

# REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Entidad Vigilada: ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.

Fecha de Creación: MARZO DE 2024

Elaborado por: OSUNA & ARANGO ABOGADOS ASESORES LTDA.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>I. ASPECTOS GENERALES .....</b>	<b>3</b>
INTRODUCCIÓN .....	3
NORMATIVIDAD APLICABLE .....	3
<b>II. FUNCIONES Y ASUNTOS EXCEPTUADOS .....</b>	<b>4</b>
FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO .....	4
ASUNTOS EXCEPTUADOS DEL CONOCIMIENTO DEL DEFENSOR DEL .....	5
<b>III. INDEPENDENCIA Y AUTONOMÍA.....</b>	<b>6</b>
INDEPENDENCIA Y AUTONOMIA DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR.....	6
<b>IV. REQUISITOS Y DESIGNACION .....</b>	<b>7</b>
REQUISITOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO .....	7
DESIGNACION DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO .....	7
PROHIBICIONES E INABILIDADES .....	8
<b>V. TERMINACION Y SANCIONES EN EL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES .....</b>	<b>10</b>
FINALIZACIÓN DEL PROCESO DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL .....	10
SANCIONES DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO .....	10
<b>VI. PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESENTACION DE QUEJAS O RECLAMO.....</b>	<b>11</b>
PRESENTACION DE LA QUEJA O RECLAMO .....	11
TRAMITE DE LA QUEJA O RECLAMO .....	11
DECISIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO .....	13
DESISTIMIENTO DE LA QUEJA .....	13
PRONUNCIAMIENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	14
<b>VII. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION DE SOLICITUDES DE .....</b>	<b>15</b>
CONCILIACION ANTE EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	15
PROCEDIMIENTO DE CONCILIACION ANTE EL DEFENSOR DEL.....	15
SOLICITUD DE CONCILIACION .....	15
PROGRAMACION DE LA AUDIENCIA .....	15
CITACION PARA LLEVAR A CABO LA AUDIENCIA DE CONCILIACION .....	16
RESULTADO DE LA AUDIENCIA DE CONCILIACION .....	16
<b>VIII. CANALES DE COMUNICACIÓN.....</b>	<b>17</b>
DATOS DE CONTACTO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR.....	17
<b>IX. INFORMES .....</b>	<b>18</b>
INFORMES QUE DEBE PRESENTAR EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR .....	18

## **I. ASPECTOS GENERALES**

### **INTRODUCCIÓN**

En el desarrollo del artículo 98 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, la Circular Básica Jurídica Básica Jurídica parte I, Título III, capítulo II, La ley 1328 de 2018 el capítulo VI artículo 13 al 18, el presente reglamento regula la actuación del Defensor del Consumidor Financiero, con el fin de garantizar una oportuna y objetiva respuesta a la resolución de quejas y/o reclamos, así como las solicitudes de conciliación presentadas por los Consumidores Financieros frente a las actuaciones de ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.

### **NORMATIVIDAD APLICABLE**

- ✓ Ley 795 de 2003
- ✓ Ley 1266 de 2008
- ✓ Ley 1328 de 2009
- ✓ Ley 1480 de 2011
- ✓ Ley 1581 de 2012
- ✓ Ley 2220 de 2022
- ✓ Decreto 2255 de 2010
- ✓ Decreto 2281 de 2010
- ✓ Decreto 2952 de 2010
- ✓ Decreto 3393 de 2010
- ✓ Decreto 1377 de 2013
- ✓ Circular Externa 015 de 2007
- ✓ Circular Externa 015 de 2010
- ✓ Circular Externa 016 de 2010
- ✓ Circular Externa 029 de 2014
- ✓ Circular Externa 013 de 2022

## **II. FUNCIONES Y ASUNTOS EXCEPTUADOS**

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

El Defensor del Consumidor Financiero deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones:

- 1) Atender de manera oportuna y efectiva a los Consumidores Financieros de ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.
- 2) Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los Consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento establecido en el presente reglamento para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. 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.
- 3) Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. en los términos indicados en la Ley 2220 de 2022.
- 4) Ser vocero de los consumidores financieros ante ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. 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 ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. y los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio, la seguridad en el desarrollo de las actividades de la entidad y la participación en la identificación de la causa raíz de situaciones que afecten la calidad en los productos y servicios ofrecidos.
- 5) Efectuar recomendaciones a ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. relacionadas con los servicios y la atención al Consumidor Financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- 6) Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los Consumidores Financieros.

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

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

Están exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos:

- 1) Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.
- 2) Los concernientes al vínculo laboral entre ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- 3) Aquellos que se deriven condición de accionista de ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.
- 4) 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.
- 5) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- 6) Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- 7) 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.
- 8) 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.
- 9) Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- 10) Las demás que defina el Gobierno Nacional.

### **III. INDEPENDENCIA Y AUTONOMÍA**

#### **INDEPENDENCIA Y AUTONOMIA DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:**

El Defensor del Consumidor Financiero actuará con independencia de ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. de sus organismos de administración y con autonomía de acuerdo con las funciones de su cargo, en donde pondrá en conocimiento a la Superintendencia Financiera de Colombia cualquier situación que perjudique o limite sus facultades de actuación.

En todo caso, el Defensor del Consumidor Financiero deberá abstenerse de actuar cuando se presenten conflictos de interés en relación con una controversia o Consumidor Financiero, en cuyo caso actuará el Defensor Suplente.

ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. dispondrá de los recursos financieros para garantizar que el Defensor del Consumidor Financiero cuente con los recursos físicos, humanos, técnicos y tecnológicos y los demás que este considere necesarios, para el adecuado desempeño de sus funciones asignadas.

## **IV. REQUISITOS Y DESIGNACION**

### **REQUISITOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

La Superintendencia definirá los requisitos que acreditarán los Defensores del Consumidor Financiero, los cuales 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 (5) 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 desempeñará sus funciones, contada a partir de la fecha de grado profesional.
3. Acreditar-conducta idónea y solvencia moral.

PARÁGRAFO 1: Cada Defensor del Consumidor Financiero podrá desempeñar su función simultáneamente en varias entidades vigiladas, conforme la reglamentación que expida el Gobierno Nacional.

PARÁGRAFO 2: 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.

### **DESIGNACION DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. debe velar para que tanto el Defensor del Consumidor Financiero principal como el suplente, acrediten las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de su designación o reelección, así como durante el periodo en el que ejerzan sus funciones.

Sin perjuicio de lo anterior, ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. debe solicitar a los candidatos al rol de Defensor del Consumidor Financiero, la presentación de un plan de trabajo para el cumplimiento de las funciones asignadas por la ley y la efectiva protección del Consumidor Financiero.

Los Defensores del Consumidor Financiero (principal y suplente) deberán estar inscritos en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero implementado por la Superintendencia Financiera de Colombia. Serán designados por la Asamblea General de Accionistas de ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. 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 (2) años, prorrogable por períodos iguales.

### **PROHIBICIONES E INABILIDADES**

Los Defensores del Consumidor Financiero no podrán desempeñar en ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. funciones distintas de las propias de su cargo.

No podrá ser designado como Defensor del Consumidor Financiero, quien sea o haya sido dentro del año inmediatamente anterior director, empleado, contratista, apoderado o agente de ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A., ni de la matriz, filial o subsidiaria de la misma.

En caso de ser designado como Defensor del Consumidor Financiero quien posea acciones de ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A., este deberá enajenarlas a persona natural por fuera del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil, o a persona jurídica donde no posea ninguna participación accionaria como persona natural directa o indirectamente.

No podrá ser designado como Defensor del Consumidor Financiero, si el postulado tiene sanciones en firme proferidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, la Superintendencia de la Economía Solidaria o la Superintendencia de Sociedades, así como por los órganos disciplinarios de los organismos de autorregulación.

No podrá ser designado como Defensor del Consumidor Financiero, si el postulado tiene sanciones disciplinarias en firme proferidas por la Comisión Nacional de Disciplina Judicial u órgano equivalente.

No podrá ser designado como Defensor del Consumidor Financiero, si el postulado tiene antecedentes en la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República, la Fiscalía General de la Nación o la Unidad Administrativa Especial de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).



No podrá ser designado como Defensor del Consumidor Financiero, si el postulado se encuentra reportado en una lista internacional vinculante para Colombia.

## **V. TERMINACION Y SANCIONES EN EL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES**

### **FINALIZACIÓN DEL PROCESO DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

La terminación definitiva en el ejercicio de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero podrá ser por las siguientes consecuencias:

1. Falta definitiva del Defensor del Consumidor Financiero causada por invalidez, muerte o incapacidad parcial que le impida continuar con el normal desarrollo de sus funciones.
2. Renuncia al cargo.
3. 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 ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.
4. La designación de un nuevo Defensor del Consumidor Financiero por vencimiento del período para el cual fue designado.
5. Haber incurrido en algunas de las causales señaladas en los incisos 3° y 4° 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.
6. Mutuo acuerdo.

### **SANCIONES DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

El incumplimiento de las obligaciones a cargo del Defensor del Consumidor Financiero dará lugar a una sanción por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia en la forma prevista en la Parte Séptima del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

## **VI. PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESENTACION DE QUEJAS O RECLAMO**

### **PRESENTACION DE LA QUEJA O RECLAMO**

El consumidor financiero deberá presentar su queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero por escrito que contenga, por lo menos la siguiente información:

- ✓ Los datos personales (generales de Ley)
- ✓ Los datos para contactarlo (dirección, teléfono, etc...)
- ✓ La descripción y relación de los hechos que dan origen o lugar a la queja o reclamo que se está presentando
- ✓ Las pretensiones concretas de lo que se busca con la queja o reclamo que se presenta
- ✓ Los documentos soportes que estime pertinentes el Consumidor Financiero.

La queja o reclamo deberá ser remitida al Defensor del Consumidor Financiero de ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A., a la dirección física o electrónica del Defensor del Consumidor Financiero e igualmente podrá ser presentada en las oficinas de ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. de la ciudad de Bogotá, caso en el cual, a más tardar al día siguiente hábil la aseguradora le hará llegar al Defensor del Consumidor Financiero el respectivo documento.

### **TRAMITE DE LA QUEJA O RECLAMO**

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 dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.

Si la queja o reclamo es inadmitida, el Defensor del Consumidor Financiero comunicara 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.

Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de la aseguradora 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 exceda de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se solicita 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 (3) días hábiles.

Se entenderá que la queja o reclamo ha sido DESISTIDA si el consumidor financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo de ocho (8) días hábiles. Lo anterior sin perjuicio de que el Consumidor Financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, el cual se entenderá presentado como si fuera la primera vez.

Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A., con el fin de que sea analizada, se allegue la información y se presenten los argumentos en que fundamenta su posición.

La respuesta deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero en un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado, término que se ampliará a petición de la aseguradora y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, la entidad vigilada deberá informar al Defensor del Consumidor Financiero las razones en 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 aseguradora 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 aseguradora 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 el envío tardío, en forma incompleta o en el no envío de las respuestas al Defensor del Consumidor Financiero, deberá ser informado por éste a la Junta Directiva de ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A., quien deberá adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.

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 atención, comunicando inmediatamente su decisión a ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. y al

Consumidor Financiero.

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 (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término estipulado para obtener la información por parte de la Aseguradora.

## **DECISIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al Consumidor Financiero y ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. el día hábil siguiente después de proferida.

ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. podrá rectificar total o parcialmente su posición frente a 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, ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la Compañía, 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 (8) días hábiles. Si vencido este término el consumidor 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 corresponde a tema de interés general 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 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.

## **DESISTIMIENTO DE LA QUEJA**

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 aseguradora sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

### **PRONUNCIAMIENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.**

Las decisiones que adopta el Defensor del Consumidor Financiero de ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A., no serán obligatorias para la compañía. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación que tiene el Defensor de, una vez admitida la queja o reclamo, al darle traslado de la misma solicitarle a la compañía, que ésta señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella; en tal evento ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A., estudiará cada caso y según su leal saber y entender, en ese momento comunicará la decisión que al respecto haya tomado, sobre esa reclamación.

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

## **VII. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION DE SOLICITUDES DE CONCILIACION**

### **CONCILIACION ANTE EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.**

De conformidad con lo establecido en el literal C) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO puede 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 como lo es la Ley 2220 de 2022.

### **PROCEDIMIENTO DE CONCILIACION ANTE EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FIANANCIERO**

Para el efecto, el Consumidor Financiero y/o ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. podrán poner el asunto en conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación.

### **SOLICITUD DE CONCILIACION**

El Consumidor Financiero o ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. podrán solicitar la intervención del Defensor del Consumidor Financiero como Conciliador. La solicitud debe ser elevada por escrito y el Defensor del Consumidor Financiero analizará si la misma cumple con los requisitos señalados en la ley 640 de 2001, y/o la Ley 2220 de 2022.

### **PROGRAMACION DE LA AUDIENCIA**

Si la solicitud cumple con los requisitos, el Defensor del Consumidor Financiero fijará fecha y hora para llevar a cabo la Audiencia de Conciliación, la cual por regla general y con el propósito de brindar la facilidad a todos los Consumidores Financieros, se realizará de MANERA VIRTUAL. No obstante, si el Consumidor Financiero desea que la misma se realice de manera presencial, así deberá manifestarlo en la solicitud de conciliación, caso en el cual la audiencia se realizará en las instalaciones de la Defensoría y/o de ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. de acuerdo con la disponibilidad.

## **CITACION PARA LLEVAR A CABO LA AUDIENCIA DE CONCILIACION**

La citación para la audiencia de conciliación será enviada al Consumidor Financiero y a ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A., por correo electrónico o cualquier medio que sea posible verificar su recepción, con mínimo cinco (5) días hábiles de anticipación.

## **RESULTADO DE LA AUDIENCIA DE CONCILIACION**

La audiencia puede finalizar con acuerdo conciliatorio total o parcial, no acuerdo entre las partes o no comparecencia de una de las partes, y en todo caso se levantará el ACTA respectiva según corresponda.

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.

Si alguna de las partes no comparece el día de la diligencia, podrá presentar excusa, caso en el cual el Defensor del Consumidor Financiero, si la encuentra justificada, volverá a programar fecha y hora para llevar a cabo la audiencia de conciliación.



## **VIII. CANALES DE COMUNICACIÓN**

### **DATOS DE CONTACTO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

El Consumidor Financiero puede contactarse con el Defensor del Consumidor Financiero por los siguientes medios de comunicación:

#### **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO PRINCIPAL:**

Alberto Enrique Osuna Ibarra

- ✓ Teléfono: (601) 4929423
- ✓ Presencial: Calle 28 # 13 A – 24 Oficina 410 Bogotá
- ✓ Celular: 3102531509
- ✓ Email: alberto.osuna@osunayarango.com
- ✓ Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

#### **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO SUPLENTE:**

Maria Cecilia Arango Ospina

- ✓ Dirección: Calle 28 # 13 A -24 Oficina 410 Bogotá
- ✓ Teléfono: (601) 4929423
- ✓ Celular: 3102314100
- ✓ Email: mariac.arango@osunayarango.com
- ✓ Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm

## IX. INFORMES

### **INFORMES QUE DEBE PRESENTAR EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

El Defensor del Consumidor Financiero presentará un informe de gestión a la asamblea general ordinaria de accionistas, contentivo de aspectos generales y específicos relacionados con el ejercicio de las funciones previstas en el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen.

Dicho informe debe estar a disposición del órgano social con una antelación, como mínimo, de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria, y contener por lo menos los siguientes aspectos:

1. Descripción de la gestión sobre la atención de quejas o reclamos.
2. Estadísticas de las quejas atendidas por el Defensor del Consumidor Financiero que incluyan:
  - ❖ La descripción de los principales motivos de quejas o reclamos;
  - ❖ Los productos sobre los cuales se presentaron y;
  - ❖ Las formas de terminación del trámite

Dichas estadísticas deben atender la estructura establecida en los formatos para el reporte y gestión de las quejas a través del desarrollo tecnológico Smartsupervision y la "Tabla anexo quejas" publicada en la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia.

3. Un análisis cualitativo tanto de las decisiones a favor del Consumidor Financiero como de las quejas rectificadas por ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. en las que el Defensor del Consumidor Financiero haya evidenciado una oportunidad de mejora.
4. Reporte de reincidencias, entendidas éstas como aquellos incumplimientos parciales o totales de ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. después de haber efectuado ajustes o rectificaciones.
5. Relación y breve descripción de los casos en los que la entidad:
  - ❖ Consideró que el Defensor del Consumidor Financiero carecía de competencia
  - ❖ No colaboró con el Defensor del Consumidor Financiero, es decir, no suministró la información requerida

- ❖ No aceptó el pronunciamiento del Defensor del Consumidor Financiero a favor del Consumidor Financiero.
6. Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el Defensor del Consumidor Financiero, a su juicio, considere de interés general.
  7. Descripción de los casos en los que ejerció la función de vocería; en particular, debe incluir las recomendaciones y propuestas formuladas a ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. para mejorar y facilitar las relaciones con los Consumidores Financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de su objeto social.
  8. Relación de los casos en los cuales efectuó la revisión de contratos de adhesión y las conclusiones de los conceptos emitidos.
  9. Relación y descripción de las prácticas indebidas - ilegales, no autorizadas o inseguras que haya detectado dentro del periodo respectivo.
  10. La relación del número de conciliaciones solicitadas por los Consumidores Financieros y el número de conciliaciones realizadas, discriminando aquellas en las que se llegó a mutuo acuerdo.
  11. Un resumen de los casos conciliados entre Consumidores Financieros y ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. que, a juicio del Defensor del Consumidor Financiero, sean relevantes.
  12. Conclusiones de las reuniones que durante el periodo se realizaron con la Revisoría Fiscal, las áreas de control interno, servicio al Consumidor Financiero, y otras oficinas, dependencias o funcionarios de la entidad para evaluar los servicios y los pronunciamientos del Defensor del Consumidor Financiero sobre casos frecuentes, cuantiosos o importantes a juicio del Defensor del Consumidor Financiero.
  13. Indicación y descripción completa de las recomendaciones o sugerencias formuladas a ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. durante el año precedente, encaminadas a facilitar las relaciones entre ésta y sus Consumidores Financieros, en caso de haberlas presentado o considerarlas convenientes. Esta parte del informe debe contener como mínimo:

- ❖ Las recomendaciones formuladas a ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. para la identificación, y corrección de la causa raíz de las quejas o reclamos.
- ❖ Situaciones identificadas que impidan ofrecer un trato justo al Consumidor Financiero.
- ❖ Planes de acción adoptados por ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A, derivados de las recomendaciones realizadas.
- ❖ Seguimiento realizado por el Defensor del Consumidor Financiero a los planes de acción adoptados por ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.

14. Referencia a las solicitudes efectuadas a la entidad sobre los requerimientos humanos y técnicos para el desempeño de sus funciones, en caso de haberlas presentado o requerirlas.

15. Cualquier otro dato o información que el Defensor del Consumidor Financiero considere de público interés o que solicite la Superintendencia Financiera.