



CARTILLA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

2023

| | | | |
|---|---|------------------------|-------------------|
|  | CARTILLA DE EDUCACIÓN FINANCIERA | | |
| | VERSIÓN 3 | SAC - SEKURITAS | MARZO 2023 |

Tabla de Contenidos

| | |
|--|-----------|
| I. Introducción..... | 3 |
| II. Aclaraciones con Respecto al Corretaje de Seguros | 3 |
| ¿Quiénes somos los Corredores de Seguros? | 3 |
| ¿Qué requisitos existen para ser Corredor de Seguros? | 4 |
| ¿Qué servicios prestan los corredores de seguros? | 4 |
| ¿Cómo se remunera la labor de los Corredores de Seguros?..... | 4 |
| ¿Qué valor agregado brindan los Corredores de Seguros? | 5 |
| ¿Por qué adquirir un seguro a través de un Corredor de Seguros? | 5 |
| ¿En qué ramos de seguros participan los Corredores de Seguros? | 5 |
| III. Lineamientos Legales con Respecto al Consumidor Financiero | 5 |
| Derechos | 5 |
| Prácticas de protección de los consumidores financieros | 6 |
| Obligaciones..... | 7 |
| IV. Lineamientos Legales con Respecto a Corredores de Seguros | 7 |
| Deberes | 7 |
| Obligaciones:..... | 8 |
| Obligaciones Especiales..... | 10 |
| V. Procedimientos para la Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos | 11 |
| VI. Información del Defensor del Consumidor Financiero | 12 |
| Funciones: | 12 |
| Datos de contacto del Defensor del Consumidor Financiero | 13 |
| Instancias de atención al consumidor financiero: | 13 |

| | | | |
|---|---|------------------------|-------------------|
|  | CARTILLA DE EDUCACIÓN FINANCIERA | | |
| | VERSIÓN 3 | SAC - SEKURITAS | MARZO 2023 |

I. Introducción

De cara a lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009, expedida por el Congreso de la República, desde **Sekuritas S.A. Corredores de Seguros**, en calidad de entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, hemos de procurar por la educación de los consumidores financieros.

Para ello, hemos definido una serie de lineamientos estipulados en nuestro Manual del Sistema de Atención al Consumidor (SAC), entre los que se enmarca:

- El responsable
- El objetivo general
- Los insumos
- Los canales y alcance
- Las campañas educativas

Como los elementos principales, sobre los cuales hemos definido nuestra estrategia a seguir para poder brindar educación financiera a los consumidores de seguros.

Como parte de las acciones encaminadas a este fin, hemos desarrollado la presente Cartilla de Educación Financiera; en ella hemos dispuesto con claridad, información acerca de nuestra actividad como corredores de seguros, derechos y deberes de consumidores, derechos y deberes de los proveedores de productos financieros, información de los mecanismos dispuestos para la recepción y atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR's), información sobre nuestros Defensores del Consumidor Financiero, entre otros.

II. Aclaraciones con Respecto al Corretaje de Seguros

¿Quiénes somos los Corredores de Seguros?

Somos empresas independientes de las compañías de seguros, y de los asegurados, expertas en:

- Evaluar las necesidades de protección de nuestros clientes, así como en el manejo de los riesgos a los que se encuentran expuestos, de acuerdo con su actividad económica
- Los diferentes productos ofrecidos por las compañías de seguros

| | | | |
|---|---|------------------------|-------------------|
|  | CARTILLA DE EDUCACIÓN FINANCIERA | | |
| | VERSIÓN 3 | SAC - SEKURITAS | MARZO 2023 |

En razón de lo anterior, facilitamos poner en contacto a los interesados en celebrar contratos de seguros con las compañías que ofrecen estos productos, en la misma medida en que les prestamos servicios de distinta índole –asociados a la actividad aseguradora– durante la ejecución de estos contratos.

¿Qué requisitos existen para ser Corredor de Seguros?

En Colombia, solamente pueden ser Corredores de Seguros las empresas que se constituyan como sociedades anónimas, cuyo objeto social consista en ofrecer seguros, promover su celebración y obtener su renovación a título de mediadores entre el asegurado y el asegurador, así como prestar las asesorías y demás servicios previstos por ley, y que se encuentren bajo la supervisión estatal de la Superintendencia Financiera (entidad que para autorizar el funcionamiento evalúa la idoneidad profesional, la solvencia moral, la disponibilidad de un capital mínimo, entre otros factores).

¿Qué servicios prestan los corredores de seguros?

Los Corredores de Seguros buscan que exista la mejor relación posible entre asegurados y compañías aseguradoras, trabajando con todos los ramos de seguros (incluidos los de Seguridad Social). Para cumplir con lo anterior, adelantan acciones que generen beneficio a las partes del contrato de seguro (lo que no implica que pierdan su independencia respecto de ellas) tales como:

- Gestionar las operaciones de seguros (ofrecer, promover su celebración y realizar su renovación)
- Vigilar el proceso del seguro desde su etapa precontractual hasta su conclusión o renovación
- Equilibrar la relación entre compañía de seguros y asegurado
- Acompañar a los clientes en caso de ocurrencia de un siniestro y hacer un seguimiento al proceso para que el pago de la indemnización se haga a la mayor brevedad posible
- Innova en materia de servicios ofrecidos
- Entre otras

¿Cómo se remunera la labor de los Corredores de Seguros?

La remuneración de un Corredor de Seguros se encuentra incluida dentro de la prima comercial que cobran las compañías de seguros por las pólizas que expiden (la comisión del Corredor representa un porcentaje de ésta). En este sentido, la remuneración de los Corredores de Seguros por regla general, es sufragada por la compañía de seguros, según lo consignado en el Código de Comercio.

| | | | |
|---|---|------------------------|-------------------|
|  | CARTILLA DE EDUCACIÓN FINANCIERA | | |
| | VERSIÓN 3 | SAC - SEKURITAS | MARZO 2023 |

¿Qué valor agregado brindan los Corredores de Seguros?

La experiencia ha demostrado que existe una correlación directa entre la participación de un Corredor y el adecuado aseguramiento del cliente, la consecución de mejores tarifas en el mercado de seguros, así como la oportuna y efectiva atención de los siniestros. Todo ello se traduce en una más eficiente gestión de aseguramiento, que justifica de manera suficiente, la remuneración que percibe el Corredor de Seguros, en función de los beneficios que su labor reporta al asegurado.

¿Por qué adquirir un seguro a través de un Corredor de Seguros?

Entre otras razones, porque:

- Es un profesional, conocedor de productos de protección y de los sistemas de administración de riesgos
- Es una sociedad anónima con objeto social exclusivo, que adicionalmente está sujeta al control y vigilancia de la Superintendencia Financiera, lo cual avala su idoneidad y profesionalismo
- Diseña programas y acciones útiles para las partes del contrato de seguro
- Cuenta con un patrimonio y unas garantías para responder por su actuación en el mercado
- Dispone de una estructura humana y administrativa que le permite atender los requerimientos de sus clientes
- Es independiente de las compañías de seguros, lo que le permite ofrecer las mejores opciones del mercado en cuanto a precio, calidad y suficiencia en cobertura

¿En qué ramos de seguros participan los Corredores de Seguros?

Como intermediarios de Seguros, estamos autorizados a participar en todos los ramos de seguros ofrecidos en Colombia.

III. Lineamientos Legales con Respecto al Consumidor Financiero

Dando cumplimiento en lo dispuesto en La Ley 1328 de 2009, en la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones, damos a conocer las reglas que rigen la protección de los consumidores financieros.

Derechos

- En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de 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, en los órganos establecidos en la Ley 1328 de 2009 y en las demás disposiciones de carácter especial, 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 ser de tal que permita y facilite 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.

Prácticas de protección 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.
- Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio.

| | | | |
|---|---|------------------------|-------------------|
|  | CARTILLA DE EDUCACIÓN FINANCIERA | | |
| | VERSIÓN 3 | SAC - SEKURITAS | MARZO 2023 |

Deberes

- 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.
- 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.

Obligaciones

- Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad vigilada, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera 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

IV. Lineamientos Legales con Respecto a Corredores de Seguros

Deberes

- Observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera en materia de seguridad y calidad
- Suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita que conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas
- Atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejora necesarias oportunas y continuas
- Administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los consumidores financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más consumidores financieros, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros
- Suministrar información de tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado
- Informar a los consumidores financieros, como mínimo, las características de los productos o servicios, los derechos y obligaciones, las condiciones, las tarifas o precios y la forma para determinarlos, las medidas para el manejo seguro del producto

o servicio, las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato, y la demás información que la entidad vigilada estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio

- Proveer al potencial cliente una lista detallada, de manera gratuita, de todos los cargos o costos por utilización de los servicios o productos, tales como comisiones de manejo, comisiones por utilización de cajeros electrónicos propios o no, costos por estudios de créditos, seguros, consultas de saldos, entre otros. También deben informar los demás aspectos que puedan implicar un costo para el consumidor, como sería la exención o no del gravamen a las transacciones financieras, entre otros. Adicionalmente, deberán indicar al cliente cualquier modificación de las tarifas o costos, que se pueda efectuar en desarrollo del contrato celebrado con la entidad
- Notificar previamente al consumidor financiero, en los términos establecidos en el contrato, sobre cualquier modificación a las condiciones del contrato que fueren factibles o procedentes atendiendo el marco normativo específico de cada producto y las disposiciones generales de la Ley 1328 de 2009, así como las específicas de otras normas
- Contar con un Defensor del Consumidor Financiero, así como disponer los recursos financieros para garantizar que el Defensor cuente con los recursos físicos, humanos, técnicos y tecnológicos y los demás que este considere necesarios, para el adecuado desempeño de sus funciones asignadas

Obligaciones:

- Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero, de acuerdo con las indicaciones que imparta la Superintendencia Financiera
- Prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro del mismo
- Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca del servicio ofrecido en el mercado
- Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la Ley 1328 de 2009, en los decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta al respecto la Superintendencia Financiera
- Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
- Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para

su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.

- Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.
- Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.
- Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes
- Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que la entidad vigilada se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
- Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en la Ley 1328 de 2009 y en las demás normas que resulten aplicables
- Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros
- Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus servicios
- Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera dedicado al consumidor financiero
- Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que esta señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente por cada entidad vigilada en sus oficinas, los cajeros de su red y su página de Internet.
- Dar a conocer a los consumidores financieros, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a

| | | | |
|---|---|------------------------|-------------------|
|  | CARTILLA DE EDUCACIÓN FINANCIERA | | |
| | VERSIÓN 3 | SAC - SEKURITAS | MARZO 2023 |

la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.

- Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan
- Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.
- No requerir al consumidor financiero información que ya repose en la entidad vigilada o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera
- Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera
- Las demás obligaciones previstas en normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos

Obligaciones Especiales

- Cumplir toda la regulación prudencial expedida por las autoridades estatales
- Mantener abierto al público un establecimiento de comercio
- Llevar su sistema de registro de operaciones, de acuerdo con los requisitos que establezca la Superintendencia Financiera
- Mantener el capital mínimo establecido en la ley, el cual debe ser proporcional al volumen de sus negocios
- Presentar periódicamente sus estados financieros ante la Superintendencia Financiera

Cumplir los compromisos de autorregulación

| | | | |
|---|---|------------------------|-------------------|
|  | CARTILLA DE EDUCACIÓN FINANCIERA | | |
| | VERSIÓN 3 | SAC - SEKURITAS | MARZO 2023 |

V. Procedimientos para la Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos

Desde Sekuritas contamos con un procedimiento especialmente organizado para tramitar y dar respuesta oportuna a toda solicitud, queja o reclamo, hecha por parte de los consumidores de productos financieros.

Para ello, podrán contactarnos a nuestro correo electrónico sekuritas@sekuritas.com.co así como a las siguientes oficinas:

- **BOGOTÁ D.C:** Carrera 11 No. 86-60, Ofc. 403,
Teléfono: (601) 746 6464
- **MEDELLÍN:** Calle 5a No. 39 -131, Torre 3, Ofc. 201,
Teléfono: (604) 604 0136
- **SAN ANDRES ISLAS:** Av. Atlántico Diagonal 2 No. 3 -100,
Teléfono: (608) 512 6316

Así, en cumplimiento con los lineamientos exigidos, los tiempos de respuesta establecidos para el proceso de PQRS, la entidad adoptará los siguientes términos de respuesta:

| Tipo de Petición | Tiempo de respuesta | Ley Normativa |
|--|-----------------------------------|--|
| Petición de interés general y/o particular | 15 días siguientes a su recepción | De acuerdo con la ley 1755 de 2015 se establece: |
| Petición de documentos y de información | 10 días siguientes a su recepción | |
| Petición entre autoridades | 10 días siguientes a su recepción | |
| Quejas Reclamos y sugerencias | 15 días siguientes a su recepción | |
| Denuncias por actos de corrupción | 15 días siguientes a su recepción | |

Nota: En caso de solicitar reconsideración a una respuesta enviada de PQRS, tener presente nuevamente que el término para dar respuesta es de 15 días hábiles.

| | | | |
|---|---|------------------------|-------------------|
|  | CARTILLA DE EDUCACIÓN FINANCIERA | | |
| | VERSIÓN 3 | SAC - SEKURITAS | MARZO 2023 |

VI. Información del Defensor del Consumidor Financiero

Las entidades vigiladas que defina el Gobierno Nacional, deberán contar con un Defensor del Consumidor Financiero. La Defensoría del Consumidor será una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes:

Funciones:

- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros
- 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. 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 del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.
- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada
- 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
- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros

Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

| | | | |
|---|---|------------------------|-------------------|
|  | CARTILLA DE EDUCACIÓN FINANCIERA | | |
| | VERSIÓN 3 | SAC - SEKURITAS | MARZO 2023 |

Datos de contacto del Defensor del Consumidor Financiero

En calidad de Defensora del Consumidor Financiero para Sekuritas, se encuentra:

Principal: Liliana Sarmiento Martínez

Suplente: Maria Julieta Villamizar de la Torre

Correo electrónico: secretaria@defensoriadelclienteafp.org.co

Oficina: Carrera 13 No. 75 – 20, Ofc. 208 ubicada en la ciudad de Bogotá D.C.

Teléfonos: (601) 211 3298 – (601) 212 1397

Horario de atención: lunes a viernes de 8:30 am a 1:00 pm y de 2:00 a 6:00 pm

A la Defensora del Consumidor Financiero también se la puede contactar a través de nuestras oficinas –en las direcciones antes dadas–, por medio de nuestro correo electrónico: sekuritas@sekuritas.com.co, a través de la página web: www.sekuritas.com.co o por medio de nuestras Redes Sociales (LinkedIn). Vale la pena recordar que, para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor Financiero, no se exige ninguna formalidad, basta simplemente con formularse por escrito, indicando el nombre completo de quien eleva la petición, su número de documento, dirección, teléfono, los hechos que fundamentan la queja, los documentos que la soportan y los derechos que considera vulnerados.

Instancias de atención al consumidor financiero:

Los consumidores financieros tienen el derecho que le asiste para escoger entre acudir directamente:

A la entidad financiera: Cuando quiera presentar su queja en la entidad debe exponer su caso, sustentando cada detalle del mismo, para que se le encuentren posibles soluciones. Siempre tome nota del radicado de su solicitud y conozca los tiempos de respuesta.

Al Defensor del Consumidor Financiero: El DCF tiene como funciones además de resolver las quejas, actuar como conciliador o vocero de los consumidores financieros, por eso se constituye en una institución especial de protección.

A la SFC Superintendencia Financiera de Colombia: En la SFC tiene dos opciones:

- a) Puede formular la queja
- b) Interponer una demanda ante la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales.

| | | | |
|---|---|------------------------|-------------------|
|  | CARTILLA DE EDUCACIÓN FINANCIERA | | |
| | VERSIÓN 3 | SAC - SEKURITAS | MARZO 2023 |

Un consumidor financiero puede hacer uso de cualquiera de las anteriores vías para presentar su solicitud, salvo en el caso de reportes a bases de datos (habeas data- derecho a la intimidad), en el cual debe acudir primero a la entidad vigilada.

Aunque no hay un orden específico para interponer su petición, le recomendamos que acuda en primera instancia a la entidad, dado que es la que tiene los antecedentes de la situación, es conocedora de los productos y servicios ofrecidos como profesional del mercado, tiene la obligación de darle curso a las solicitudes y reclamaciones y es la llamada a resolverlas de primera mano.

En los eventos en los cuales el Defensor del Consumidor Financiero sea competente para resolver quejas o reclamos en los términos de la Ley 1328 de 2009 y del Decreto 2281 de 2010, se deberá observar el siguiente procedimiento para su trámite:

1. El consumidor financiero deberá presentar su queja 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 queja 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 tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.

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 para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.

3. 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 entidad involucrada 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 los reglamentos de la entidad respectiva, advirtiéndole sobre la posibilidad 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 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 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 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 ocho 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 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 la entidad vigilada, quienes deberán adoptar las medidas

| | | | |
|---|---|------------------------|-------------------|
|  | CARTILLA DE EDUCACIÓN FINANCIERA | | |
| | VERSIÓN 3 | SAC - SEKURITAS | MARZO 2023 |

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 ocho (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 que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero, éste puede acudir a otros medios 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 tres (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 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, 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

| | | | |
|---|---|------------------------|-------------------|
|  | CARTILLA DE EDUCACIÓN FINANCIERA | | |
| | VERSIÓN 3 | SAC - SEKURITAS | MARZO 2023 |

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 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 entidad vigilada sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

Parágrafo. – El trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero no constituye requisito de procedibilidad para acudir a la Superintendencia Financiera o ejercer en cualquier momento las acciones jurisdiccionales que los consumidores financieros estimen pertinentes.

Función de Vocería. El Defensor del Consumidor Financiero podrá dirigir en cualquier momento a los administradores, las juntas directivas o consejos de administración de las entidades vigiladas, 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 la entidad y los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de las actividades de la entidad. En ejercicio de esta función, los Defensores del Consumidor Financiero podrán revisar los contratos de adhesión y emitir su concepto sobre los mismos, en especial respecto de la inclusión de cláusulas abusivas.

Alcance de las Decisiones del Defensor del Consumidor Financiero. En desarrollo de sus funciones el Defensor del Consumidor Financiero no podrá determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por la Ley. El alcance y los efectos de las decisiones del DCF en el sentido que éstas serán obligatorias cuando, sin perjuicio de su actuación como conciliador de acuerdo con el literal c. del art. 13 de la antedicha ley, los consumidores y las entidades vigiladas así lo acuerden de manera previa y expresa. El incumplimiento de las normas en materia de protección al consumidor financiero, incluidas las obligaciones a cargo del DCF y de las entidades vigiladas para con él, puede ser sancionado por la SFC en la forma prevista en la parte séptima del EOSF y el art. 53 de la Ley 964 de 2005 y demás normas que los modifiquen o sustituyan.

Son conciliables todos los asuntos sobre los que el consumidor financiero tenga poder disposición, como, por ejemplo: indemnizaciones o cobros de prima, y en general frente a los asuntos relacionados con el contrato de seguros. Se recuerda que estas audiencias, son

| | | | |
|---|---|------------------------|-------------------|
|  | CARTILLA DE EDUCACIÓN FINANCIERA | | |
| | VERSIÓN 3 | SAC - SEKURITAS | MARZO 2023 |

un servicio gratuito que igualmente podrá llevarse a cabo de forma virtual. En materia de lo contencioso administrativo el trámite conciliatorio, desde la misma presentación de la solicitud deberá hacerse por medio de abogado titulado quien deberá concurrir, en todo caso, a las audiencias en que se lleve a cabo la conciliación. En caso de requerirse, el Defensor del Consumidor Financiero podrá actuar como conciliador en los términos indicados en la ley 640 de 2001 y tendrá las siguientes funciones:

1. Citar a las partes de conformidad con lo dispuesto en esta ley.
2. Hacer concurrir a quienes, en su criterio, deban asistir a la audiencia.
3. Ilustrar a los comparecientes sobre el objeto, alcance y límites de la conciliación.
4. Motivar a las partes para que presenten fórmulas de arreglo con base en los hechos tratados en la audiencia.
5. Formular propuestas de arreglo.
6. Levantar el acta de la audiencia de conciliación.
7. Registrar el acta de la audiencia de conciliación de conformidad con lo previsto en esta ley.

Es deber del conciliador velar porque no se falte el respeto de los derechos ciertos e indiscutibles, así como los derechos mínimos e intransigibles. Los efectos jurídicos de la conciliación por parte de Defensor del Consumidor Financiero serán:

En el acta de conciliación hace tránsito a cosa juzgada, es decir que los acuerdos adelantados antes los respectivos conciliadores, aseguran que lo consignado en ellos no sea de nuevo objeto de debate a través de un proceso judicial o de otro mecanismo alternativo de solución de conflictos. Por otra parte si se emite un documento de “mérito ejecutivo” se entiende que se establece una obligación a favor de una persona con total claridad, de forma expresa y que puede ser exigida en caso de que alguna de las partes incumpla.