

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

La **NACIONAL DE SEGUROS** tendrá un Defensor del Consumidor Financiero. Esta institución será la encargada de velar por una adecuada protección especial a los Consumidores Financieros, y como tal, ejercerá su función con plena autonomía e independencia de las demás dependencias de la **NACIONAL DE SEGUROS** que tienen relación con los Consumidores Financieros.

Funciones

El Defensor del Consumidor Financiero tendrá a su cargo las siguientes funciones:

Atender de manera oportuna y efectiva a los Consumidores Financieros de todas las zonas del país en donde la NACIONAL DE SEGUROS preste sus servicios.

Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los Consumidores Financieros, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y procedimientos establecidos para tal efecto, que estén relacionadas con posibles incumplimientos de la NACIONAL DE SEGUROS a las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios que se ofrecen o prestan.

“Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada”, como lo exige el Artículo 13 de la Ley 1328 de 2009. Ser vocero de los Consumidores Financieros ante la NACIONAL DE SEGUROS: En desarrollo de esta función y sin perjuicio de lo establecido sobre este aspecto en el informe de gestión, el DCF podrá en cualquier momento poner en conocimiento de la junta directiva u órgano equivalente, las recomendaciones y propuestas formuladas, así como los resultados de la revisión de los contratos de adhesión que haya realizado, en especial, lo relativo a la detección de la inclusión de cláusulas abusivas.

De lo anterior, se precisa lo siguiente:

La comunicación con recomendaciones y propuestas que dirija el DCF a la junta directiva u órgano equivalente, versará sobre la actividad de la NACIONAL DE SEGUROS que hubiere merecido la atención del DCF y que puedan mejorar y facilitar cualquiera de los siguientes aspectos:

La correcta prestación del servicio.

Las relaciones entre la NACIONAL DE SEGUROS y los consumidores financieros.

La seguridad en el desarrollo de las actividades

Actuar como conciliador entre los Consumidores Financieros y la NACIONAL DE SEGUROS.

Para tal efecto el Consumidor Financiero o la NACIONAL DE SEGUROS podrán poner el asunto en conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero e indicar de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido por este en desarrollo de su función de conciliación.

Para ejercer la función de conciliación mencionada en el literal c. del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, la NACIONAL DE SEGUROS deberá garantizar que el DCF cuente con mecanismos gratuitos de atención presencial y/o no presencial, propios o mediante convenio, que permitan a los consumidores financieros de cualquier zona del país acceder en forma efectiva a esta instancia de protección.

Efectuar recomendaciones a la NACIONAL DE SEGUROS relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de nuestra actividad.

Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los Consumidores Financieros.

Pronunciamientos

Por regla general, las decisiones que emita el Defensor del Consumidor Financiero no obligan a la **NACIONAL DE SEGUROS**. Lo anterior salvo en los siguientes casos:

Cuando los Consumidores Financieros y la **NACIONAL DE SEGUROS** lo acuerden de manera previa y expresa.

Cuando esté previsto en algún reglamento de la **NACIONAL DE SEGUROS**.

Las recomendaciones que formule el Defensor del Consumidor Financiero en ejercicio de sus funciones deberán ser enviadas al Presidente/Representante Legal de la **NACIONAL DE SEGUROS**, con el fin de que estas puedan ser revisadas e incluidas dentro de los correspondientes informes que debe presentar a la Junta Directiva.

Atención de Requerimientos ante el DCF

La **NACIONAL DE SEGUROS** cuenta con un sistema de seguimiento estadístico a las Quejas o Reclamos presentados ante el Defensor del Consumidor Financiero para hacer seguimiento a los eventos que afecten la debida protección a los Consumidores Financieros y generar alternativas de mejora.

El artículo 2.34.2.1.5. del Decreto 2555 de 2010, reglamenta el proceso de resolución derequerimientos presentados ante el Defensor del Consumidor Financiero, el cual está facultado para atender las quejas o reclamos de los Consumidores Financieros, cuando estos:

Deseen acudir a una instancia diferente e independiente a la NACIONAL DE SEGUROS para la atención de su solicitud.

Considere que la NACIONAL DE SEGUROS no cumple una norma legal o interna o los contratos o servicios y productos ofrecidos.

No estén de acuerdo con una respuesta recibida de la NACIONAL DE SEGUROS a una solicitud, queja o reclamo.

El artículo 2.34.2.1.5. del Decreto 2555 de 2010, reglamenta el proceso de resolución derequerimientos presentados ante el Defensor del Consumidor Financiero, el cual está facultado para atender las quejas o reclamos de los Consumidores Financieros, cuando estos:

Deseen acudir a una instancia diferente e independiente a la NACIONAL DE SEGUROS para la atención de su solicitud.

Considere que la NACIONAL DE SEGUROS no cumple una norma legal o interna o los contratos o servicios y productos ofrecidos.

No estén de acuerdo con una respuesta recibida de la NACIONAL DE SEGUROS a una solicitud, queja o reclamo.

Competencia

No serán de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero los siguientes casos:

Los requerimientos que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones de la **NACIONAL DE SEGUROS**.

Las reclamaciones relacionadas con los contratistas de la **NACIONAL DE SEGUROS**.

Las reclamaciones concernientes al vínculo laboral entre la NACIONAL DE SEGUROS y sus empleados.

Las reclamaciones derivadas de la calidad de accionista excepto cuando actúen como Consumidores Financieros.

Reclamaciones que se encuentren en trámite por vía judicial o arbitral o hayan sido resueltas por 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.

Procedimientos

Las funciones del DCF señaladas en el art. 13 de la Ley 1328 de 2009, de manera especial la de poder actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la NACIONAL DE SEGUROS en los términos indicados en la Ley 640 de 2001. En tal sentido, la NACIONAL DE SEGUROS deberá informara los consumidores financieros de manera específica y en lenguaje claro y sencillo, el procedimiento para solicitar la conciliación, la gratuidad de este servicio, los asuntos que son conciliables y los efectos jurídicos de la conciliación, por ejemplo: tránsito a cosa juzgada, mérito ejecutivo, entre otros.

Selección de presentación

Los consumidores financieros tienen la posibilidad para escoger entre acudir directamente a la NACIONAL DE SEGUROS, al DCF, a la SFC o a los organismos de autorregulación, para presentar su queja de conformidad con lo establecido en el literal e. del art. 5 de la Ley 1328 de 2009, advirtiéndole que cada institución evaluará los trámites dentro del marco de competencia que le corresponda. Para el efecto, en el indicarse claramente los asuntos que están excluidos de la competencia del DCF.

Formulación de Quejas

El consumidor financiero puede formular sus quejas contra la NACIONAL DE SEGUROS con destino al DCF en cualquier agencia, sucursal, corresponsal u oficina de atención al público o cualquier otro canal de atención dispuesto tal como correo electrónico, página web o redes sociales, entre otros. Así mismo, tiene la posibilidad de dirigirse al DCF con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas ante la NACIONAL DE SEGUROS en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre ésta y sus consumidores financieros.

Atención de Quejas

Para tal efecto, de conformidad con el art. 16 de la mencionada ley el DCF y la NACIONAL DE SEGUROS, garantizará que se atienda en forma eficaz, eficiente y oportuna a los consumidores financieros de todas las zonas del país en las cuales la NACIONAL DE SEGUROS preste sus servicios.

Formalidad en la presentación de Quejas

La presentación de quejas por parte del Consumidor Financiero ante el DCF no exige ninguna formalidad, sino que basta con indicar el motivo de la misma, describiendo los hechos y los derechos que considere vulnerados, así como la identificación y demás datos que permitan contactarlo para hacerle llegar la correspondiente respuesta.

Los asuntos que le corresponde conocer al DCF son:

En cuanto a quejas, en tanto estén referidas a un posible incumplimiento de la NACIÓN DE SEGUROS 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.

Como vocero de los consumidores financieros, para presentar recomendaciones y propuestas relacionadas con los servicios y atención a los consumidores financieros, sobre eventos que hubieran merecido su atención y que a su juicio, puedan mejorar y facilitar las relaciones entre la NACIÓN DE SEGUROS y los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio, la seguridad en el desarrollo de las actividades de la NACIÓN DE SEGUROS y la participación en la identificación de la causa raíz de situaciones que afecten la calidad en los productos y servicios ofrecidos.

Como conciliador, para lo cual el consumidor financiero o la NACIÓN DE SEGUROS podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo DCF, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación.

Alcance y Efectos de las decisiones del DCF

El alcance y los efectos de las decisiones del DCF serán obligatorias cuando, sin perjuicio de su actuación como conciliador de acuerdo con el literal c. del art. 13 de la antedicha ley, los consumidores y la NACIÓN DE SEGUROS así lo acuerden de manera previa y expresa.

Incumplimiento de Normas

El incumplimiento de las normas en materia de protección al consumidor financiero, incluidas las obligaciones a cargo del DCF y de la NACIONAL DE SEGUROS para con él, puede ser sancionado por la SFC en la forma prevista en la parte séptima del EOSF y el art. 53 de la Ley 964 de 2005 y demás normas que los modifiquen o sustituyan.

Recepción:

La reclamación del Consumidor Financiero debe ser presentada por escrito, indicando:

Nombres y apellidos o Razón Social.

Documento de Identificación.

Dirección, teléfono y correo electrónico en el que puede ser contactado para el tema a tratar, por NACIONAL DE SEGUROS o por el Defensor del Consumidor Financiero.

Descripción detallada de la reclamación, indicando hechos claros y las razones de la misma.

La reclamación puede ser presentada en:

Las oficinas del Defensor del Consumidor Financiero, en su sitio web o en las direcciones publicadas en la Página Web de NACIONAL DE SEGUROS.

En las oficinas, Página Web o correo electrónico de NACIONAL DE SEGUROS, quien deberá remitirla al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los siguientes tres días hábiles a su recepción.

Una vez recibida la Queja o Reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero deberá determinar la seriedad de ésta y decidir si es o no de su competencia, de no ser así, se abstendrá de dar trámite al mismo informando la situación al Consumidor Financiero, en el término de tres días hábiles contados desde el día siguiente a aquel en que fue recibida la queja o en que fue entregada en las oficinas de la **NACIONAL DE SEGUROS**.

El rechazo de la solicitud no impide al Consumidor Financiero dirigirse a las autoridades administrativas o judiciales que considere competentes.

En caso de rechazo, el Consumidor Financiero podrá presentar nuevamente la Reclamación ante el Defensor del Consumidor Financiero siempre y cuando los motivos del rechazo no se mantengan.

Si el Defensor del Consumidor Financiero determina que la Queja o Reclamo se considera de interés general o colectivo, dará traslado a la Superintendencia Financiera, sin detener el trámite dentro de su competencia.

Si el Defensor determinase que para admitir la Queja o Reclamos necesita información adicional por parte de la **NACIONAL DE SEGUROS** o del Consumidor Financiero, debe comunicar dicho requisito para que entreguen la información necesaria y poder determinar la admisión de la reclamación. La **NACIONAL DE SEGUROS** o el Consumidor Financiero, deberán dar respuesta dentro del término fijado por el Defensor el cual no podrá superar ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en el que se les remita la solicitud de información adicional.

Una vez recibida la información solicitada, el Defensor del Consumidor Financiero deberá resolver sobre la admisión o inadmisión dentro de los siguientes tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en que recibió la respuesta de información adicional.

Si el Consumidor Financiero no aporta la información requerida por el Defensor dentro del término máximo definido, este entenderá que el Consumidor Financiero desiste de la queja. Esto sin perjuicio de que posteriormente el Consumidor Financiero pueda tramitar su queja aportando la información completa, caso en el que ésta será tomada como si fuera presentada por primera vez.

En caso de que la Reclamación sea admitida por el Defensor, éste deberá remitir la Reclamación a la **NACIONAL DE SEGUROS** y comunicarlo al Consumidor Financiero dentro del término de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente a aquel en que fue recibida la Queja por el Defensor o por los canales de la **NACIONAL DE SEGUROS**.

El Defensor del Consumidor Financiero aclarará al Consumidor Financiero lo siguiente:

La decisión final que tome el Defensor sobre la reclamación, no es obligatoria para la NACIONAL DE SEGUROS.

El Consumidor Financiero tiene la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento, antes de finalizar el proceso con el dictamen del Defensor.

La **NACIONAL DE SEGUROS** deberá dar respuesta al Defensor sobre la Reclamación de manera clara, completa y suficiente dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en que el Defensor le hizo el traslado de la reclamación, término que podrá ser ampliado por solicitud de la **NACIONAL DE SEGUROS** y a criterio del Defensor.

El Defensor del Consumidor Financiero deberá informar a la Junta Directiva de la **NACIONAL DE SEGUROS**, en caso de envíos tardíos o incompletos de manera reiterada por parte de los responsables de la **NACIONAL DE SEGUROS**.

El Defensor deberá evaluar la información aportada por la **NACIONAL DE SEGUROS** y resolver la Queja o Reclamo en un término no mayor a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en el que recibió la respuesta por parte de la **NACIONAL DE SEGUROS**.

En los casos en que la **NACIONAL DE SEGUROS** resuelva totalmente las pretensiones del Consumidor Financiero, el Defensor comunicará al Consumidor Financiero dicha solución y el trámite se dará por finalizado. En estos casos, se entenderá que no existe decisión del Defensor del Consumidor Financiero y que la solución a la Queja o Reclamo fue realizada por la **NACIONAL DE SEGUROS** directamente.

Si una vez iniciado el trámite, se presentan situaciones o se conocen razones por las que el Defensor deba declararse sin competencia para el asunto, éste lo declarará e informará a la **NACIONAL DE SEGUROS** y al Consumidor Financiero la no continuidad con el caso.

En cualquier etapa del trámite, la **NACIONAL DE SEGUROS** o el Consumidor Financiero, podrán solicitar un proceso de conciliación, la cual se llevará a cabo si el Defensor lo considera pertinente.

Si el Defensor lo considera necesario, oír a las dos partes acerca de los hechos relacionados con la reclamación.

El Defensor del Consumidor Financiero informará su decisión por escrito y deberá contener los motivos que fundamentan su decisión.



En desarrollo de sus funciones el Defensor del Consumidor Financiero no podrá determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por la Ley.

En cualquier momento antes de la decisión final del Defensor, la **NACIONAL DE SEGUROS** podrá rectificar suposición frente a la reclamación informándolo por escrito, en este caso, el Defensor informará al Consumidor Financiero de la novedad, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la **NACIONAL DE SEGUROS**, para solicitar su satisfacción.

El Consumidor Financiero debe dar respuesta al Defensor sobre esta consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles, si vencido este término no responde, se considerará que acepta la rectificación hecha por la **NACIONAL DE SEGUROS**, caso en el cual se dará por terminado el trámite.

En caso de que la rectificación sea parcial o el Consumidor Financiero no esté plenamente satisfecho, el Defensor Consumidor Financiero continuará con el trámite para responder los aspectos que no fueron rectificados.

El Consumidor Financiero podrá desistir de su Queja o Reclamo en cualquier momento del trámite, comunicándolo por escrito, caso en el cual el Defensor terminará el proceso y comunicará por escrito la decisión al Consumidor Financiero y a la **NACIONAL DE SEGUROS**, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a recepción de la comunicación por parte del Consumidor Financiero.

+57 (601) 9260801

Kr 13 No. 73- 34 oficina 202

Bogotá D.C, Colombia

administrativa@umoabogados.com

umoabogados.com



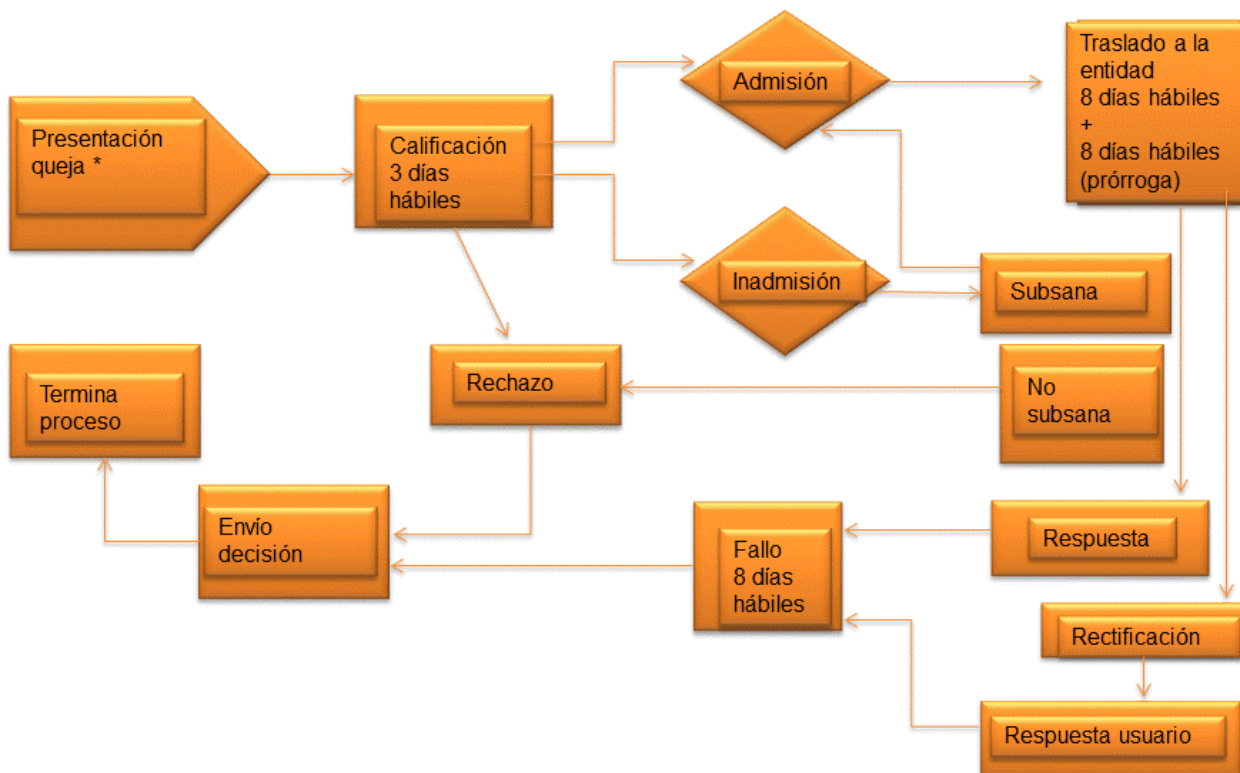
El Consumidor Financiero podrá aceptar o rechazar la decisión adoptada por el Defensor con el siguiente procedimiento:

El Consumidor Financiero deberá declarar por escrito la aceptación de la decisión dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que recibió la notificación, si transcurrido este término el Consumidor Financiero no se ha manifestado, se entenderá que rechaza el contenido de la decisión.

Si el Consumidor Financiero no se encuentra satisfecho con la decisión, sea porque lo manifiesta por escrito o porque no la acepta, será libre para entablar las acciones administrativas o judiciales que considere necesarias.

En caso de que la reclamación se resuelva en una audiencia de conciliación, la decisión adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que sea necesario depositar el acta en el centro de conciliación.

La decisión adoptada por el Defensor deberá ser notificada por éste al Consumidor Financiero y a la **NACIONAL DE SEGUROS** el día hábil siguiente a que se haya proferido, la respuesta indicará al Consumidor Financiero que dispone de quince (15) días hábiles para aceptar o rechazar la decisión.



PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE CONSUMIDORES FINANCIEROS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

La Defensoría del Consumidor Financiero de **NACIONAL DE SEGUROS** siguiendo las políticas de la compañía, establece el siguiente protocolo para la atención de los consumidores financieros en situación de discapacidad.

Canales de atención de la Defensoría:

- Vía telefónica
- Correo electrónico
- Atención presencial en la oficina **Siguiendo las políticas de la entidad, se establecen los siguientes lineamientos:**
- Se dará un trato digno a todos los consumidores financieros, sin discriminación alguna con especial atención a aquellos que se encuentren en situación de discapacidad, utilizando un lenguaje adecuado y respetuoso.
- Toda persona en situación de discapacidad que ingrese a la oficina ubicada en la ciudad de Bogotá recibirá atención prioritaria de acuerdo con las necesidades propias de su discapacidad, así como en cualquier otro canal de atención.
- Para lo cual se deberá determinar la clase de discapacidad, de esta manera se procederá así:
Discapacidad Física (Personas que usan silla de ruedas, bastones, muletas, etc.)
- Preguntar si necesita ayuda y cómo le debe ayudar con la movilidad.
- En los casos en que las condiciones de infraestructura dificulten el desplazamiento de las personas en situación de discapacidad en la oficina, el personal brindará la orientación y las herramientas necesarias para solucionar su necesidad.
- Igualmente, se le informará al consumidor que la Defensoría maneja otros canales para su atención, como la atención telefónica y el correo electrónico, de esta manera evitamos el desplazamiento de la persona.

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE CONSUMIDORES FINANCIEROS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO **Discapacidad Visual** (Personas con baja visión o personas ciegas)

- El personal deberá identificarse, siendo lo más descriptivo. Se deben igualar las condiciones de acceso a la información respecto a una persona que no es ciega.
- En los casos en que las condiciones de infraestructura dificulten el desplazamiento de las personas en situación de discapacidad en la oficina, el personal brindará la orientación y las herramientas necesarias para solucionar su necesidad.
- Igualmente, se le informará al consumidor que la Defensoría maneja otros canales para su atención, como la atención telefónica, de esta manera evitamos el desplazamiento de la persona.
- Igualmente se permitirá el ingreso de Perros de Asistencia como guía y compañía para las personas con discapacidad.