



Defensor del Consumidor Financiero

Datos de contacto:

Dr. José Federico Ustáriz González, Defensor Principal.

Dra. Bertha García Meza, Defensor Suplente.

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Oficina. 203 Bogotá. **Teléfono:** (601) 6108161 - Horario: L - V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com **Página web:** www.ustarizabogados.com

App Móvil:



Defensoría del Consumidor Financiero
Consultorías en Riesgo Corporativo.

Funciones del Defensor del Consumidor Financiero

El Defensor de Previsora Seguros actúa con autonomía e independencia, es encargado de la protección especial de los consumidores financieros y de acuerdo con el artículo VI de la Ley 1328 de 2009 tiene como funciones:

1. Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros.
2. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita las quejas que presenten los consumidores, dentro de los términos y procedimiento establecidos.
3. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y entidad vigilada, conforme a los términos señalados en la Ley y procedimiento definido para la conciliación.
4. Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad.
5. Efectuar recomendaciones a la entidad 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 protección de los derechos de los consumidores financieros.
7. Formular recomendaciones y propuestas ante la entidad en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre ésta y sus consumidores financieros.
8. Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero- SAC.

¿Cómo Presentar una Queja o Reclamo ante el Defensor?

Cuando usted tenga una queja, podrá remitirla tanto a la dirección física o electrónica del Defensor, como a las sucursales de la entidad, caso en el cual Previsora realizará el traslado al Defensor para su gestión.

La Queja o Reclamo debe Incluir la Siguiete Información :

- Sus datos de identificación, nombre, apellidos, dirección, número telefónico y correo electrónico
- Descripción de los hechos, razones y causas de la queja o reclamo.
- Derechos que considera vulnerados.

Asuntos Exceptuados del Conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero.

De conformidad con el artículo 14 del capítulo VI de la Ley 1328 de 2009 el Defensor de Consumidor Financiera no podrá conocer sobre los siguientes asuntos:

- a. Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la entidad.
- 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 la entidad.
- 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.
- g. 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.
- 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.



PREVISORA
SEGUROS
No prometemos, aseguramos

#345

**CONTÁCTANOS
desde tu celular**

Bogotá: (601) 348 75 55
Línea Nacional fuera de Bogotá:
01 8000 91 0554
www.previsora.gov.co

