

I. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS DIRIGIDAS AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.	
Responsable	Actividad
Funcionario de Nacional de Seguros/ Auxiliar de Recepción	<p>1. Reciba solicitud o reclamo donde el cliente menciona en forma expresa que su trámite debe adelantarse por parte y/o ante el Defensor del Consumidor Financiero.</p> <p>Nota: Entregue inmediatamente al Auxiliar de Recepción para su registro, si la solicitud fue atendida por otro colaborador.</p>
Auxiliar de Recepción	<p>2. Registre en la base de datos de PQR's, la información básica de la queja. Y entregue el mismo día o máximo al día siguiente hábil a la Secretaría General</p>
Secretario General/ Abogado de la Secretaría General	<p>3. Remita solicitud al Defensor del Consumidor Financiero, el mismo día o a más tardar al día siguiente hábil a su recepción, de tal forma que se cumpla con el periodo máximo establecido por la ley y así cumplir con el término de traslado al Defensor del Consumidor Financiero.</p> <p>4. Tenga en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Si el Defensor del Consumidor Financiero, estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información procederá a comunicarlo por cualquier medio verificable, a fin de que se allegue la información necesaria, evento en el cual esta aseguradora o el consumidor, deberán remitirla a más tardar dentro de los ocho (8) días hábiles, contados a partir del día siguiente hábil al que 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 días hábiles. Vaya al paso 5. b. Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero, deberá comunicar al Consumidor Financiero, que la decisión final a proferir por él no es obligatoria y advirtiéndole que tiene la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento, previo aviso a Nacional de Seguros. Vaya al paso 7. c. En caso de ser inadmitida, el Defensor del Consumidor Financiero, comunicará su decisión, indicando los motivos de su inadmisión, dando a conocer que dicha negativa no es obstáculo para el ejercicio de las demás acciones legales existentes. Vaya al paso 7. d. Recibida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero, dará traslado a la Secretaría General, solicitando respuesta al cliente. Vaya al paso 6.

<p>Secretaría General/ Responsable a cargo del área asociada en la queja</p>	<ol style="list-style-type: none">5. Envíe la información solicitada por el Defensor del Consumidor Financiero, dentro de los ocho (8) días hábiles, contados a partir del día siguiente hábil al que solicite la información.6. Con base en la decisión del Defensor del Consumidor Financiero, proceda de conformidad en los términos y tiempos señalados.
--	--

COPIA NO CONTROLADA