

## **REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A, en adelante Zurich, ha designado el Defensor del Consumidor Financiero, quien actuará en beneficio de nuestros Consumidores, de acuerdo con la normatividad vigente y el presente reglamento de la Defensoría del Consumidor Financiero.

Las decisiones del Defensor si bien no obligan a Zurich, son valoradas, analizadas y tenidas en cuenta en los casos en que haya habido fallas en los procedimientos y en el servicio brindado por esta Aseguradora.

### **DATOS:**

**Defensor del Consumidor Financiero Principal:** Alberto Enrique Osuna Ibarra

**Dirección:** Calle 28 # 13 A 24 Oficina 410

**Teléfono:** 4929423

**E-mail:** [Alberto.osuna@osunayarango.com](mailto:Alberto.osuna@osunayarango.com)

**Defensor del Consumidor Financiero Suplente:** Maria Cecilia Arango Ospina

**Dirección:** Calle 28 # 13 A 24 Oficina 410

**Teléfono:** 4929423

**E-mail:** [maria.c.arango@osunayarango.com](mailto:maria.c.arango@osunayarango.com)

### **ASUNTOS QUE LE CORRESPONDE CONOCER AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de Zurich.
- Conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las quejas que los consumidores le presenten, relativas a un posible incumplimiento de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrece o presta, o respecto de la calidad de los mismos.
- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y Zurich en los términos indicados en la ley 640 de 2010, salvo en controversias de naturaleza contencioso administrativo, laborales, reconocimiento de indemnizaciones conforme lo señala el artículo 7 del decreto 2281 de 2010 y en lo dispuesto en el artículo 14 de la ley 1328 de 2009, por encontrarse fuera del conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero.
- Ser vocero del consumidor financiero ante Zurich.
- Efectuar recomendaciones relacionadas con los servicios y la atención que se le brinda al consumidor financiero, quedando facultado para dirigir a los Administradores o a la Junta Directiva propuestas y recomendaciones para mejorar y facilitar las relaciones con sus consumidores financieros, así como también emitir conceptos sobre contratos que haya revisado en su función de vocería.

- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.

### **ASUNTOS EXCEPTUADOS DEL CONOCIMIENTO Y TRÁMITE ANTE EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:**

- Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la Aseguradora.
- Los concernientes al vínculo laboral entre la Aseguradora y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- Aquellos que se deriven de la condición de accionista de la Aseguradora.
- 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 encuentran 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 refieren a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor.
- Aquella cuya cuantía, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

### **CONTENIDO 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 soporte que estime pertinentes el consumidor financiero.

La queja o reclamo deberá ser remitida al Defensor del Consumidor Financiero de Zurich Seguros S.A., a la dirección física o electrónica del Defensor del Consumidor Financiero e igualmente podrá ser presentada en las oficinas de Zurich ubicadas en la Calle 100 # 7-33 Piso 5 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.

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 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, 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 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, 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 la entidad 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 el complemento de la información por parte de la Aseguradora.

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.

Zurich 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 informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la Aseguradora, 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.

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, 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, 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.