

Compañía de Seguros

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Defensor del Consumidor Financiero

Aseguradora Solidaria de Colombia®

¡Siempre junto a ti!



Compañía de Seguros

¿Quién es el Defensor del Consumidor Financiero?

El Defensor del Consumidor Financiero es una figura que todas las compañías de seguros deben tener, cuya función es servir de mediador para resolver de manera objetiva y gratuita los conflictos que puedan surgir entre los clientes y la Compañía.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Defensor del Consumidor Financiero

Aseguradora Solidaria de Colombia
¡Siempre junto a ti!

Compañía de Seguros



Datos del Defensor del Consumidor Financiero para Aseguradora Solidaria de Colombia

Principal

Manuel Guillermo Rueda Serrano
Dirección: Carrera 13 # 29-21, Oficina 221, Bogotá.
Teléfono: (601) 458 7174
Fax: (601) 458 7174
Celular: 312 342 6229
Correo electrónico: defensoriasolidaria@gmail.com

Horario: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Suplente

Jorge Humberto Martínez Luna
Dirección: Carrera 13 # 29-21, Oficina 221, Bogotá
Teléfono: (601) 458 7174
Fax: (601) 458 7174
Celular: 310 223 4304
Correo electrónico: martiluabog@cable.net.co

Horario: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.



Canales de atención de Aseguradora Solidaria de Colombia

Línea Solidaria
#789
Desde tu móvil Claro, Tigo, Movistar y Avantel.

WhatsApp Business – Cami
A través de nuestra página web.
018000 512 021
Gratis desde cualquier ciudad del país

www.aseguradorasolidaria.com.co • Síguenos como: /SolidariaCo

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Defensor del Consumidor Financiero

Aseguradora Solidaria de Colombia
¡Siempre junto a ti!



Información que usted como consumidor financiero debe conocer

Usted como consumidor financiero tiene la posibilidad de formular quejas para su trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero contra Aseguradora Solidaria en cualquier agencia, Dirección General, correo electrónico, página web, redes sociales, línea de atención o WhatsApp Business, con lo cual se garantiza su atención en todo el país.

Así mismo, puede dirigirse al Defensor del Consumidor Financiero con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas ante Aseguradora Solidaria en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre ésta y sus consumidores financieros. Las quejas ante el Defensor del Consumidor Financiero no se requiere 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 contactar al consumidor financiero para hacerle llegar la correspondiente respuesta. En tal sentido y siguiendo las instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia frente al nuevo sistema Smart Supervision, el Defensor del Consumidor Financiero suministrará a los consumidores un formato en donde se le facilite el envío de información requerida para el trámite de la queja. Por otra parte, es importante mencionar que las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero no son obligatorias ni para el consumidor financiero ni para Aseguradora Solidaria. Sin embargo, sí serán obligatorias cuando, sin perjuicio de su actuación como conciliador, los consumidores y Aseguradora Solidaria así lo acuerden de manera previa y expresa. De igual manera, el incumplimiento de las normas en materia de protección al consumidor financiero, incluidas las obligaciones a cargo del Defensor del Consumidor Financiero y de Aseguradora Solidaria para con él, puede ser sancionado por la Superintendencia Financiera de Colombia en la forma prevista en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (EOSF) y la Ley 964 de 2005 y demás normas que los modifiquen o sustituyan.

Compañía de Seguros

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Compañía de Seguros

Funciones del Defensor del Consumidor Financiero

- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de la aseguradora.
- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos les presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin.
- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la ley 640 de 2001.
- Ser vocero de los consumidores financieros ante la aseguradora.
- Efectuar recomendaciones a la aseguradora relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Defensor del Consumidor Financiero

Aseguradora Solidaria de Colombia
¡Siempre junto a ti!

Compañía de Seguros



Los siguientes son los asuntos que le corresponde conocer al Defensor del Consumidor Financiero

- En cuanto a quejas, en tanto estén referidas a un posible incumplimiento de Aseguradora Solidaria 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 Aseguradora Solidaria 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.

- Como conciliador, para lo cual el consumidor financiero o ASEGURADORA SOLIDARIA podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor del Consumidor Financiero, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación.



Procedimiento para el trámite de quejas ante el Defensor del Consumidor Financiero

- El consumidor financiero deberá presentar la queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero, mediante un documento en el cual consigne los datos personales y la información de contacto, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de la queja o reclamo, la cual, podrá ser remitida directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero, o en los diferentes canales de atención habilitados por la Aseguradora. En este último caso, la aseguradora, tiene

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Aseguradora Solidaria de Colombia
¡Siempre junto a ti!

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.

- 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 aseguradora dentro de los tres (3) 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 el presente reglamento, advirtiendo sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento en los términos del literal c) del artículo 13 de 2009 y el Decreto 3993 de 2010 o demás normas que lo sustituyan, adicionen o modifiquen. 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 obstaculiza para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

- Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere más información de parte de la aseguradora o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que consoliden la información necesaria. En este evento, la aseguradora o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el 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.

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 párrafo 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.

Compañía de Seguros

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Procedimiento para la solicitud de conciliación ante el Defensor del Consumidor Financiero

De acuerdo con el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, durante el trámite de la queja ante el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, se podrá solicitar por parte del consumidor financiero o de la Aseguradora se adelante una conciliación para resolver el objeto de la queja. Para el efecto, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- El consumidor Financiero debe efectuar la solicitud de conciliación por escrito.
- La solicitud de conciliación debe ser remitida al correo electrónico defensoriasolidaria@gmail.com o en físico a la Carrera 13 # 29-21, Oficina 221, en la ciudad de Bogotá.
- En este caso se suspende el trámite de la queja mientras se adelanta la conciliación (hasta por 3 meses).
- El consumidor financiero recibirá respuesta por escrito a la dirección indicada, ya sea confirmando la cita para la audiencia o negando la solicitud.
- La conciliación es de carácter gratuito para el consumidor financiero.
- Si hay conciliación, se produce los mismos efectos que una sentencia judicial, es decir es de carácter definitivo (cosa juzgada) y puede hacerse efectiva ante cualquier autoridad judicial (presta mérito ejecutivo).
- Si no se logra la conciliación, se emite una constancia de no acuerdo y se continúa con el trámite de la queja.
- Son susceptibles de conciliación aquellos asuntos que son objeto de una queja ante el Defensor del Consumidor Financiero y que tengan un contenido económico.

Compañía de Seguros

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Aseguradora Solidaria de Colombia
¡Siempre junto a ti!



Compañía de Seguros

Asuntos exceptuados del conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero

Los consumidores financieros tienen el derecho de escoger entre acudir directamente a Aseguradora Solidaria, al Defensor del Consumidor Financiero, a la Superintendencia Financiera de Colombia o a los organismos de autorregulación, para presentar su queja. Cada institución evaluará los trámites dentro del marco de competencia que le corresponda.

En tal sentido, se encuentran excluidos de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos:

- Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a las entidades.
- Los concernientes al vínculo laboral entre las entidades y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- Aquellos que se deriven condición de accionista de las entidades.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Defensor del Consumidor Financiero

Aseguradora Solidaria de Colombia
¡Siempre junto a ti!

- 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.

- Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en 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.

- Las demás que defina el Gobierno Nacional. En tal sentido, el artículo 2.34.2.1.7. del Decreto 2555 de 2010, establece como asuntos EXCLUIDOS de la competencia del Defensor el reconocimiento o determinación de sanciones, indemnizaciones o perjuicios.

Compañía de Seguros

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Línea Solidaria

#789

Desde tu móvil Claro, Tigo, Movistar y Avantel.

WhatsApp Business – Cami

A través de nuestra página web.

018000 512 021

Gratis desde cualquier ciudad del país

www.aseguradorasolidaria.com.co • Síguenos como: /SolidariaCo

Defensor del Consumidor Financiero

Manuel Guillermo Rueda Serrano • Carrera 13 # 29-21 Oficina 221, Bogotá • **Teléfono:** (601) 458 7174

Fax: (601) 458 7174 **Celular:** 312 342 6229 • **Correo electrónico:** defensoriasolidaria@gmail.com