

REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO



SEGUROS
BOLÍVAR



SEGUROS
COMERCIALES
BOLÍVAR



CAPITALIZADORA
BOLÍVAR



Compañía de Seguros Bolívar S.A., Seguros Comerciales Bolívar S.A. y Capitalizadora Bolívar S.A.

CAPITULO I

1. INTRODUCCIÓN

1.1. JUSTIFICACION:

Compañía de Seguros Bolívar S.A., Seguros Comerciales Bolívar S.A. y Capitalizadora Bolívar S.A., están comprometidas en emplear con sus clientes, según la definición que se adopta más adelante, una debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos y en la prestación de sus servicios y en respetar las normas jurídicas, sus reglamentos, procedimientos internos y la costumbre mercantil y aseguradora, a fin de que éstos reciban la atención debida y protección requerida en el desenvolvimiento normal de sus operaciones.

En aras de lograr el propósito especial de protección a sus clientes, las entidades señaladas anteriormente que genéricamente se denominan SEGUROS BOLÍVAR para efectos de este reglamento, de común acuerdo con el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO designado, han adoptado el presente REGLAMENTO DE DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, señalando a ésta institución como un mecanismo de mejoramiento continuo del servicio y de fortalecimiento de la confianza de los clientes.

1.2. DEFINICIONES:

Para una mejor comprensión del contenido del presente Reglamento, a continuación se relacionan las previsiones legales y/o definiciones adoptadas para los siguientes términos:

CLIENTE: Sin perjuicio de lo dispuesto por la Ley 1328 de 2009, que consagró definiciones especiales de “cliente”, “usuario”, “cliente potencial” y “consumidor financiero”, para los efectos exclusivos de éste Reglamento y de acuerdo con lo previsto en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) de SEGUROS BOLÍVAR, cada vez que se utilice la palabra “cliente” se deberá entender que se hace referencia a la categoría denominada por la legislación como “consumidor financiero”, es decir todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades.

Para Seguros Bolívar, se define Cliente como:

- La persona natural o jurídica con quien Seguros Bolívar ha establecido relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de sus productos o servicios, en desarrollo de su objeto social,
- Aquellas que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la entidad, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta (cliente potencial),
- Cualquier usuario que requiera información o atención en relación a los productos y servicios de la Compañía.

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO: Es una institución orientada a la protección especial de los Clientes. El Defensor del Consumidor Financiero actúa con independencia de SEGUROS BOLÍVAR, de sus organismos de administración, y con autonomía en cuanto a los criterios a aplicar en el ejercicio de su cargo. En este caso, SEGUROS BOLÍVAR designa un Defensor del Consumidor Financiero que deberá ejercer las funciones establecidas en la Ley 1328 de 2009 y en los Decretos que reglamenten su actividad y las demás reglas que la modifiquen o adicionen.

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO: Tienen tal calidad los profesionales, principal y suplente, nombrados por las Asambleas de Accionistas o las Juntas Directivas en los casos señalados en la Ley, de las empresas que genéricamente se denominan SEGUROS BOLÍVAR.

Sin que implique una relación detallada de las funciones del DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, éste será el vocero de los clientes ante SEGUROS BOLÍVAR y resolverá de forma objetiva y gratuita las quejas individuales que éstos le presenten, relativas a un posible incumplimiento por parte de las entidades, de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.

De otra parte, El DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO actuará, en el territorio Nacional, como conciliador entre los clientes y la entidad, a solicitud explícita de cualquiera de las partes, sobre los asuntos que sean susceptibles de tal vía.

ENTIDADES QUE GENERICAMENTE SE DENOMINARÁN SEGUROS BOLÍVAR PARA EFECTOS DE ESTE REGLAMENTO: Las entidades que a continuación se enumeran, se sujetan al presente Reglamento y se denominarán SEGUROS BOLÍVAR para todos sus efectos:

- Compañía de Seguros Bolívar S.A.
- Seguros Comerciales Bolívar S.A.
- Capitalizadora Bolívar S.A.

QUEJA O RECLAMO: Es la inconformidad de un Cliente relacionada con la actitud del funcionario. Cuando hablamos de queja o reclamo, hacemos también referencia a la definición legal existente en la Ley 1328 de 2009, artículo 2, literal g: “Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de esta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda”.

SAC: Sistema de Gestión exigido legalmente que propende por: i) Consolidar al interior de cada entidad una cultura de atención respeto y servicio a los Consumidores Financieros, ii) Adoptar sistemas para suministrarles información adecuada, iii) Fortalecer los procedimientos de atención de quejas, peticiones y reclamos, y iv) se propicie la protección de los derechos del consumidor financiero, así como su educación financiera.

NORMAS LEGALES O JURÍDICAS: Bajo esta denominación quedan cobijadas todas las disposiciones que rigen la actividad, los contratos y las relaciones de SEGUROS BOLÍVAR con sus Clientes. Entre ellas podemos citar el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el Decreto Único del Sector Financiero, Asegurador y del Mercado de Valores, las Resoluciones y Circulares Externas expedidas por las distintas Superintendencias, los Códigos de Comercio, Civil y demás normas legales o reglamentarias.

REGLAMENTOS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS: Son las reglas de actuación a las que debe sujetarse SEGUROS BOLÍVAR contenidas en las disposiciones de carácter interno tales como manuales de procedimiento y reglamentos internos en todos aquellos aspectos que tengan que ver con los clientes de SEGUROS BOLÍVAR.

COSTUMBRE MERCANTIL Y ASEGURADORA: Se trata de aquellos usos mercantiles y aseguradores aceptados como comunes en la plaza en la cual se haya prestado o dejado de prestar el servicio al que se refiera una determinada queja o reclamación.



1.3. OBJETIVOS:

El presente Reglamento de la Defensoría del Consumidor Financiero, persigue los siguientes objetivos:

- a) Establecer el esquema de la Defensoría del Consumidor Financiero de SEGUROS BOLÍVAR
- b) Garantizar que los clientes de SEGUROS BOLÍVAR tengan pleno y claro conocimiento sobre el funcionamiento del esquema de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- c) Incentivar el acceso de sus clientes al Defensor del Consumidor Financiero como mecanismo para salvaguardar sus derechos e intereses.

1.4. DESTINATARIOS:

El Reglamento del Defensor del Consumidor Financiero está dirigido a:

- Los clientes de SEGUROS BOLÍVAR.
- Los funcionarios de SEGUROS BOLÍVAR.
- El profesional que ostenta el carácter de Defensor del Consumidor Financiero de SEGUROS BOLÍVAR y su suplente.

CAPITULO II

2. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:

2.1. CARACTERÍSTICAS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:

El esquema de la Defensoría del Consumidor Financiero de SEGUROS BOLÍVAR tiene las siguientes características:

a) Independencia, Autonomía e Imparcialidad: La Defensoría no depende funcional ni jerárquicamente de los órganos de administración de ninguna de las entidades denominadas genéricamente SEGUROS BOLÍVAR y goza de absoluta autonomía en la toma de sus decisiones y en cuanto a los criterios a aplicar en el ejercicio de su cargo .

Los Defensores del Consumidor Financiero no desempeñan en SEGUROS BOLÍVAR funciones distintas de las propias de su cargo. Adicionalmente, deben abstenerse de actuar cuando se presenten conflictos de interés en relación con una controversia o un Cliente.

b) Libre acceso: Cualquier Cliente de SEGUROS BOLÍVAR puede solicitar la actuación del Defensor del Consumidor Financiero, para los propósitos fijados en la Ley y en este Reglamento.

c) Gratuidad: Los servicios que presta la Defensoría del Consumidor Financiero son de carácter gratuito para el Cliente, incluida la función de conciliación extrajudicial en derecho y los gastos que conlleve el cumplimiento de tal función.

d) Efectividad: SEGUROS BOLÍVAR ha previsto que las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero le serán obligatorias. Para el cliente la aceptación de la decisión será discrecional y el trámite ante el Defensor no constituirá requisito de procedibilidad para que pueda acudir ante la Superintendencia Financiera de Colombia o ejercer en cualquier momento las acciones jurisdiccionales que estime pertinentes. Lo anterior sin perjuicio de lo que disponen las normas legales sobre la necesidad de agotar el requisito de procedibilidad mediante la celebración de la audiencia de conciliación extrajudicial en derecho en los casos en que la ley exija dicho trámite.

e) Profesionalidad: La Defensoría del Consumidor Financiero es una institución que cuenta con especialistas conocedores de las materias objeto de protección al Cliente y en el sector asegurador. Adicionalmente han acreditado su experiencia, solvencia moral y se encuentran debidamente posesionados ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

f) Asesoría: La Defensoría además de su labor de solución e intermediación en los conflictos tiene la característica de ser un vocero del cliente ante la respectiva entidad y una fuente de protección especial y mejoramiento del servicio a través de las recomendaciones y propuestas que podrá efectuar el Defensor de SEGUROS BOLÍVAR.

g) Rapidez y Agilidad: El presente Reglamento establece términos máximos para la atención de las quejas o reclamaciones,

con el objeto de brindar soluciones a los Clientes en forma eficaz, ágil y oportuna. Estos términos están estipulados en concordancia con lo establecido en los Decretos que reglamentan la materia.

2.2. FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:

EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO como institución orientada a la protección especial de los Clientes, tendrá como funciones:

- a. Atender de manera oportuna y efectiva a los clientes de SEGUROS BOLÍVAR.
- b. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita las quejas que presenten los clientes, dentro de los términos y el procedimiento establecido, relativas a un posible incumplimiento de SEGUROS BOLÍVAR de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que se ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.
- c. Actuar como conciliador entre los clientes y SEGUROS BOLÍVAR en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan.
- d. Ser vocero de los clientes ante SEGUROS BOLÍVAR.
- e. Aumentar y conservar la confianza del cliente en SEGUROS BOLÍVAR.
- f. Identificar eventuales fallas del servicio que puedan presentarse en SEGUROS BOLÍVAR y facilitar la introducción de correctivos tales como la reforma en los procedimientos, la capacitación de los funcionarios, entre otros.
- g. Efectuar recomendaciones a SEGUROS BOLÍVAR relacionadas con los servicios y la atención al cliente, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- h. Brindar información permanente que permita evaluar y mejorar los servicios que presta SEGUROS BOLÍVAR.
- i. Colaborar para que en los funcionarios de SEGUROS BOLÍVAR se inculque la necesidad de propender por: i) la transparencia en todas las actuaciones de las entidades frente a los clientes, ii) el cumplimiento de las normas y procedimientos y iii) la debida atención al usuario.
- j. Evitar la ocurrencia o la reiteración de eventuales prácticas incorrectas que tienden a introducirse en las operaciones en masa y en los contratos de adhesión.
- k. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los clientes.

CAPÍTULO III

3. ACCESO AL ESQUEMA DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

3.1. QUIENES TIENEN ACCESO AL ESQUEMA DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:

Tiene acceso al esquema de la Defensoría del Consumidor Financiero cualquier persona, natural o jurídica, que tenga la calidad de Cliente de SEGUROS BOLÍVAR, según la definición adoptada.

3.2. RECLAMACIONES QUE NO SON OBJETO DE CONOCIMIENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:

EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO no puede resolver o conocer 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 de la 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 éstas.
- 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) Aquellos casos en los que se discutan controversias de naturaleza contencioso administrativas y laborales.
- k) Los demás que defina el Gobierno Nacional.

En todo caso, en desarrollo de sus funciones, EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO no podrá determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por la Ley.

El Defensor no podrá actuar como conciliador por fuera del territorio Nacional.

CAPITULO IV

4. ORGANISMOS COLABORADORES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

4.1. OFICINA COORDINADORA DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:

Cada una de las entidades que conforman SEGUROS BOLÍVAR tendrá una dependencia encargada de recibir y tramitar las quejas o reclamaciones que presenten los clientes directamente en la entidad. Adicionalmente, esta dependencia será la encargada de coordinar las relaciones entre EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO y la entidad, con el fin de brindarle todo el soporte que requiera para el cabal desempeño de sus funciones.

SEGUROS BOLÍVAR ha decidido encargar en la Vicepresidencia Administrativa y de Tecnología la labor de Coordinación del DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. Los soportes que requiera EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO para dar trámite a los asuntos bajo su conocimiento y las respuestas que a este se le envíen, se coordinarán a través de la Gerencia del Contact Center, dependencia que hace parte de esta Vicepresidencia.

Los encargados en cada entidad tendrán, adicionalmente a las funciones propias de las mismas, las siguientes:

- a) Tramitar ante EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO las quejas o reclamaciones de su conocimiento que se presenten directamente en la entidad y notificar al área correspondiente para que esta pueda presentar en la oportunidad exigida los argumentos que sean del caso ante el DEFENSOR.
- b) Controlar el cumplimiento de los procedimientos y términos previstos en la Ley, que son indicados en este Reglamento.
- c) Comunicar la decisión del DEFENSOR a las áreas correspondientes.

4.2 GERENCIA DE SERVICIO Y CUIDADO DEL CLIENTE

- a) Remitir a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA dentro del término correspondiente, los informes de reclamaciones formato 378 sobre el número y tipo de quejas y reclamos que se presentan contra la entidad a través de esta institución.
- b) Remitir a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA un informe anual de las acciones de mejora realizadas por SEGUROS BOLÍVAR, producto de las recomendaciones y/o sugerencias realizadas por el Defensor del Consumidor Financiero.
- c) Rendir un informe semestral o cuando este lo solicite, al Representante Legal o la Junta Directiva de la entidad sobre el funcionamiento de la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO explicando los casos más representativos que hayan sido atendidos durante ese periodo. El Informe contendrá por lo menos: número de quejas recibidas, 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 importante para la evaluación del desarrollo de la labor del DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO y sus alcances.
- d) Remitir a la Superintendencia Financiera de Colombia, copia de las reclamaciones que los consumidores financieros hayan interpuesto en contra del Defensor del Consumidor Financiero.

4.2. EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:

EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO como ya quedó estipulado, será una persona que ejercerá sus funciones con absoluta independencia de los organismos de administración y control de SEGUROS BOLÍVAR, que garantice su total objetividad e imparcialidad en la resolución de los asuntos sometidos a su conocimiento.

Será designado por las asambleas generales de accionistas y por las Juntas Directivas en los casos señalados en la Ley, de cada una de las entidades genéricamente denominadas SEGUROS BOLÍVAR para un período de dos años, prorrogable por períodos iguales. En la misma sesión en que sea designado deberá incluirse la información relativa a los recursos financieros que garanticen que el DEFENSOR cuente con los recursos humanos, físicos, técnicos y tecnológicos destinados al adecuado desempeño de las funciones a él asignadas.

Los términos y condiciones en que EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO ejercerá sus funciones serán los previstos en las normas legales y los que se consignan en un contrato de prestación de servicios que SEGUROS BOLIVAR celebrará con la persona elegida por las Asambleas de Accionistas.

El DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO designado, no podrá desempeñar en la entidad, su matriz, sus filiales o subsidiarias, función distinta a la prevista en la Ley y en el Decreto que regula la materia.

4.2.1. OBLIGACIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO: En cumplimiento de su función corresponde al DEFENSOR:

- a) Solicitar a SEGUROS BOLÍVAR, y al cliente la información que precise para el estudio del caso, en las condiciones previstas en las normas legales.
- b) Adoptar una decisión dentro de los términos señalados en las normas legales pertinentes, procurando en todos los casos agilizar la decisión que ha sometido a su consideración el cliente.
- c) Entregar un informe anual de gestión de las actividades del Defensor de Consumidor Financiero a la Superintendencia Financiera de Colombia, precisando que debe ser presentado dentro del primer trimestre de cada año.



- d) Presentar un informe a SEGUROS BOLÍVAR trimestralmente, en el cual refiera el desarrollo de su función durante el período de que trate el informe. El informe indicará el número de reclamaciones recibidas en el período, con expresión de las prácticas indebidas detectadas, los criterios mantenidos por el defensor del consumidor financiero en sus resoluciones, el número de reclamaciones tramitadas, así como cualquier otro dato o información que pueda considerarse de público interés.
- e) Presentar a los administradores de SEGUROS BOLÍVAR o a sus Juntas Directivas, en el momento que lo estime conveniente, recomendaciones, propuestas o sugerencias relacionadas con el servicio y la atención, encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre las entidades vigiladas y sus clientes.
- f) Mantener un registro donde tomará nota de las quejas y reclamaciones presentadas y de su fecha de presentación, así como un archivo de quejas y reclamaciones, para lo cual se apoyará en los medios que para tal fin le asigne SEGUROS BOLÍVAR.
- g) Presentar anualmente, en la oportunidad convenida con SEGUROS BOLÍVAR, el presupuesto de gastos de la defensoría, en el cual señale las necesidades de recursos físicos, humanos, técnicos y tecnológicos para el satisfactorio desempeño de sus funciones: Dicho presupuesto se acompañará de un informe sobre la adecuada utilización de los recursos del periodo anterior.

CAPITULO V

5. CAUSALES DE TERMINACIÓN

EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO cesará en el ejercicio de sus funciones por las siguientes razones:

- 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 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.

CAPITULO VI

6. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

En desarrollo del procedimiento previsto en las normas legales pertinentes, para la resolución de quejas o reclamos por parte del Defensor del Consumidor Financiero, se tiene:

6.1. REQUISITOS DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN:

El cliente 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.

6.2. PRESENTACIÓN DE LA QUEJA:

La queja podrá ser remitida directamente a la dirección física o electrónica del DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, o a través del link dispuesto en la página de Internet de la compañía, o podrá ser presentada en la oficina del mismo o en las oficinas (agencias o sucursales) de SEGUROS BOLÍVAR. En este último caso, SEGUROS BOLÍVAR tiene 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.

A su vez también ofrecerá el servicio de correo gratuito para el envío de las quejas al Defensor y al Consumidor Financiero.

6.3. TRASLADO A LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA:

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.

6.4. ADMISIÓN E INADMISIÓN DE LA QUEJA O RECLAMO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:

- a) 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 cliente interesado y a SEGUROS BOLÍVAR dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.
- b) Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al cliente que la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero es obligatoria según los reglamentos de SEGUROS BOLÍVAR, advirtiéndolo sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.
- c) Si la queja o reclamo es inadmitida, el Defensor del Consumidor Financiero comunicará su decisión al cliente, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.
- d) Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de SEGUROS BOLÍVAR o del cliente, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, SEGUROS BOLÍVAR o el cliente 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.
- e) 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.
- f) Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el cliente no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado anteriormente. Lo anterior sin perjuicio de que el Cliente pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.

6.5. TRAMITE DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:

- a) Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a SEGUROS BOLIVAR, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. En el mismo traslado, se solicitará a SEGUROS BOLÍVAR que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.
- b) SEGUROS BOLÍVAR deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero.

- c) 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 SEGUROS BOLÍVAR y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, SEGUROS BOLÍVAR deberá informar al cliente las razones en las que sustenta la prórroga.
- d) El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de SEGUROS BOLÍVAR 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 SEGUROS BOLÍVAR para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera de Colombia la ocurrencia reiterada de estos hechos.
- e) 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 las Juntas Directivas de SEGUROS BOLÍVAR, 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.
- f) Sí 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 SEGUROS BOLÍVAR y al cliente.

6.6. DECISIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:

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 para emitir la respuesta por parte de SEGUROS BOLÍVAR.

La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al cliente y a SEGUROS BOLÍVAR el día hábil siguiente después de proferida.

6.7. EFECTOS DE LA DECISIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:

La decisión del DEFENSOR DEL CLIENTE tiene el carácter de obligatoria para SEGUROS BOLÍVAR, con independencia de su contenido.

Respecto al cliente que efectúa la reclamación, la aceptación de la decisión proferida por el DEFENSOR es de carácter voluntario. En caso que la decisión sea desfavorable al cliente, éste puede acudir a otros medios de protección de sus derechos.

El trámite ante el Defensor no constituirá requisito de procedibilidad para que pueda acudir ante la Superintendencia Financiera de Colombia o ejercer en cualquier momento las acciones jurisdiccionales que estime pertinentes.

6.8. EJECUCIÓN DE LA DECISIÓN:

SEGUROS BOLÍVAR está obligada a cumplir el contenido de la decisión, dentro del plazo que el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO haya señalado y deberá informar del tal circunstancia al Defensor, en un plazo máximo de ocho (8) días hábiles, para que éste proceda al archivo definitivo del expediente.

En lo que respecta a las fallas en el servicio, la OFICINA COORDINADORA DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, esto es la Vicepresidencia de Mercadeo y Servicio, propenderá por la solución efectiva de dichas deficiencias.

6.9. RECTIFICACIÓN DE POSICIÓN FRENTE A UNA QUEJA O RECLAMO POR PARTE DE SEGUROS BOLÍVAR:

SEGUROS BOLÍVAR podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo con el cliente en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En estos casos, SEGUROS BOLÍVAR informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, consultará al cliente que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción. El cliente deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles. Si vencido este término el cliente no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.

En caso de que el cliente 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 2° 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 cliente 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.

6.10. DESISTIMIENTO DE LA QUEJA O RECLAMO POR PARTE DEL CLIENTE:

El cliente 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 cliente la recepción del documento de desistimiento y a SEGUROS BOLÍVAR sobre la terminación del trámite, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

CAPITULO VII

7. FUNCIÓN DE CONCILIACIÓN DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

7.1. FUNCIÓN DE CONCILIACIÓN:

El Defensor del Consumidor Financiero deberá conocer, a solicitud de cualquiera de las partes, de los trámites de conciliación de las controversias que se susciten entre los clientes y SEGUROS BOLÍVAR, sobre los asuntos susceptibles de conciliación que surtan en desarrollo de la actividad de las entidades.

7.2. ACTUACIÓN DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO COMO CONCILIADOR:

En desarrollo del procedimiento previsto en las normas legales pertinentes, para la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, se tiene:

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 que se adopte en la conciliación, presta mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositar el acta correspondiente en el centro de conciliación.

CAPITULO VIII

8. DISPOSICIONES GENERALES

8.1. SOLICITUDES DEL DEFENSOR FRENTE A SEGUROS BOLÍVAR:

Sin perjuicio de la facultad de vocería que tiene prevista EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, éste podrá dirigir en cualquier momento a SEGUROS BOLÍVAR requerimientos, peticiones, preguntas generales o concretas de la actividad de las propias entidades que hubieran merecido su atención y que a su juicio puedan favorecer las buenas relaciones, la correcta prestación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir entre SEGUROS BOLÍVAR y sus clientes o usuarios. Las instituciones deberán contestar la solicitud del defensor en el plazo máximo de ocho (8) días hábiles contados desde la fecha de radicación de la solicitud. Tanto las solicitudes como su contestación se realizarán a través del Contact Center.

8.2. CONFIDENCIALIDAD:

Toda queja o reclamación que conozca EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO será tratada con absoluta confidencialidad, de tal suerte que EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO sólo podrá revelar la identidad del reclamante y el contenido de la petición a la entidad involucrada, o a solicitud justificada de las autoridades judiciales o administrativas.

De la misma manera, EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO guardará total reserva sobre la información y asuntos que haya conocido de SEGUROS BOLÍVAR en desarrollo de su función y se abstendrá de utilizar dicha información o conocimiento en beneficio suyo o de terceros.

8.3. PUBLICIDAD:

SEGUROS BOLÍVAR adelantará la capacitación, educación y publicidad a que haya lugar, con el fin de difundir de manera adecuada la institución de la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

8.4. TRAMITE POSTERIOR INTERNO:

Una vez conocida la decisión del DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, la GERENCIA DE SERVICIO Y CUIDADO DEL CLIENTE de SEGUROS BOLÍVAR, deberá coordinar el cumplimiento exacto de la decisión y supervisar la ejecución de las medidas que se deben adoptar al interior de SEGUROS BOLÍVAR.

Así mismo, deberá implementar dentro de SEGUROS BOLÍVAR las acciones de mejora del caso, tales como la modificación o corrección de los manuales internos, el cambio de procedimientos internos y demás si ello fuere procedente a juicio de SEGUROS BOLÍVAR.

Si la decisión del DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO deja entrever que existió falla en el servicio o error de un funcionario o este incurrió en clara violación de la ley, procedimientos y reglamentos internos, la GERENCIA DE SERVICIO Y CUIDADO DEL CLIENTE, podrá sugerir a las instancias pertinentes llamado de atención a funcionarios, e inclusive la imposición de sanciones a los mismos, si fuera el caso.

8.5. APROBACIÓN:

El presente Reglamento fue acordado entre el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO y las entidades que genéricamente se denominan para efectos de este Reglamento SEGUROS BOLÍVAR, con la correspondiente aprobación de sus Juntas Directivas.

8.6. OBLIGACIONES DE SEGUROS BOLÍVAR EN RELACIÓN CON EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:

SEGUROS BOLÍVAR adoptará 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, SEGUROS BOLÍVAR deberá:

- a) Aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado al normal funcionamiento de los servicios del DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.
- b) Colaborar con EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de su cargo y, especialmente, facilitarle toda la Información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación a las cuestiones que se sometan a su consideración.
- c) Informar a sus clientes, 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 reclamaciones y la forma de interponerlas.
- d) Recibir las quejas que puedan formularse respecto a la actuación del DEFENSOR y trasladarlas a la Superintendencia Financiera de Colombia para su evaluación.