

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 la ley 1328 de 2009, el decreto 2555 de 2010 y la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante las cuales se regula la figura del Defensor del Consumidor Financiero 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 PRIMERO: DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

Artículo Primero. Designación y requisitos. El Defensor o los Defensores serán designados de acuerdo con las disposiciones que regulan la materia.

Para acceder al cargo de Defensor del Consumidor Financiero 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 a lo establecido en el Decreto 3756 de 2007 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. Acreditar conocimientos en las materias objeto de protección del consumidor, así como en derecho comercial, financiero, de seguros.
4. Acreditar como mínimo cinco (5) años de experiencia profesional o estudios especializados en las áreas descritas en el numeral anterior.
5. Acreditar conducta idónea y solvencia moral.

Parágrafo primero. Los mismos requisitos y calidades previstas en el presente artículo serán exigibles al Defensor del Consumidor Financiero suplente.

Parágrafo segundo. El Defensor del Consumidor Financiero podrá desempeñar su función simultáneamente en varias entidades vigiladas.

Parágrafo tercero. Una vez designados los Defensores del Consumidor Financiero, principal y suplente, estos se posesionarán ante la Superintendencia Financiera de Colombia, para lo cual se seguirá el trámite establecido para la posesión de los administradores de las entidades vigiladas.

Artículo Segundo. Independencia. El Defensor ejercerá sus funciones con absoluta independencia de las Compañías, de sus organismos de administración y con autonomía en cuanto a los criterios a aplicar en el ejercicio de su cargo.

Artículo Tercero. Prohibiciones e inhabilidades.

1. No podrá ser designado como Defensor del Consumidor Financiero, quien sea o haya sido dentro del año inmediatamente anterior director, empleado, contratista, apoderado o agente de las Compañías en las cuales va a desempeñarse como Defensor, ni de la matriz, filiales o subsidiarias de las mismas.
2. De acuerdo con las normas vigentes, en caso de ser designado como Defensor del Consumidor Financiero 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.
3. El Defensor estará inhabilitado para emitir su concepto en los casos en que tenga algún vínculo familiar (cónyuge, cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil) o laboral con el Consumidor Financiero reclamante, en cuyo caso actuará el Defensor Suplente. En el evento en que el Defensor principal emita un concepto y se constate posteriormente este vínculo, el concepto emitido no obligará a las Compañías.
4. Los Defensores del Consumidor Financiero no podrán desempeñar en las Compañías funciones distintas de las propias de su cargo.

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. El Defensor cesará en su cargo por cualquiera de las siguientes causas:

1. Expiración del plazo para el cual fue nombrado a menos que se disponga su reelección de acuerdo a lo establecido en el artículo anterior.
2. Falta definitiva del Defensor del Consumidor Financiero causada por invalidez, muerte o incapacidad parcial que le impida continuar con el normal desarrollo de sus funciones.
3. Haber sido condenado por delito cometido, mediando sentencia ejecutoriada en tal sentido o sancionado por faltas a la ética profesional.
4. Renuncia al cargo.
5. Cancelación de la inscripción en el registro por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia del Defensor del Consumidor Financiero o la revocatoria de la posesión ante la misma entidad.
6. La designación de un nuevo Defensor del Consumidor Financiero por vencimiento del período para el cual fue designado.
7. 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.
8. Por abandono del cargo.
9. Mutuo acuerdo.

Parágrafo. Salvo cuando se trate de la causal de terminación enunciada en el numeral 6° del presente artículo, el Defensor del Consumidor Financiero suplente deberá asumir como principal,

y la junta directiva de cada Compañía deberá designar inmediatamente un nuevo Defensor del Consumidor Financiero suplente. Igualmente, la junta directiva deberá designar un nuevo Defensor del Consumidor Financiero suplente cuando las causales de terminación definitiva se prediquen del Defensor del Consumidor Financiero suplente en ejercicio.

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

CAPÍTULO SEGUNDO: 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 Defensor del Consumidor Financiero deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones:

1. Atender de manera oportuna y efectiva a los Consumidores Financieros de las Compañías.
2. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los Consumidores Financieros de las Compañías, 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.
3. Actuar como conciliador entre los Consumidores Financieros de las Compañías y estas en los términos indicados en la ley 640 de 2001, su reglamentación o en las normas que la modifiquen o sustituyan, siempre y cuando se enmarquen dentro de las atribuciones propias de la competencia legal del Defensor.
4. Ser vocero de los Consumidores Financieros de las Compañías ante las mismas.
5. Efectuar recomendaciones relacionadas con los servicios y la atención a los Consumidores Financieros, 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 Defensor tendrá las siguientes funciones adicionales sujetas al procedimiento establecido en el Capítulo 4º del presente reglamento, cuando la cuantía de las mismas se encuentre entre cien (100) y quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes:

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:
 - Automóviles.
 - Salud.
 - Hogar.
 - Vida.
 - Rentas vitalicias
 - SOAT
 - Responsabilidad Civil

2. Para los casos señalados en el punto anterior y por solicitud de alguna de las partes o del Defensor, 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 Defensor 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 Defensor del Consumidor Financiero, donde este carece de la facultad para actuar como conciliador conforme a la autorización consagrada por el artículo 13, literal c de las 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 a las entidades.
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 Defensor, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 7 del presente reglamento que se refieren a las facultades entregadas por el las Compañías de manera voluntaria al Defensor del Consumidor Financiero.
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 Defensor.
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 Defensor del Consumidor Financiero.

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 Defensor, 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 Defensor del Consumidor Financiero.
10. Las demás materias para las cuales no se asignó competencia expresa en este reglamento o en las normas vigentes sobre la materia.

CAPÍTULO TERCERO: DE LAS OBLIGACIONES DE LAS COMPAÑÍAS CON EL DEFENSOR.

Artículo Noveno. Obligaciones de las Compañías con el Defensor. Las Compañías adoptarán todas las medidas necesarias para el buen desempeño del Defensor 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 Defensor.
2. Colaborar con el Defensor 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 Defensor, 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.

CAPÍTULO CUARTO: DEL PROCEDIMIENTO.

Artículo Décimo. Presentación de la reclamación. Las reclamaciones se presentarán por escrito, a través de correo electrónico, chat, en las oficinas de las compañías, o directamente ante el Defensor del Consumidor Financieros.

Parágrafo primero. Para las reclamaciones presentadas en oficinas, las Compañías tendrán un término de tres (3) días hábiles a partir de la fecha de recepción del documento para dar traslado al Defensor del Consumidor Financiero.

Parágrafo segundo. Las comunicaciones entre las partes y el Defensor podrán ser realizadas a través de correo electrónico o chat.

Parágrafo tercero. El trámite de una queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero 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. En la página web y en las oficinas de las compañías se dispondrá un formato que puede ser usado por el consumidor financiero (Anexo 1).

Artículo Décimo segundo. Admisión o inadmisión del trámite. Una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor 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 Defensor del Consumidor Financiero 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 Defensor 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 Defensor. 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 Defensor del Consumidor Financiero 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 Defensor 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 Defensor.

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

Artículo Décimo quinto. Trámite de la reclamación. En los eventos en los cuales el Defensor del Consumidor Financiero 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 Defensor 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 Defensor del Consumidor Financiero 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 Defensor del Consumidor Financiero. 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 Defensor, si lo estima conveniente, oirá a las dos partes sobre su contenido.
5. Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero 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 Defensor del Consumidor Financiero 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 7, del presente reglamento, el Defensor 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 Defensor del Consumidor Financiero 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. En caso de que la decisión sea desfavorable al Consumidor Financiero, este puede acudir a otros medios de protección de sus derechos, y el Defensor 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 Defensor. En estos casos, el Defensor 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 satisfecho, el Defensor 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 Defensor del Consumidor Financiero. En tales eventos, el Defensor del Consumidor Financiero 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 Defensor del Consumidor Financiero 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 Defensor y se citará a audiencia de conciliación de conformidad con lo previsto en la ley 640 de 2001 y demás normas que la modifiquen o adicionen.

De igual forma procederá la Defensoría del Consumidor Financiero, cuando cualquiera de las partes solicite, o el Defensor 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 Defensor del Consumidor Financiero 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 Defensor del Consumidor Financiero señaladas en el Artículo 6, numeral 4, 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 QUINTO: 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 Defensor del Consumidor Financiero 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 Defensor 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 Defensor 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 Defensor y en cualquier momento, podrá ejercer las acciones administrativas y judiciales que estime oportunas. Con base en lo anterior, el Consumidor contará con un término de 5 días hábiles contados desde el día siguiente en que el Defensor emitió su concepto para manifestar la no aceptación de su decisión. Se entenderá que la decisión del Defensor ha sido aceptada por el Consumidor 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 Defensor establezca un plazo mayor. El plazo para la ejecución se contará a partir del día en que el Defensor notifique a la Compañía la aceptación del Consumidor Financiero.

Artículo Vigésimo sexto. Gratuidad. La presentación y el trámite de las reclamaciones ante el Defensor, tienen carácter gratuito para el Consumidor Financiero.

CAPÍTULO SEXTO: OTROS.

Artículo Vigésimo séptimo. Informe anual y presupuesto. El Defensor 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 Defensor 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.