

## FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

---

- Efectuar recomendaciones a NACIONAL DE SEGUROS, relacionadas con los servicios y la atención al Consumidor Financiero y en general, en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- Atender de manera oportuna y efectiva a los Consumidores Financieros.
- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los Consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada 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.
- Actuar como conciliador entre los Consumidores Financieros y la aseguradora, 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 la entidad vigilada 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 deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.
- El documento en el cual conste la conciliación realizada entre la entidad vigilada 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..
- Ser Vocero de los Consumidores Financieros ante la entidad.
- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

Sin perjuicio del trámite conciliatorio que se pueda adelantar de acuerdo con lo señalado en el literal c) del artículo 13 la ley 1328 de 2009, las decisiones que adopte el Defensor del Consumidor Financiero NO serán vinculantes para la compañía.

## **FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

---

El procedimiento de resolución de quejas y reclamos por parte del defensor del consumidor financiero será documentado, teniendo en cuenta el cumplimiento de las directrices establecidas en el Decreto 2555 del 25 de junio de 2010 o la norma que lo modifique o derogue, especialmente las relacionadas en el Artículo 5. Procedimiento para la Resolución de Quejas o Reclamos por parte de los Defensores del Consumidor Financiero.

### **ASUNTOS EXCEPTUADOS DEL CONOCIMIENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:**

- Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la aseguradora.
- Los concernientes al vínculo laboral entre Nacional de Seguros y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- Aquellos que se deriven condición de accionista de las entidades.
- 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.
- Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- 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.
- 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.
- Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- Las demás que defina el Gobierno Nacional.