

¿SABES QUIÉN ES EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE NACIONAL DE SEGUROS?



DEFENSOR PRINCIPAL

LILIANA OTERO

Teléfono: 313 7993800 / (601) 8088017

Correo: defensornacionaldeseguros@umoabogados.com

Dirección: Carrera 13 # 73-34 Oficina 202 – Edificio Catania / Bogotá D.C.

DEFENSOR SUPLENTE

LINA ROCÍO GUTIERREZ

Teléfono: 313 7993800 / (601) 8088017

Correo: defensornacionaldeseguros@umoabogados.com

Dirección: Carrera 13 # 73-34 Oficina 202 – Edificio Catania / Bogotá D.C.

Horario de atención: 8:00 am – 6:00 pm



FUNCIONES:

1

Es la persona encargada de atender y resolver tus quejas o inconformidades con el objetivo de ser vocero de los consumidores, y garantizar una protección especial para ellos.

2

Conoce y resuelve en forma objetiva y gratuita para los Consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos establecidos.

3

Actúa como conciliador entre los Consumidores Financieros y la aseguradora atendiendo los casos de manera oportuna y efectiva.

4

Cuando se realice una conciliación entre la entidad vigilada y el consumidor financiero, se entregará un documento que lo conste. Prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositarlo en un Centro de Conciliación.

5

Propone a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.

Para presentar una Queja ante el Defensor del Consumidor Financiero, no se exige ninguna formalidad. Sólo se debe indicar el motivo de la misma, describiendo los hechos y los derechos que se consideren vulnerados, así como los datos de identificación y contacto del consumidor.