

REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Colmena Seguros

CAPITULO PRIMERO

Artículo Primero. La Defensoría del Consumidor Financiero. La Defensoría del Consumidor es una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros de **Colmena Seguros**.

Artículo Segundo. Consumidor financiero: Es todo cliente, usuario o cliente potencial de **Colmena Seguros**.

CAPITULO SEGUNDO

Artículo Tercero: Funciones del Defensor Financiero. El Defensor del Consumidor es autónomo e independiente de **Colmena Seguros**.

En cumplimiento de sus funciones, al Defensor del Consumidor Financiero le corresponde:

- a) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de **Colmena Seguros**.
- b) Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento establecidos en el Decreto 2555 de 2010, o en las normas que lo modifiquen o adicionen, relativas a un posible incumplimiento de **Colmena Seguros** 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 la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y **Colmena Seguros** podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su interés de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.

El documento en el cual conste la conciliación celebrada entre **Colmena Seguros** y el consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor

Financiero en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositarlo en Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.

- d) Ser vocero de los consumidores financieros ante **Colmena Seguros**.
- e) Efectuar recomendaciones a **Colmena Seguros** relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- f) Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- g) Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero .

Artículo Cuarto. No son competencia del Defensor del Consumidor Financiero. Estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos:

- a) Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a las entidades.
- b) Los concernientes al vínculo laboral entre las entidades y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- c) Aquellos que se deriven condición de accionista de las entidades.
- d) Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de estas.
- e) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- f) Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- g) 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.
- h) 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.

- i) Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- j) Las demás que defina el Gobierno Nacional.

CAPITULO TERCERO

Artículo Quinto. Procedimiento en las resoluciones de las Quejas. De conformidad con lo previsto en el artículo 2.34.2.1.5. del Decreto 2555 de 2010, 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 y del citado Decreto, así como del presente reglamento, deberá observar el siguiente procedimiento para su trámite:

1. El consumidor financiero deberá presentar su queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero mediante documento en el cual consigne sus datos personales y la información de contacto, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja o reclamo, la cual podrá ser remitida directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero, o podrá ser presentada en sus oficinas o en las agencias o sucursales de las entidades. En este último caso, las entidades vigiladas tienen la obligación de hacer el traslado al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.

2. Cuando el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo interpuesto corresponde a temas de interés general, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.

3. Una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al consumidor financiero interesado y a la entidad involucrada dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.

Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al consumidor financiero si la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero es obligatoria según los reglamentos de la entidad respectiva, advirtiendo sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

Si la queja o reclamo es inadmitida, el Defensor del Consumidor Financiero comunicará su decisión al consumidor financiero, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

4. Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de la entidad involucrada o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, la entidad o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor del Consumidor Financiero sin que se excedan los ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se solicite la información. Una vez recibida la información solicitada, el Defensor del Consumidor Financiero podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles.

5. Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el consumidor financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. 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.

6. Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a la respectiva entidad, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. Será obligatorio que en el mismo traslado, se solicite a la entidad que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.

La entidad deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que ésta le sea desfavorable. En todo caso, si la entidad ha incorporado en sus reglamentos la obligatoriedad de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, no podrá manifestar lo contrario.

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 entidad y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, la entidad vigilada deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de la entidad se hubiere producido fuera del mismo, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida. En tal evento, el Defensor del Consumidor Financiero deberá requerir nuevamente a la entidad para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera de Colombia la ocurrencia reiterada de estos hechos.

Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento reiterado evidenciado en el envío tardío, en forma incompleta o en el no envío de las respuestas al Defensor del Consumidor Financiero, deberá ser informado por éste a la Junta Directiva o al Consejo de Administración de la entidad vigilada, quienes deberán adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.

7. Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a la entidad y al consumidor financiero.

8. El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término establecido en el numeral 6o.

9. La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al consumidor financiero y a la entidad vigilada el día hábil siguiente después de proferida.

En caso de que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero éste puede acudir a cualquier medio de protección de sus derechos.

10. La entidad vigilada podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo con el consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En estos casos, la entidad informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, consultará al consumidor financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, 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 caso 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. Lo anterior sin perjuicio que el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas de que trata el numeral 2o del presente artículo, en cuyo caso dará traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia, si no lo había hecho previamente, junto con un escrito soportando su posición.

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

11. En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009. En tal caso, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001.

La decisión así adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositar el acta correspondiente en el centro de conciliación. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de numeral 7 del artículo 8o de la Ley 640 de 2001, para efectos de publicidad.

12. 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 entidad vigilada sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

PARÁGRAFO. El trámite 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 Sexto. 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.

Artículo Séptimo. Efectos de las decisiones del Defensor. Las decisiones del defensor del consumidor financiero no obligan a la parte que no esté de acuerdo con ella, dejando abierta la posibilidad de recurrir a otra instancia para la definición del caso planteado. En todo caso, en la medida en que sus decisiones sean aceptadas expresamente por ambas partes, tendrán carácter vinculante entre ellas.

CAPITULO SEXTO

Artículo Octavo. Las funciones y obligaciones del Defensor del Consumidor Financiero.

- 1.- Elaborar el Reglamento del Defensor del Consumidor Financiero de **Colmena Seguros**.
- 2.- Concluir el trámite de las quejas y dar su concepto con base en los elementos jurídicos y fácticos aplicables a cada caso, dentro del plazo establecido en la Ley y con los requisitos exigidos en este reglamento.
- 3.- Formular a **Colmena Seguros** por intermedio de la Gerencia de Servicio las recomendaciones que surjan de su experiencia en el análisis de los reclamos tramitados y con las solicitudes y propuestas de mejor servicio que reciba el cliente /usuario.
- 4.- Elaborar y presentar ante **Colmena Seguros**, en forma mensual, un informe de las quejas presentadas ante la Defensoría.
- 5.- Conformar una base de datos donde se registren en forma cronológica y temática las quejas presentadas y el trámite surtido a las mismas hasta su terminación.
- 6.- Presentar en el primer trimestre de cada año a la Junta Directiva y a la Asamblea General de Accionistas, por conducto de la Administración de **Colmena Seguros**, un informe anual de las funciones desarrolladas por el Defensor del Consumidor Financiero, de conformidad con las directrices impartidas por la Superintendencia Financiera.
- 7.- Elaborar y presentar anualmente ante la Asamblea General de Accionistas, el presupuesto requerido para el adecuado funcionamiento de la Defensoría, que contenga la información sobre los recursos humanos y técnicos necesarios para el desempeño de sus funciones.
- 8.- Interpretar las disposiciones de este Reglamento cuando quiera se presenten inquietudes en relación con la aplicación de las mismas.
- 9.- Informar a **Colmena Seguros** sobre las ausencias temporales y definitivas.
- 10.- Cumplir con las funciones de Defensor del Consumidor Financiero establecidas por la Superintendencia Financiera y transmitirle las propuestas formuladas por los consumidores financieros orientadas al mejoramiento de las relaciones con **Colmena Seguros**.
- 11.- Colaborar con la Superintendencia Financiera en los temas de su competencia.
- 12.- Actuar como conciliador en derecho en los casos en que sea solicitado por alguna de las partes el trámite conciliatorio.

Artículo Octavo. Funciones y Obligaciones de Colmena Seguros. Son funciones de **Colmena Seguros**:

1.- Suministrar al Defensor del Consumidor Financiero toda la información necesaria, dentro de los términos establecidos en éste reglamento para dar oportuna respuesta a las quejas interpuestas por los consumidores financieros.

2.- Designar a un funcionario de **Colmena Seguros** responsable de atender las quejas, peticiones y demás requerimientos originados en las quejas interpuestas con quien el Defensor del Consumidor Financiero se entenderá en forma directa.

3.- Designar al Defensor Suplente a través de la Asamblea General de Accionistas.

4.- Acatar y dar cumplimiento en forma inmediata de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero cuando estas les sean favorables al cliente o al usuario y hayan sido expresamente aceptadas por **Colmena Seguros**.

Artículo Noveno. Causales de Terminación. El Defensor cesará el ejercicio de sus funciones por cualquiera de las siguientes causas:

1.- Expiración del plazo para el cual fue nombrado, a menos que la Asamblea General de Accionistas disponga su reelección.

2.- Incapacidad sobreviniente.

3.- Haber incurrido en una de las causales señaladas en los incisos 3° y 4° del numeral 5° del artículo 53 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y demás normas que lo modifican o complementan.

4.- Renuncia.

5.- Por decisión de la Asamblea General de Accionistas

6.- Por decisión de la Superintendencia Financiera.