



**BNP PARIBAS
CARDIF**

**REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL COMSUMIDOR
FINANCIERO.**

CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A EN CUMPLIMIENTO DE LO DISPUESTO EN LA LEY 1328/2009, EL DECRETO 2555/2010 Y LA CIRCULAR EXTERNA 016 EXPEDIDA POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULA LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, SE DISPONE:

ARTICULO 1: CAMPO DE APLICACIÓN: El reglamento del Defensor del consumidor financiero ahora en adelante “DFC”, es diseñado para regular el mecanismo solución y atención de quejas, reclamos o requerimientos que se radiquen por parte de los asegurados, beneficiarios, clientes o cualquier persona que por disposición legal cuente con la calidad de CONSUMIDOR; este reglamento deberá ser aplicado e interpretado en concordancia con las normas que regulen la figura de DFC.

CAPITULO I

**DISPOSICIONES GENERALES DEL DEFENSOR DEL
CONSUMIDOR FINANCIERO**

**ARTICULO 2: DESIGNACIÓN Y REQUISITOS DE LOS
DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.** Los

Defensores del Consumidor Financiero deberán estar inscritos en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero que será implementado por la Superintendencia Financiera de Colombia en la forma que establezca el Gobierno Nacional. Serán designados por la Junta Directiva de Cardif. Igualmente, antes de ejercer su cargo deberán posesionarse ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

Los Defensores del Consumidor Financiero serán designados para un período de dos (02) años, prorrogable por períodos iguales.

Para tal efecto, la Superintendencia definirá los requisitos que acreditarán los Defensores del Consumidor Financiero, y en todo caso, deberán:

1. Acreditar conocimientos en las materias objeto de protección del consumidor, así como en derecho comercial, financiero, de seguros o de valores, preferiblemente relacionados con el sector al que pertenece la entidad o entidades en la cual el defensor ejercería sus funciones.
2. Acreditar como mínimo cinco (05) años de experiencia profesional o estudios especializados en las áreas específicas en el sector financiero, asegurador o de valores, según corresponda a la entidad en la cual



**BNP PARIBAS
CARDIF**

desempeñará sus funciones, contada a partir de la fecha de grado profesional.

3. Acreditar-conducta idónea y solvencia moral.

PARÁGRAFO 1o. Los requisitos y calidades previstas en el presente artículo serán exigibles a los Defensores del Consumidor Financiero principales y suplentes.

PARÁGRAFO 2o. Cada Defensor del Consumidor Financiero podrá desempeñar su función simultáneamente en varias entidades vigiladas, conforme la reglamentación que expida el Gobierno Nacional.

PARÁGRAFO 3o. La Superintendencia Financiera podrá revocar la inscripción en el registro de Defensores del Consumidor Financiero, cuando establezca que la persona a la cual se le concedió, ha perdido alguno de los requisitos exigidos para tal efecto, en la forma y condiciones que señale el Gobierno Nacional.

ARTICULO 3: POSESIÓN DE LOS DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. Una vez designados los Defensores del Consumidor Financiero, principal y suplente; estos deberán posesionarse ante la Superintendencia Financiera de Colombia, para lo cual se

seguirá el trámite establecido para la posesión de los administradores de las entidades vigiladas.

ARTICULO 4: FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. Cardif Colombia Seguros Generales S.A, deberán contar con un Defensor del Consumidor Financiero. La Defensoría del Consumidor será una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones:

a) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.

b) 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.

c) Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada 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



**BNP PARIBAS
CARDIF**

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. Concordancias

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.

d) Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.

e) Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.

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

g) Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

ARTICULO 5: ASUNTOS EXCEPTUADOS DEL CONOCIMIENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. Estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero 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 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 estas.

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.



**BNP PARIBAS
CARDIF**

g) Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (03) 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) Las demás que defina el Gobierno Nacional.

ARTICULO 6: PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS POR PARTE DE LOS DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. En los eventos en los cuales el Defensor del Consumidor Financiero sea competente para resolver quejas o reclamos en los términos de la Ley 1328 de 2009 y del Decreto 2555/2010, deberá observar el siguiente procedimiento para su trámite:

1. El consumidor financiero 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, la cual podrá ser remitida directamente ante el

Defensor del Consumidor Financiero, o podrá ser presentada en sus oficinas o en las agencias o sucursales de las entidades. En este último caso, las entidades vigiladas tienen 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.

2. 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.

3. 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 consumidor financiero interesado y a la entidad involucrada dentro de los tres (03) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.

Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al consumidor financiero si la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero es obligatoria según los reglamentos de la entidad respectiva, advirtiendo sobre la



**BNP PARIBAS
CARDIF**

posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

Si la queja o reclamo es inadmitida, el Defensor del Consumidor Financiero comunicará su decisión al consumidor financiero, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

4. Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de la entidad involucrada o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, la entidad o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor del Consumidor Financiero sin que se excedan los ocho (08) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se 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 (03) días hábiles.

5. Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el consumidor financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. Lo anterior sin perjuicio de que el consumidor

financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.

6. Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a la respectiva entidad, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. Será obligatorio que en el mismo traslado, se solicite a la entidad que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.

La entidad deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que ésta le sea desfavorable. En todo caso, si la entidad ha incorporado en sus reglamentos la obligatoriedad de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, no podrá manifestar lo contrario.

La respuesta deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero dentro de un término de ocho (08) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado, término que se ampliará a petición de la entidad y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, la entidad vigilada deberá informar al



**BNP PARIBAS
CARDIF**

consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de la entidad 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 la entidad para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera de Colombia la ocurrencia reiterada de estos hechos.

Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento reiterado evidenciado en él envió tardío, en forma incompleta o en él no envió de las respuestas al Defensor del Consumidor Financiero, deberá ser informado por éste a la Junta Directiva o al Consejo de Administración de la entidad vigilada, 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.

7. Si 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 la entidad y al consumidor financiero.

B. 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 (08) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término estipulado en el numeral 6°.

9. La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al consumidor financiero y a la entidad vigilada el día hábil siguiente después de proferida.

En caso que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero, éste puede acudir a otros medios de protección de sus derechos.

10. La entidad vigilada podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo con el consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En estos casos, la entidad informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (03) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, consultará al consumidor financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción. El consumidor financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (08) días hábiles. Si vencido este término el consumidor



**BNP PARIBAS
CARDIF**

financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.

En caso de que el consumidor financiero 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 consumidor financiero 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.

11. 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 así adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositar el acta correspondiente en el centro de conciliación. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de numeral 7 del artículo 8° de la Ley 640 de 2001, para efectos de publicidad.

12. El consumidor financiero 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 consumidor financiero la recepción del documento de desistimiento y a la entidad vigilada sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

Parágrafo. - El trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero no constituye requisito de procedibilidad para acudir a la Superintendencia Financiera de Colombia o ejercer en cualquier momento las acciones jurisdiccionales que los consumidores financieros estimen pertinentes.

ARTICULO 7 ALCANCE DE LAS DECISIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO: En desarrollo de sus funciones el Defensor del Consumidor Financiero no podrá determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por la Ley,



**BNP PARIBAS
CARDIF**

la cuales no serán obligatorio cumplimiento para Cardif Colombia Seguros Generales S.A

CAPITULO II

FUNCIÓN DE CONCILIACIÓN DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

ARTICULO 8 COMPETENCIA: 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 consumidores financieros y CARDIF, sobre los asuntos susceptibles de conciliación que surjan en desarrollo de la actividad. Lo anterior se entiende sin perjuicio de la competencia que sobre tales temas puedan tener los conciliadores inscritos en los Centros de Conciliación autorizados por el Ministerio del Interior y de Justicia, los delegados regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo, los agentes del Ministerio Público en materia civil y las notarías.

Parágrafo 1°. El Defensor del Consumidor Financiero sólo podrá actuar como conciliador en el territorio nacional.

Parágrafo 2°. El Defensor del Consumidor Financiero no podrá conocer como conciliador de aquellos casos en los

que se discutan controversias de naturaleza contencioso administrativas y laborales.

ARTICULO 9 NATURALEZA: El Defensor del Consumidor Financiero actuará como conciliador extrajudicial en derecho en los términos establecidos en la Ley 640 de 2001. El trámite que ante él se surta agotará, cuando proceda, el requisito de procedibilidad, de acuerdo con lo previsto en los artículos 35 y 38 de la Ley 640 de 2001.

ARTICULO 10 GRATUIDAD: Las conciliaciones extrajudiciales en derecho que se adelanten ante el Defensor del Consumidor Financiero serán gratuitas para los consumidores financieros.

Parágrafo. Los gastos que conlleve cumplimiento de la función de conciliación, se cargará al presupuesto asignado por la entidad vigilada para la Defensoría del Consumidor Financiero.

ARTICULO 11 REGISTRO DEL ACTA DE CONCILIACIÓN: El Defensor del Consumidor Financiero no está obligado a registrar el acta de conciliación. Con todo, deberá dar aplicación a lo dispuesto en los Capítulos 3 y 4 del Decreto 30 de 2002.

ARTICULO 12 REPORTE DE INFORMACIÓN: El Defensor del Consumidor Financiero deberá registrar



**BNP PARIBAS
CARDIF**

todos los casos de conciliación que adelante en el Sistema de Información de la Conciliación –SIC– dentro de los tres días siguientes, para efectos de la formulación de política pública que sobre los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos compete al Ministerio del Interior y de Justicia

CAPITULO III

TERMINACIÓN Y REVOCATORIA DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

ARTICULO 13 TERMINACIÓN EN EL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO: La terminación definitiva en el ejercicio de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero sólo podrá ser consecuencia de:

- 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 Cliente 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 3o y 4o 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.

ARTICULO 14 PROCEDIMIENTO REVOCATORIO DE LA INSCRIPCIÓN: Para efectos del parágrafo 3° del artículo 18 de la Ley 1328 de 2009 deberá observarse el trámite establecido para la revocatoria de los administradores de que trata el literal g) del numeral 2° del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

CAPITULO IV

OBLIGACIONES DE CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A CON EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

ARTICULO 15 PRESUPUESTO: Cardif anualmente aprobara el presupuesto de gasto que dispondrá para el DFC.



**BNP PARIBAS
CARDIF**

ARTICULO 16 PUBLICIDAD: Cardif dispondrá por medio de su página web, la publicación del presente reglamento, así como sus posteriores modificaciones o anexos.

ARTICULO 17 COLABORACIÓN: Cardif pondrá a disposición del DFC, toda la información necesaria para el cabal cumplimiento de las funciones legalmente encomendadas.

CAPITULO V

DISPOSICIONES FINALES

ARTICULO 18 MODIFICACIONES: El presente reglamento podrá ser modificado en cualquier momento, en cumplimiento a las normas vigentes por medio de las cuales se regule la figura del DFC; las modificaciones deberán ser aprobadas por la Junta Directiva de Cardif.

ARTICULO 19 INFORMES: El DFC deberá remitir anualmente informe de su gestión, el cual debe contener la liquidación de los gastos, y las previsiones de la siguiente anualidad.

En el informe antes anotado podrá remitirse propuestas donde se indique planes de mejora, para la gestión y función del DFC.

ARTICULO 20 APROBACION: El presente reglamento ha sido aprobado por la Junta directiva a los 31 días del mes de marzo del 2015.

DEFENSOR PRINCIPAL. JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GONZÁLEZ.

DEFENSOR SUPLENTE. LUIS HUMBERTO USTÁRIZ GONZÁLEZ.

CORREO: DEFENSORIACARDIF@USTARIZABOGADOS.COM

TELEFAX: +57(1) 6 10 81 64

DIRECCIÓN: Carrera 11A # 96 - 51 Of. 203 Edificio Oficity.

HORARIO DE ATENCIÓN: 8:00 A.M. A 6:00 P.M. JORNADA CONTINUA