sus funciones el DCF no podrá determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por la ley, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 7 de este reglamento, para los pagos de valores asegurados.

**Artículo Vigésimo Segundo. Contenido del concepto.** Los conceptos del DCF siempre serán motivados, breves, claros y concretos y podrán ser en derecho o en equidad.

**Artículo Vigésimo Tercero. Carácter vinculante.** En todos los casos las decisiones del DCF favorables al Consumidor serán vinculantes para las Compañías.

**Artículo Vigésimo Cuarto. Efectos del concepto para el Consumidor Financiero.** El Consumidor Financiero no está obligado a aceptar la decisión del DCF y en cualquier momento, podrá ejercer las acciones administrativas y judiciales que estime oportunas. Con base en lo anterior, el Consumidor Financiero contará con un término de 5 días hábiles contados desde el día siguiente en que el DCF emitió su concepto para manifestar la no aceptación de su decisión. Se entenderá que la decisión del DCF ha sido aceptada por el Consumidor Financiero si dentro del término señalado anteriormente no se recibe ninguna comunicación de su parte.

**Artículo Vigésimo Quinto. Efectos del concepto para las Compañías.** Las Compañías ejecutarán la decisión en un plazo máximo de un (1) mes, salvo que, dada las circunstancias particulares del caso, el DCF establezca un plazo mayor. El plazo para la ejecución se contará a partir del día en que el DCF notifique a la Compañía la aceptación del Consumidor Financiero.

**Artículo Vigésimo Sexto. Gratuidad.** La presentación y el trámite de las reclamaciones ante el DCF tienen carácter gratuito para el Consumidor Financiero.

## CAPÍTULO 6°: OTROS.

**Artículo Vigésimo Séptimo. Informe anual y presupuesto.** El DCF presentará anualmente un informe relacionado con su gestión, la liquidación del presupuesto de gastos y las previsiones que estime para la siguiente anualidad. Entre estas previsiones podrá incluirse cualquier propuesta de tipo financiero o de organización que el DCF considere necesaria para un mejor desarrollo de la figura que podrán ser tomadas en cuenta por las Compañías para la definición del presupuesto.

**Artículo Vigésimo Octavo. Modificación del reglamento.** El presente reglamento podrá ser modificado en cualquier momento, de acuerdo con las normas vigentes, por las Juntas Directivas de las Compañías.