

## **DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Un consumidor financiero es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, dentro de las cuales se encuentran los corredores de seguros. De conformidad con el artículo 5° de la Ley 1328 de 2009, son

- Recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.
- Tener a su disposición publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por la respectiva entidad deberá permitir y facilitar su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas.
- Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades vigiladas así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad vigilada, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
- Los demás derechos que se establezcan en esta ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

## **DEBERES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

De conformidad con el artículo 6° de la Ley 1328 de 2009, las siguientes constituyen buenas prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros:

- Cerciorarse si la entidad con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios se encuentre autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.
- Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.
- Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.
- Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.

Los consumidores financieros tienen el deber de suministrar información cierta, suficiente y oportuna a las entidades vigiladas y a las autoridades competentes en los eventos en que estas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes y de actualizar los datos que así lo requieran. Del mismo modo, deben informar a la Superintendencia Financiera de Colombia y a las demás autoridades competentes sobre las entidades que suministran productos o servicios financieros sin estar legalmente autorizadas para ello

## **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

### **Principales funciones**

- Ser vocero de los Consumidores Financieros ante GONSEGUROS CORREDORES DE SEGUROS S.A implicando la posibilidad de dirigir en cualquier momento a la Junta Directiva recomendaciones, propuestas y peticiones.
- Conocer y resolver de manera gratuita las quejas individuales que presenten los consumidores Financieros dentro de los términos establecidos en la Ley 795 de 2003, el Decreto 2555 de 2010 y demás disposiciones aplicables.
- Generar recomendaciones y sugerencias para mejorar la prestación de GONSEGUROS CORREDORES DE SEGUROS S.A .

### **Asuntos de conocimiento del defensor del consumidor financiero**

En desarrollo de sus funciones, al Defensor del Consumidor Financiero le corresponde conocer:

- Quejas por el posible incumplimiento de las normas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o que ofrece o preste GONSEGUROS CORREDORES DE SEGUROS S.A respecto a la calidad de los mismos.
- En su calidad de vocero de los Consumidores Financieros, es su deber facilitar, aclarar o regularizar las relaciones, la correcta prestación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir entre GONSEGUROS CORREDORES DE SEGUROS S.A y sus clientes.

### **PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

1. El Defensor del Consumidor Financiero una vez radicada la queja o reclamo correspondiente por parte del Consumidor Financiero, tiene un término de 3 días hábiles contados desde el día siguiente en que haya radicado la misma,

para efectos de dar respuesta al peticionario, informando si es competente o no para conocer del tema puesto en su conocimiento.

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. Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al Consumidor Financiero que la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero no es obligatoria, aclarando la posibilidad que existe 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 requiere más información de las partes (Gonseguros y/o consumidor financiero), para el análisis de la solicitud del Consumidor Financiero, procederá a comunicar a GONSEGUROS CORREDORES DE SEGUROS, por cualquier medio de correo electrónico a la Representante Legal y al vocero(s) del SAC al interior de la empresa, con el fin de que la información necesaria le sea suministrada. Caso en el cual GONSEGUROS o el Consumidor Financiero deberán dar respuesta al Defensor del Consumidor Financiero sin que se excedan los ocho (8) 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 (3) 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 GONSEGUROS CORREDORES DE SEGUROS S.A., a fin de que le sea remitida la información con los que argumente su posición.

7. GONSEGUROS CORREDORES DE SEGUROS S.A., En un término máximo de 8 días hábiles a partir de su notificación, deberá dar respuesta clara y suficiente, manifestando la aceptación o no de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que esta le sea desfavorable. El término antes mencionado podrá ampliarse a petición de la entidad y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, GONSEGUROS deberá informar al Consumidor Financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

8. Si el Defensor del Consumidor Financiero después de iniciado el trámite de la solicitud, tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión al Consumidor Financiero y a GONSEGUROS CORREDORES DE SEGUROS S.A.

9. 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 en el numeral 7 este procedimiento.

10. La decisión que tome el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicarse al Consumidor Financiero y a la entidad vigilada el día hábil siguiente a que la decisión sea proferida. En caso que la decisión sea desfavorable al Consumidor Financiero, este puede acudir a otros medios de protección de sus derechos.

11. GONSEGUROS CORREDORES DE SEGUROS, puede 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. De presentarse esto, GONSEGUROS CORREDORES DE SEGUROS informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y este, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, consultará al Consumidor Financiero que formuló la queja o reclamo, por cualquier medio verificable, con el fin de establecer la satisfacción del Consumidor Financiero con esta posición de la entidad. El Consumidor Financiero deberá responder a la consulta del Defensor del Consumidor 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 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.

12. 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 del numeral 7 del artículo 8° de la Ley 640 de 2001, para efectos de publicidad.

13. En cualquier momento El Consumidor Financiero puede desistir de su queja o reclamo en 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 GONSEGUROS CORREDORES DE SEGUROS sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.