EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

¿Quién es el Defensor del Consumidor Financiero?

El Defensor del Consumidor Financiero es un vocero encargado de conocer y resolver las inconformidades que le presenten los Consumidores Financieros de la entidad para la cual fue designado, con relación a un posible incumplimiento por parte de la misma, dentro del marco de su competencia. De igual manera, su rol implica la posibilidad de adelantar en cualquier momento recomendaciones, propuestas y peticiones a la entidad correspondiente.

Una de sus características principales es que es autónomo e independiente de las entidades vigiladas, por lo tanto, no es un área interna de la compañía. El servicio que presta el Defensor del Consumidor Financiero es gratuito y debe actuar de forma objetiva frente a las solicitudes de los Consumidores Financieros de las entidades para las cuales fue designado.

El Defensor del Consumidor Financiero es independiente de las áreas de atención al cliente de la compañía, es un ente externo a la entidad. En este sentido, no es el canal adecuado para resolver preguntas, inquietudes o solicitudes de documentación.

La figura del Defensor del Consumidor Financiero, de conformidad con la Ley 1328 de 2009, es obligatoria para las entidades que establezca la Superintendencia Financiera de Colombia o la autoridad competente. En desarrollo de ello, el Decreto 2555 de 2010 contempla todo el procedimiento en el desarrollo de las funciones asignadas al Defensor para que pueda actuar como un mecanismo protector de los derechos del Consumidor Financiero.

Funciones del Defensor del Consumidor Financiero

El artículo 13 de la Ley 1328 del año 2009 establece las funciones del Defensor del Consumidor Financiero, a saber:

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 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.*

   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 de este 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.*

i. En cuanto a su función de conocimiento y resolución de las quejas presentadas por los Consumidores Financieros:

El Defensor del Consumidor Financiero es el vocero de los consumidores de servicios financieros ante las entidades financieras. Por esta razón, da trámite a las peticiones, quejas y/o reclamos contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita.

El Defensor del Consumidor Financiero en está facultado para atender las peticiones, quejas y/o reclamos de los Consumidores Financieros, cuando:

- ✓ El Consumidor Financiero desee acudir a una instancia diferente a Willis Towers Watson Colombia Corredores de Seguros S.A para que su requerimiento sea atendido.
- ✓ El Consumidor Financiero no está de acuerdo con la respuesta que Willis Towers Watson Colombia Corredores de Seguros S.A le dio a su petición, queja y/o reclamo.
- ✓ El Consumidor Financiero considere que Willis Towers Watson Colombia Corredores de Seguros S.A está incumpliendo una norma legal o algún reglamento interno, que regula los contratos o servicios que éste ofrece y presta a sus Consumidores Financieros.

- Procedimiento para la resolución de quejas o reclamos por parte de los Defensores del Consumidor Financiero (Decreto 2555 de 2010):

1. El Consumidor Financiero deberá presentar su petición, queja y/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 petición, queja y/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 3 días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.

2. Cuando el Defensor del Consumidor Financiero estime que la petición, queja y/o reclamo interpuesta 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 petición, queja y/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 3 días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud. Si la petición, queja y/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 posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

Si la petición, queja y/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 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 3 días hábiles.

5. Se entenderá que la petición, queja y/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 petición, queja y/o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.

6. Admitida la petición, queja y/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 8 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 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 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 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.
8. 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 8 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 de que la decisión sea desfavorable al Consumidor Financiero éste puede acudir a cualquier medio 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 3 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 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 petición, queja y/o reclamo. Lo anterior sin perjuicio que el Defensor del Consumidor Financiero estime que la petición, queja y/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 petición, queja y/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 3 días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

ii. Frente a su función como conciliador:

El Consumidor Financiero puede, si lo desea, solicitar audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en el numeral 11 del artículo 2.34.2.2.1 del Decreto 2555 de 2010 y la Ley 640 de 2001.

Para llevar a cabo las funciones de conciliación, el Defensor del Consumidor Financiero debe estar certificado como conciliador, de conformidad con las normas vigentes.

Al respecto, es importante informar al Consumidor Financiero que, la solicitud de conciliación es un proceso de carácter gratuito y puede ser adelantado directamente

ante el Defensor del Consumidor Financiero, quien funge como conciliador de conformidad con la norma citada en líneas anteriores.

- Asuntos conciliables

Son susceptibles de conciliación, las controversias que se susciten entre los Consumidores Financieros y la compañía, sobre los asuntos que surjan en desarrollo de la actividad de la entidad financiera. 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.

- Efectos del acuerdo conciliatorio

Es pertinente tener en cuenta que, el eventual acuerdo conciliatorio al que llegue la entidad con el Consumidor Financiero hace tránsito a cosa juzgada, es decir, que se equipara a la sentencia de un Juez de la República. Además, el documento en el cual conste el acuerdo de conciliación al que eventualmente llegue la entidad y el Consumidor Financiero, prestará mérito ejecutivo, de modo que el incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible a través de un proceso ejecutivo.

iii. En relación con la función de vocería:

La Defensoría del Consumidor Financiero puede realizar recomendaciones y propuestas en cualquier momento a los administradores, las juntas directivas o consejos de administración de la entidad. Dichas recomendaciones pueden estar relacionadas con los servicios y atención que se les presta a los Consumidores Financieros de aquellos eventos que hubieran merecido su atención, y que puedan mejorar las relaciones que existen entre la entidad y los Consumidores Financieros, la prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de las actividades de la entidad.

Asuntos exceptuados del conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero

El Defensor del Consumidor Financiero no es competente para conocer de los asuntos relacionados a continuación, los cuales se encuentran expuestos en el artículo 14 de la Ley 1328 de 2009:

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.*

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.*

Principios orientadores de la función del Defensor del Consumidor Financiero

• Autonomía e independencia: El Defensor cumplirá sus obligaciones de manera libre y sin coacción alguna de las partes. Sus decisiones estarán sujetas a lo previsto en la ley y a los hechos y pruebas en derecho de los que disponga para la determinación de sus decisiones.

• Imparcialidad y objetividad: Los pronunciamientos del Defensor siempre deben estar alejados de cualquier interés particular en el asunto de que se trate.

• Atención a los Consumidores de todo el país: El Defensor del Consumidor Financiero deberá garantizar que se atienda en forma eficaz, eficiente y oportuna a los Consumidores Financieros de todas las zonas del país.

Contacto del Defensor del Consumidor Financiero

Para Willis Towers Watson Colombia Corredores de Seguros S.A se ha designado como Defensor del Consumidor Financiero principal a Liliana Sarmiento Martínez y suplente, a María Julieta Villamizar de la Torre.

Los canales que el Consumidor Financiero tiene para acudir a la Defensoría del Consumidor Financiero son los siguientes:

- Correo Electrónico: secretaria@defensoriadelclienteafp.org.co
- Teléfono: +57 1 211 3298
- Dirección: Carrera 13 No. 75-20, Oficina 208, Bogotá D.C.
- Horario de atención al público: De lunes a viernes 8:00 AM - 1:00 PM y 2:00 PM - 5:00 PM