



**SISTEMA DE CONTROL INTERNO
REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL
CONSUMIDOR FINANCIERO
ASC-DRT009
2012**

Elaborado por: Laura Ortega
Fecha: Mayo de 2016
Versión: 4.0
Revisó: Martha Liliana Morales Riveros
Aprobó: Junta Directiva
Control Documental: Comité de auditoría

**REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**

CONTENIDO

PREÁMBULO	2
CAPITULO I. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	2
CAPITULO II. TRÁMITES ANTE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA	3
CAPITULO III. REGLAMENTACIÓN DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	4
CAPITULO IV. PROCEDIMIENTOS DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	5
CAPITULO V. FUNCIONES DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	5
CAPITULO VI. INDEPENDENCIA Y AUTONOMÍA DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.	6
CAPITULO VII. OBLIGACIONES DE LAS PARTES SOMETIDAS A ÉSTE REGLAMENTO.....	10
CAPITULO VIII. DISPOSICIONES FINALES	12

Copia Controlada

PREÁMBULO

En desarrollo del artículo 98 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por el artículo 24 de la Ley 795 de 2003, la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010, dando cumplimiento a la Ley, la sociedad comercial colombiana **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**, identificada con el Número de Identificación Tributaria (NIT) **860.048.783-6**, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C. y dirección para notificaciones en la Carrera 11 Número 73 – 44 oficina 808 adopta y reforma el **REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO** de la entidad.

CAPITULO I. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

ARTICULO 1. REQUISITOS. El Defensor del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** deberá estar inscrito en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero – RDCF – según parámetros establecidos en el Decreto 2555 de 2010. Será designado por la Asamblea General de Accionistas de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** Igualmente, antes de ejercer su cargo deberá posesionarse ante la Superintendencia Financiera de Colombia conforme al decreto 2555 de 2010. El Defensor del Consumidor Financiero de la Entidad deberá ser abogado inscrito ante el Consejo Superior de la Judicatura, con experiencia profesional mínima de dos (2) años contados a partir de la fecha de grado y tener un desempeño profesional reconocido.

Además de lo anterior el Defensor del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** deberá:

1. Acreditar la calidad de conciliador con el objeto de poder ejercer la función establecida en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010.
2. Acreditar conocimientos en las materias objeto de protección del consumidor, así como en derecho comercial, financiero, de seguros o de valores, preferiblemente relacionados con el sector asegurador.
3. Acreditar como mínimo cinco (5) años de experiencia profesional o estudios especializados en las áreas específicas en el sector financiero o asegurador, contada a partir de la fecha de grado profesional.
4. Acreditar conducta idónea y solvencia moral.
5. No estar incurso en alguna de las inhabilidades e incompatibilidades consagradas en el capítulo VI del presente reglamento.

Parágrafo 1. Los requisitos y calidades previstas en el presente documento son exigibles al Defensor del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** y su respectivo suplente.

Parágrafo 2. El Defensor del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** puede desempeñar su función simultáneamente en varias entidades del sector asegurador, conforme a la Reglamentación expedida por el Gobierno Nacional al respecto.

Parágrafo 3. La Superintendencia Financiera podrá revocar la inscripción en el registro del Defensor del Consumidor Financiero de la entidad, cuando establezca que la persona a la cual se

le concedió, ha perdido alguno de los requisitos exigidos para tal efecto, en la forma y condiciones que señale el Gobierno Nacional.

CAPITULO II. TRÁMITES ANTE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

ARTÍCULO 2. POSESIONES. Una vez designados los Defensores del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**, principal y suplente, deberán posesionarse y registrarse ante la Superintendencia Financiera de Colombia, para lo cual se seguirá el trámite establecido en la circular externa 016 de 2010 y la circular externa 010 de 2012, mediante pro forma F.0000 – 19 “Solicitud de Posesión” y en la Carta Circular 68 de 2008.

ARTÍCULO 3. EVENTOS EN LOS QUE NO SE REQUIERE DE NUEVA POSESIÓN. No se requiere adelantar nuevamente el trámite de posesión en los casos de reelección del Defensor del Consumidor Financiero, principal o suplente de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** Lo anterior aplica siempre que la persona sea reelegida para el ejercicio del mismo cargo con independencia de la condición de principal o suplente.

En estos casos, corresponderá al Representante Legal de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** informar tal situación dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la ocurrencia del hecho mediante el diligenciamiento de la proforma electrónica F.0000-19 “Solicitud de posesión” ingresando al ícono “Otras actuaciones relacionadas con la posesión”, a través de la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia, junto con la actualización de la hoja de vida. El mismo procedimiento deberá efectuarse cuando ocurra el cambio de la condición de suplente a principal.

ARTÍCULO 4. FUNCIONES DEL RESPONSABLE DEL TRÁMITE DE POSESIÓN. El Representante Legal de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**, designado expresamente por la Junta Directiva para tal efecto, será la persona responsable de:

1. Exigir al postulado la información que soporta su trayectoria e idoneidad profesional y moral con el fin de proceder a la revisión y posterior incorporación de los datos exigidos en la proforma F.0000-19, certificando la coincidencia de la información con los documentos aportados.
2. Diligenciar en su integridad la proforma electrónica F.0000-19 “Solicitud de Posesión” de acuerdo con su correspondiente instructivo.
3. Firmar digitalmente la proforma F.0000-19 “Solicitud de Posesión” y transmitirla vía electrónica a la SFC.
4. Conservar un ejemplar físico del trámite de posesión, debidamente firmado por él y el postulado en los términos previstos en la ley para la conservación de documentos.
5. Archivar y custodiar la documentación que soporta el diligenciamiento de la proforma F.0000-19 “Solicitud de Posesión”, dentro de las instalaciones de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**, de acuerdo con las normas que regulan los términos y plazos para la conservación de documentos.
6. Las demás funciones que dispongan las entidades competentes en referencia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la compañía.

Una vez firmada y transmitida la proforma a la Superintendencia Financiera de Colombia por el Representante Legal de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** se entiende que él mismo hace constar que la información allí consignada fue revisada, coincide con los documentos suministrados por el postulado y que éstos reposan en los archivos de la entidad.

Es deber del Representante Legal de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** garantizar en todo momento la confidencialidad de la información que conozca en desarrollo de sus funciones.

ARTÍCULO 5. TRANSMISIÓN DE NOVEDADES RELACIONADAS CON EL TRÁMITE DE POSESIONES. – Para dar cumplimiento a este artículo, el Representante Legal de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** debe remitirse al documento: “Anexo REMISIÓN DE INFORMACIÓN – PARTE I PROFORMAS F. 0000” correspondiente a la Circular Externa 018 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

ARTICULO 6. REGISTRO. El Registro de Defensores del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** – RDCF – deberá contener por lo menos la siguiente información:

- a) Nombre completo del Defensor del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**
- b) Especificación de que es el Defensor del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** y calidad de principal o suplente;
- c) Información de contacto donde se especifique dirección de las oficinas, teléfono y correo electrónico de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**
- d) Fecha de posesión ante la Superintendencia Financiera de Colombia;
- e) Vigencia del nombramiento como Defensor del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**

La Superintendencia Financiera de Colombia deberá publicar los datos actualizados contenidos en el RDCF y conservar la información histórica de los inscritos, correspondiéndole certificar tal condición.

En caso de terminación definitiva en el ejercicio de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero, principal o suplente, la Superintendencia Financiera de Colombia deberá cancelar la inscripción en el RDCF en los términos y condiciones que para el efecto establezca dicha entidad.

Parágrafo 1. Salvo cuando se trate de la causal de terminación enunciada en el literal d) del artículo 19 de la Ley 1328 de 2009, el Defensor del Consumidor Financiero suplente deberá asumir como principal y la junta directiva deberá asignar inmediatamente un nuevo Defensor del Consumidor Financiero suplente. Igualmente, la junta directiva de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** designará 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 **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** designe el o los Defensores del Consumidor Financiero.

CAPITULO III. REGLAMENTACIÓN DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

ARTÍCULO 7. REGLAS RELATIVAS AL TRÁMITE DE POSESIONES. Es deber de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**, a través de su Representante Legal en los términos previstos en el artículo 4 del presente reglamento, solicitar ante la Superintendencia Financiera de Colombia la posesión dentro de los treinta (30) días corrientes siguientes a la fecha de designación del respectivo aspirante. Vencido tal plazo sin que se haya presentado la solicitud de posesión, será necesario que el órgano nominador correspondiente ratifique la designación del aspirante para surtir el trámite.

Para el efecto el Representante Legal de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** adelantará vía electrónica el procedimiento consignado en la circular externa 018 de 2010 en referencia al trámite de posesión del Defensor del Consumidor Financiero.

ARTÍCULO 8. REGLAS RELATIVAS A OTRAS ACTUACIONES RELACIONADOS A LA POSESIÓN DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. Para dar cumplimiento a estas reglas el Representante Legal de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** deberá remitirse a lo establecido en la circular externa 018 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia y realizar las acciones pertinentes a cada caso, relacionadas con las responsabilidades relativas a la Defensoría del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**

CAPITULO IV. PROCEDIMIENTOS DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

ARTÍCULO 9. PROCEDIMIENTOS.

Procedimiento Revocatorio de Inscripción. Deberá observarse el trámite establecido para la revocatoria de los administradores de que trata el literal g) del numeral 2° del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

Procedimiento para la Resolución de Quejas o Reclamos por parte de los Defensores del Consumidor Financiero. En los eventos en los cuales el Defensor del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** sea competente para resolver quejas o reclamos en los términos de la Ley 1328 de 2009 y del Decreto 2555 de 2010, deberá remitirse y ejecutar el P- Tratamiento de quejas, peticiones, reclamos y sugerencias registrado en el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** frente a las responsabilidades pertinentes a la Defensoría del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**

CAPITULO V. FUNCIONES DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

ARTÍCULO 10. FUNCIONES. El Defensor del Consumidor Financiero de la sociedad **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** tendrá como funciones:

a) Ser vocero de los consumidores financieros ante **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**

b) Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores financieros de la compañía, las quejas que éstos presenten, dentro de los términos legales y reglamentarios y el procedimiento establecido por la entidad para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios que ofrece la sociedad o respecto de la calidad de los mismos. En caso de duda decidirá a favor del usuario o cliente.

c) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**

d) Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, el Decreto 2555 de 2010, el Decreto 3993 de 2010, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** a través del Representante Legal de la compañía, podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo

Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.

El acta emitida en donde conste la conciliación realizada entre **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** y el consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor Financiero de la compañía 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.

e) Efectuar recomendaciones a **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** 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 SAC.

ARTÍCULO 11. PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. Las decisiones que adopte el Defensor del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** serán obligatorias cuando, sin perjuicio del trámite conciliatorio que se pueda adelantar de acuerdo con lo señalado en el literal d) del artículo 10 de este reglamento, los consumidores y **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** así lo acuerden de manera previa y expresa.

Para **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, no son de obligatorio cumplimiento de acuerdo a lo previsto por la normatividad aplicable de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Parágrafo 1. La Defensoría del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** no tiene el carácter de función pública.

ARTÍCULO 12. ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES DE TODO EL PAÍS. La Defensoría del Consumidor Financiero de la Compañía y **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**, deberán garantizar que se atienda en forma eficaz, eficiente y oportuna a los consumidores financieros de todas las zonas del país en las cuales **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** preste sus servicios, bajo las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia para el cumplimiento de este deber.

CAPITULO VI. INDEPENDENCIA Y AUTONOMÍA DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

ARTÍCULO 13. INDEPENDENCIA Y AUTONOMÍA DE LOS DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. El Defensor del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** actuará con independencia de la misma, de sus organismos de administración y con autonomía en cuanto a los criterios a aplicar en el ejercicio de su cargo, obligándose a poner en conocimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia cualquier situación que menoscabe o limite sus facultades de actuación.

En todo caso, el Defensor del Consumidor Financiero deberá abstenerse de actuar cuando se presenten conflictos de interés en relación con una controversia o consumidor financiero, en cuyo caso actuará el Defensor Suplente.

El Defensor del Consumidor Financiero no podrá desempeñar en **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** funciones distintas de las propias de su cargo.

No podrá ser designado como Defensor del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**, quien sea o haya sido dentro del año inmediatamente anterior director, empleado, contratista, apoderado o agente de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** En caso de ser designado como Defensor del Consumidor Financiero de la compañía quien posea acciones de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**, éste 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. La inhabilidad que se establece en el presente artículo no será aplicable a las personas que se encuentren ejerciendo la defensoría del Defensor del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** a la entrada en vigencia del presente documento.

COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A. deberá disponer los recursos financieros para garantizar que el Defensor del Consumidor Financiero de la Compañía cuente con los recursos físicos, humanos, técnicos y tecnológicos y los demás que éste considere necesarios, para el adecuado desempeño de sus funciones asignadas.

Parágrafo 1. Las conciliaciones extrajudiciales en derecho que se adelanten ante el Defensor del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** serán gratuitas para los consumidores financieros. En todo caso los gastos que conlleve cumplimiento de la función de conciliación, se cargarán al presupuesto asignado por **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** para la Defensoría del Consumidor Financiero.

Parágrafo 2. La Superintendencia Financiera de Colombia podrá determinar la infraestructura necesaria para el adecuado funcionamiento de la Defensoría del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**

ARTÍCULO 14. Publicación de las Decisiones (SFC). Las Decisiones del Defensor del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** podrán ser publicadas de acuerdo con las instrucciones contenidas en la Circular Externa 015 de 2007 de la SFC, siempre que se mantenga la debida reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes.

Parágrafo 1.

ARTÍCULO 15. ASUNTOS EXCEPTUADOS DEL CONOCIMIENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. Estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** los siguientes asuntos:

- a) Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**
- b) Los concernientes al vínculo laboral entre **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- c) Aquellos que se deriven de condición de accionista de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**

- 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 ofrecido por **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**
- 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.

ARTÍCULO 16. DESIGNACIÓN Y SUPLENCIA. El Defensor del Consumidor Financiero tendrá un suplente que lo reemplace en sus faltas absolutas o temporales. Ambos serán designados por la asamblea general de accionistas de la sociedad **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**, para un período de dos años y podrán ser reelegidos indefinidamente por el mismo período.

En la misma sesión en que sean designados deberá incluirse la información relativa a las apropiaciones previstas para el suministro de recursos humanos y técnicos destinados al desempeño de las funciones a él asignadas.

ARTÍCULO 17. FUNCIÓN DE VOCERÍA. El Defensor del Consumidor Financiero podrá dirigir en cualquier momento a los administradores o a la junta directiva de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** recomendaciones y propuestas relacionadas con los servicios y atención y que a su juicio, puedan mejorar y facilitar las relaciones entre **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** y los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de las actividades de la entidad.

En ejercicio de esta función los Defensores del Consumidor Financiero podrán revisar los contratos de adhesión y emitir su concepto sobre los mismos, en especial respecto de la inclusión de cláusulas abusivas.

Las solicitudes se realizarán a través del Gerente Administrativo de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** quien será el encargado de llevar a cabo las relaciones de la compañía con el Defensor del Consumidor Financiero de la misma. De igual forma, los consumidores financieros podrán dirigirse al Defensor del Consumidor Financiero de la entidad con el ánimo de que este formule recomendaciones y propuestas ante la sociedad **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la empresa y sus clientes o usuarios.

En todo caso, en el ejercicio de la función de vocería de los clientes o usuarios el Defensor del Consumidor Financiero no podrá solicitar información que esté sujeta a reserva por parte de la sociedad **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**

ARTÍCULO 18. COMPETENCIA. El Defensor del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** deberá conocer, a solicitud de cualquiera de las partes, de los trámites de conciliación de las controversias que se susciten entre los consumidores financieros y **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** por la Superintendencia Financiera de Colombia, sobre los asuntos susceptibles de conciliación que surjan en desarrollo de la actividad de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** Lo anterior se entiende sin perjuicio de la

competencia que sobre tales temas puedan tener los conciliadores inscritos en los Centros de Conciliación autorizados por el Ministerio del Interior y de Justicia, los delegados regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo, los agentes del Ministerio Público en materia civil y las Notarías.

Parágrafo 1. El Defensor del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** sólo podrá actuar como conciliador en el territorio nacional.

Parágrafo 2. El Defensor del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** no podrá conocer como conciliador de aquellos casos en los que se discutan controversias de naturaleza contenciosa, administrativas y laborales.

ARTÍCULO 19. NATURALEZA. El Defensor del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** actuará como conciliador extrajudicial en derecho de los términos establecidos en la Ley 640 de 2001. El trámite que ante él se surta agotará, cuando proceda, el requisito de procedibilidad, de acuerdo con lo previsto en los artículos 35 y 38 de la Ley 640 de 2001.

ARTÍCULO 20. FORMACIÓN. El Defensor del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** deberá ser abogado titulado con formación 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 del Interior y de Justicia.

ARTÍCULO 21. GRATUIDAD. Las conciliaciones extrajudiciales en derecho que se adelanten ante el Defensor del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** serán gratuitas para los consumidores financieros de la entidad.

Parágrafo 1. Los gastos que conlleve cumplimiento de la función de conciliación, se cargará al presupuesto asignado por **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** para la Defensoría del Consumidor Financiero.

ARTÍCULO 22. REGISTRO DEL ACTA DE CONCILIACION. El Defensor del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** no está obligado a registrar el acta de conciliación. Con todo, deberá dar aplicación a lo dispuesto en los Capítulos 3 y 4 del decreto 30 de 2002.

ARTÍCULO 23. REPORTE DE INFORMACIÓN. El Defensor del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** deberá registrar todos los casos de conciliación que adelante en el Sistema de Información de la Conciliación –SIC- dentro de los tres días siguientes, para efectos de la formulación de política pública que sobre los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos compete al Ministerio del Interior y de Justicia.

ARTÍCULO 24. TERMINACIÓN EN EL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. La terminación definitiva en el ejercicio de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** sólo podrá ser consecuencia de:

- a) Falta definitiva del Defensor del Consumidor Financiero 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 Consumidor Financiero o la revocatoria de la posesión ante la misma entidad.

- d) La designación de un nuevo Defensor del Consumidor Financiero por vencimiento del período para el cual fue designado.
- e) Haber incurrido en algunas de las causales señaladas en los incisos 3o y 4o 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 1. Vacante el cargo, la sociedad **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** procederá al nombramiento de un nuevo titular y su suplente dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al que se produjo la vacante. Hasta dicho nombramiento, las funciones del Defensor del Consumidor Financiero serán atendidas por su suplente.

ARTÍCULO 25. Alcance de las Decisiones del Defensor del Consumidor Financiero. En desarrollo de sus funciones el Defensor del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** no podrá determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por Ley.

CAPITULO VII. OBLIGACIONES DE LAS PARTES SOMETIDAS A ÉSTE REGLAMENTO

ARTÍCULO 26. OBLIGACIONES ESPECIALES DE LA SOCIEDAD COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A., Son obligaciones especiales para la sociedad **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** adoptar todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero y para asegurar la total independencia de su actuación.

En particular, corresponde a la sociedad **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.:**

1. Aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado al normal funcionamiento de los servicios del Defensor del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**
2. Colaborar con el Defensor del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** en todo aquello que facilite, haga más eficiente o eficaz el ejercicio de su cargo y especialmente, poner a su disposición toda la información necesaria que le sea solicitada para la resolución de las quejas sometidas a su conocimiento. Para estos efectos, la sociedad **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** designará como funcionario encargado de atender las comunicaciones entre la Compañía y el Defensor del Consumidor de la misma al Gerente Administrativo de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.,** de forma tal que las peticiones de información o de colaboración necesarias para el desempeño de las funciones del defensor respecto a las quejas o cuestiones suscitadas en relación con la empresa se lleven a cabo a través del mencionado funcionario, en los términos establecidos en éste reglamento.
3. Hacer público e informar a sus clientes o usuarios, en las comunicaciones que dirija a estos, o en la forma que estimen pertinente, de la existencia y funciones del Defensor del Consumidor Financiero, de la dirección física y electrónica para contactarlo, así como de los derechos que les asisten para presentar sus quejas, la forma de interponerlas y el procedimiento para resolverlas.
4. Recibir las quejas que sus clientes o usuarios puedan formularles respecto de la actuación del Defensor del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** y trasladarlas a la Superintendencia Financiera de Colombia para su evaluación.
5. Informar al Defensor del Consumidor Financiero de las decisiones que hayan sido aceptadas expresamente por las partes, con indicación de la cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas.

ARTÍCULO 27. OBLIGACIONES ESPECIALES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. El Defensor del Consumidor Financiero tendrá las siguientes obligaciones:

1. Establecer el reglamento al cual se sujetará su actividad, en los términos del Decreto Único 2555 de 2010
2. Solicitar a la sociedad **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** y al cliente o usuario la información que sea necesaria para el estudio de su queja.
3. Proferir una decisión dentro del término señalado en el procedimiento interno denominado P-Resolución de quejas por parte del defensor del consumidor financiero incluido en el Manual del Sistema de Atención del Consumidor Financiero de **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**
4. Presentar un informe a la sociedad **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.** dentro del primer trimestre de cada año, en el cual refiera el desarrollo de su función durante el año precedente. El informe indicará el número de quejas recibidas el año anterior, con expresión de las prácticas indebidas detectadas, los criterios mantenidos por el Defensor del Consumidor Financiero en sus decisiones, el número de quejas tramitadas, así como cualquier otro dato o información que pueda considerarse de público interés. En dicho informe, podrá incluir recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las relaciones entre la empresa y sus clientes o usuarios.
5. Mantener un registro donde tomará nota de las quejas presentadas y de su fecha, así como un archivo de las mismas.
6. Presentar anualmente, en la oportunidad convenida con la sociedad **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**, una relación de los gastos de la defensoría del consumidor, en el cual señale las necesidades de recursos humanos y técnicos para el satisfactorio desempeño de sus funciones. Dicha relación se acompañará de un informe sobre la adecuada utilización de los recursos invertidos en el periodo anterior.
7. Colaborar con la Superintendencia Financiera de Colombia en los temas de competencia de ésta.

ARTÍCULO 28. RÉGIMEN SANCIONATORIO. El incumplimiento de las obligaciones y de las normas previstas en el presente Reglamento a cargo del Defensor del Consumidor Financiero, así como las demás disposiciones vigentes en materia de protección al consumidor financiero serán sancionadas por la Superintendencia Financiera de Colombia con la imposición de las sanciones a que se refiere el artículo 208 numeral 3 y en la Parte Séptima del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y el artículo 53 de la Ley 964 de 2005 y demás normas que los modifiquen o sustituyan.

Parágrafo. Adiciónese el numeral 2 del artículo 208 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y el artículo 52 de la Ley 964 de 2005, con el siguiente literal:

j) La infracción al Régimen de Protección al Consumidor Financiero. Igualmente deberá considerarse si se adoptaron soluciones a favor del consumidor financiero dentro del trámite de quejas o reclamos, así como la implementación de medidas de mejoramiento como consecuencia de las mismas.

En los términos del régimen sancionatorio del mismo estatuto, la sociedad **COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.**, podrá ser sancionada por no designar al Defensor del Consumidor Financiero, por no efectuar las apropiaciones necesarias para el suministro de los



**SISTEMA DE CONTROL INTERNO
REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL
CONSUMIDOR FINANCIERO
ASC-DRT009
2012**

Elaborado por: Laura Ortega
Fecha: Mayo de 2016
Versión: 4.0
Revisó: Martha Liliana Morales Riveros
Aprobó: Junta Directiva
Control Documental: Comité de auditoría

recursos humanos y técnicos que requiera su adecuado desempeño o por no proveer la información que necesite para el ejercicio de sus funciones.

ARTÍCULO 29. REFERENCIAS NORMATIVAS. A partir de la entrada en vigencia de la Ley 1328 de 2009, todas las referencias que hagan las disposiciones vigentes al Defensor del Cliente y a la Defensoría del Cliente se entenderán efectuadas al Defensor del Consumidor Financiero y a la Defensoría del Consumidor Financiero.

CAPITULO VIII. DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 30. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. El presente documento rige a partir de la fecha de su publicación y modifica en su totalidad el Reglamento del Defensor del Cliente del 11 de junio de 2011 y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dado en Bogotá, D. C., a los 18 días del mes de Mayo de 2016.

**CARLOS GILBERTO MORALES
C.C. 17.110.279
REPRESENTANTE LEGAL
COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.
NIT. 860.048.783-6**

**ANA MARIA GIRALDO RINCON
C.C. 51.936.982 BOGOTÁ D.C.
T.P. 70396 C.S.J.
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.
CONSULTORIAS EN RIESGO CORPORATIVO LTDA
NIT. 900.054.586-0**

Copia Controlada