



## REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Código: SC-RE-01

Versión: 01

Fecha de Inicio: 19 octubre 2022

Página 1 de 17

### REGLAMENTO DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

#### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	ORIGEN DE LOS CAMBIOS
00	Reglamento del Defensor del Consumidor Financiero, versión inicial
01	Reglamento del Defensor del Consumidor Financiero, versión ajustada bajo los lineamientos de la Circular Externa 013 del 10 de junio de 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

#### AUTORIZACIONES

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>NOMBRE</b>	Karen Silva	Carolina Barrero	Nathalia López
<b>CARGO</b>	<b>Analista de Riesgos</b>	<b>Jefe Administrativa</b>	<b>Presidente</b>
<b>FECHA</b>	13/10/2022	18/10/2022	19/10/2022



## REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Código: SC-RE-01

Versión: 001

Fecha de Inicio: 19 octubre 2022

Página 2 de 17

### TABLA DE CONTENIDO

<b>CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES .....</b>	<b>3</b>
1. Artículo 1: INTRODUCCIÓN .....	3
2. Artículo 2: NORMATIVIDAD VIGENTE .....	3
<b>CAPÍTULO II: FUNCIONES Y ASUNTOS EXCEPTUADOS .....</b>	<b>4</b>
3. Artículo 3: FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	4
4. Artículo 4: ASUNTOS EXCEPTUADOS DEL CONOCIMIENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO .....	5
<b>CAPÍTULO III: INDEPENDENCIA Y AUTONOMÍA .....</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO IV: REQUISITOS Y DESIGNACIÓN .....</b>	<b>6</b>
5. Artículo 5: REQUISITOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO .....	6
6. Artículo 6: DESIGNACIÓN DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO .....	6
<b>CAPÍTULO V: PROHIBICIONES E INHABILIDADES.....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO VI: TERMINACIÓN Y SANCIONES EN EL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES.....</b>	<b>8</b>
7. Artículo 7: FINALIZACIÓN DEL PROCESO DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO .....	8
8. Artículo 8: SANCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO .....	8
<b>CAPÍTULO VII: OBLIGACIONES Y DEBERES .....</b>	<b>8</b>
9. Artículo 9: OBLIGACIONES DE VML S.A CORREDORES DE SEGUROS .....	8
10. Artículo 10: DEBERES VML S.A CORREDORES DE SEGUROS.....	11
<b>CAPÍTULO VIII: SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO IX: CANALES DE COMUNICACIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO X: PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJA O RECLAMO .....</b>	<b>12</b>
11. Artículo 11: PRESENTACIÓN DE LA QUEJA O RECLAMO ANTE DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO .....	12
12. Artículo 12: ADMISIÓN O INADMISIÓN LA QUEJA O RECLAMO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO .....	13
13. Artículo 13: SOLICITUD DE INFORMACIÓN ADICIONAL AL CONSUMIDOR FINANCIERO .....	13
14. Artículo 14: QUEJA DESISTIDA.....	13
15. Artículo 15: TRASLADO DE LA QUEJA O RECLAMO .....	14
16. Artículo 16: DECISIÓN DEL DEFENSOR.....	14
17. Artículo 17: RECTIFICACIÓN .....	14
18. Artículo 18: SOLICITUD DE CONCILIACIÓN ANTE EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO .....	15
19. Artículo 19: INCONFORMIDADES .....	15
<b>CAPÍTULO XI: EFECTOS DEL CONCEPTO.....</b>	<b>15</b>
<b>CAPÍTULO XII: INFORMES .....</b>	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO XIII: MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO.....</b>	<b>17</b>



## REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Código: SC-RE-01

Versión: 001

Fecha de Inicio: 19 octubre 2022

Página 3 de 17

### CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

#### 1. Artículo 1: INTRODUCCIÓN

En el desarrollo del artículo 98 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, la Circular Básica Jurídica Básica Jurídica parte I, Título III, capítulo II, La ley 1328 de 2018 el capítulo VI artículo 13 al 18, el presente reglamento regula la actuación del Defensor del Consumidor Financiero, con el fin de garantizar una oportuna y objetiva respuesta a la resolución de quejas y reclamos presentadas por los Consumidores Financieros frente a las actuaciones de VML S.A Corredores de seguros.

#### 2. Artículo 2: NORMATIVIDAD VIGENTE

El Defensor del Consumidor Financiero de VML S.A Corredores de Seguros se rige por la normatividad expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia que a continuación se presenta:

- **Ley 1328 de 2009:** Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones
- **Circular Básica Jurídica 029 de 2014:** instrucciones generales aplicables a las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **Ley 1755 de 2015:** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Decreto 2555 de 2010:** Por el cual se recogen y reexpiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores y se dictan otras disposiciones.
- **Constitución Política de Colombia :** En el ejercicio de su poder soberano, representado por sus delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios, y con el fin de fortalecer la unidad de la Nación y asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana, decreta, sanciona y promulga.



## REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Código: SC-RE-01

Versión: 001

Fecha de Inicio: 19 octubre 2022

Página 4 de 17

### CAPÍTULO II FUNCIONES Y ASUNTOS EXCEPTUADOS

#### 3. Artículo 3: FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

A continuación, se presenta las funciones que debe ejercer de manera autónoma e independiente el Defensor del Consumidor Financiero:

- 1) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de VML S.A Corredores de Seguros.
- 2) 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 VML S.A Corredores de seguros 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 estos.
- 3) Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y VML S.A Corredores de Seguros 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 VML S.A Corredores de Seguros 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.
- 4) Ser vocero de los consumidores financieros ante VML S.A Corredores de Seguros. En razón a esta función, el Defensor del Consumidor Financiero podrá dirigirse en cualquier momento a la Junta Directiva de VML S.A Corredores de Seguros para formular 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 VML S.A Corredores de Seguros y los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de las actividades de VML S.A Corredores de seguros.
- 5) Efectuar recomendaciones a la VML S.A Corredores de Seguros 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 mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- 7) Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.



## REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Código: SC-RE-01

Versión: 001

Fecha de Inicio: 19 octubre 2022

Página 5 de 17

### 4. Artículo 4: ASUNTOS EXCEPTUADOS DEL CONOCIMIENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

A continuación, se presenta los asuntos exceptuados del conocimiento del Defensor al Consumidor Financiero:

- 1) Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas de VML S.A Corredores de seguros.
- 2) Los concernientes al vínculo laboral entre VML S.A Corredores de seguros y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- 3) Aquellos que se deriven condición de accionista de VML S.A Corredores de seguros.
- 4) 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.
- 5) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- 6) Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- 7) 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.
- 8) 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.
- 9) Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- 10) Las demás que defina el Gobierno Nacional.

### CAPITULO III: INDEPENDENCIA Y AUTONOMÍA

El Defensor del Consumidor Financiero actuará con independencia de VML S.A Corredores de Seguros, de sus organismos de administración y con autonomía de acuerdo con las funciones de su cargo, en donde pondrá en conocimiento a la Superintendencia Financiera de Colombia cualquier situación que perjudique o limite sus facultades de actuación.

En todo caso, el Defensor del Consumidor Financiero deberá abstenerse de actuar cuando se presenten conflictos de interés en relación con una controversia o consumidor financiero, en cuyo caso actuará el Defensor Suplente.



## REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Código: SC-RE-01

Versión: 001

Fecha de Inicio: 19 octubre 2022

Página 6 de 17

### CAPÍTULO IV: REQUISITOS Y DESIGNACIÓN

#### 5. Artículo 5: REQUISITOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

A continuación, se presentan los requisitos que debe acreditar el Defensor del Consumidor Financiero:

- 1) Acreditar conocimientos en las materias objeto de protección del consumidor, así como en derecho comercial, financiero, de seguros o de valores, preferiblemente relacionados con el sector al que pertenece la entidad o entidades en la cual el defensor ejercería sus funciones.
- 2) Acreditar como mínimo cinco (5) años de experiencia profesional o estudios especializados en las áreas específicas en el sector financiero, asegurador o de valores, según corresponda a la entidad en la cual desempeñará sus funciones, contada a partir de la fecha de grado profesional.
- 3) Acreditar-conducta idónea y solvencia moral.
- 4) El Defensor del Consumidor Financiero deberá estar inscrito en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero

**Parágrafo primero.** Los mismos requisitos y calidades previstas en el presente artículo serán exigibles al Defensor del Consumidor Financiero suplente.

**Parágrafo segundo:** Si el postulado presta sus servicios como Defensor del Consumidor Financiero en otras entidades vigiladas, se deberá evaluar la disponibilidad de tiempo; los recursos humanos, físicos y tecnológicos para el ejercicio de su labor; y la existencia de conflictos de interés.

#### 6. Artículo 6: DESIGNACIÓN DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Será designado por la Asamblea General de Accionistas de VML S.A Corredores de seguros. Igualmente, antes de ejercer su cargo deberán posesionarse el Defensor del Consumidor Financiero Principal y el Suplente ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

El Defensor del Consumidor Financiero será nombrado para un período de dos (2) años, prorrogable indefinidamente por periodos iguales.

### CAPÍTULO V: PROHIBICIONES E INHABILIDADES

- 1) No podrá ser designado como Defensor del Consumidor Financiero, quien sea o haya sido dentro del año inmediatamente anterior director, empleado,



## REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

**Código: SC-RE-01**

**Versión: 001**

**Fecha de Inicio: 19 octubre 2022**

**Página 7 de 17**

contratista, apoderado o agente de VML S.A Corredores de seguros, ni de la matriz, filiales o subsidiarias de estas.

- 2) De acuerdo con las normas vigentes, en caso de ser designado como Defensor del Consumidor Financiero quien posea acciones de VML S.A Corredores de seguros, este deberá enajenarlas a persona natural por fuera del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil o a persona jurídica donde no posea ninguna participación accionaria como persona natural directa o indirectamente.
- 3) El Defensor del Consumidor Financiero estará inhabilitado para emitir su concepto en los casos en que tenga algún vínculo familiar (cónyuge, cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil) o laboral con el Consumidor Financiero reclamante, en cuyo caso actuará el Defensor Suplente. En el evento en que el Defensor principal emita un concepto y se constate posteriormente este vínculo, el concepto emitido no obligará a VML S.A Corredores de seguros.
- 4) Los Defensores del Consumidor Financiero no podrán desempeñar en VML S.A Corredores de seguros funciones distintas de las propias de su cargo, ni de la matriz, filiales o subsidiarias de estas.
- 5) No podrá ser designado como Defensor del Consumidor Financiero, si el postulado tiene sanciones en firme proferidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, la Superintendencia de la Economía Solidaria o la Superintendencia de Sociedades, así como por los órganos disciplinarios de los organismos de autorregulación.
- 6) No podrá ser designado como Defensor del Consumidor Financiero, si el postulado tiene sanciones disciplinarias en firme proferidas por la Comisión Nacional de Disciplina Judicial u órgano equivalente.
- 7) No podrá ser designado como Defensor del Consumidor Financiero, si el postulado tiene antecedentes en la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República, la Fiscalía General de la Nación o la Unidad Administrativa Especial de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).
- 8) No podrá ser designado como Defensor del Consumidor Financiero, si el postulado se encuentra reportado en una lista internacional vinculante para Colombia.



## REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Código: SC-RE-01

Versión: 001

Fecha de Inicio: 19 octubre 2022

Página 8 de 17

### CAPÍTULO VI: TERMINACIÓN Y SANCIONES EN EL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES

#### 7. Artículo 7: FINALIZACIÓN DEL PROCESO DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

La terminación definitiva en el ejercicio de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero podrá ser por las siguientes consecuencias:

1. Falta definitiva del Defensor del Consumidor Financiero causada por invalidez, muerte o incapacidad parcial que le impida continuar con el normal desarrollo de sus funciones.
2. Renuncia al cargo.
3. Cancelación de la inscripción en el registro por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia del Defensor del Cliente o la revocatoria de la posesión ante VML S.A Corredores de seguros.
4. La designación de un nuevo Defensor del Consumidor Financiero por vencimiento del período para el cual fue designado.
5. Haber incurrido en algunas de las causales señaladas en los incisos 3º y 4º del numeral 5 del artículo 53 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por la Ley 795 de 2003 y demás normas que lo modifiquen o adicionen.
6. Mutuo acuerdo.

#### 8. Artículo 8: SANCIONES DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El incumplimiento de las obligaciones a cargo del Defensor del Consumidor Financiero dará lugar a una sanción por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia en la forma prevista en la Parte Séptima del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

### CAPÍTULO VII: OBLIGACIONES Y DEBERES

#### 9. Artículo 9: OBLIGACIONES DE VML S.A CORREDORES DE SEGUROS

VML S.A Corredores de Seguros adoptará todas las medidas necesarias para el buen desempeño del Defensor y también para garantizar total independencia de su actuación; en este orden de ideas les corresponde, en particular:

- 1) Designar un funcionario para llevar a cabo sus relaciones con el Defensor del Consumidor Financiero.
- 2) Aprobar anualmente un presupuesto de gastos, garantizando que cuente con la infraestructura física, humana, técnica y tecnológica requerida para el ejercicio





## REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Código: SC-RE-01

Versión: 001

Fecha de Inicio: 19 octubre 2022

Página 9 de 17

de las funciones asignadas, considerando el número de clientes, productos y operaciones realizadas, así como el promedio de quejas o reclamos atendidos a través de las diferentes instancias en el último año.

- 3) Colaborar con el Defensor del Consumidor Financiero en todo aquello que favorezca al mejor ejercicio de su cargo y especialmente, facilitarle toda la información que les sea solicitada por aquel en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.
- 4) Informar a los Consumidores Financieros de VML S.A Corredores de seguros en la forma más adecuada, de la existencia, funciones y canales de comunicación del Defensor del Consumidor Financiero, así como el contenido del presente reglamento y de los derechos que asisten a dichos Consumidores Financieros para presentar sus reclamaciones y la forma de proponerlas.
- 5) Garantizar que la información de la Página web: <https://vmlcorredores.com/defensor-consumidor.html> sobre la información del Defensor del Consumidor Financiero Principal y Suplente se encuentre actualizada la información de contacto con los datos de contacto vigentes.
- 6) Informar al Defensor del Consumidor Financiero las decisiones que hayan sido aceptadas expresamente por las partes, con indicación de su cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas.
- 7) Adoptar todas las medidas del caso tendientes a cumplir con las decisiones del Defensor, cuando éstas sean aceptadas expresamente por el consumidor financiero y por VML S.A Corredores de Seguro.
- 8) Recibir las quejas que los consumidores financieros les presenten respecto de la actuación del Defensor del Consumidor Financiero y trasladarlas a la Superintendencia Financiera para su conocimiento y evaluación.
- 9) Establecer indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de las funciones a cargo del Defensor del consumidor Financiero. Los indicadores de gestión podrán incluir encuestas, sondeos o mecanismos que permitan evaluar dicha gestión por parte del consumidor financiero.
- 10) Hacer seguimiento a los indicadores de gestión del Defensor del Consumidor Financiero, y adoptar dentro de sus competencias las medidas que estime pertinentes para mejorar la protección y el trato justo a los consumidores financieros.
- 11) Velar porque el Defensor del Consumidor Financiero cuente con la disponibilidad requerida para dirigir de forma directa el equipo humano que apoya su labor, de forma tal que se propenda por la inmediatez en la atención del consumidor financiero.
- 12) Velar porque el Defensor del Consumidor Financiero mantenga la independencia y autonomía requerida para el ejercicio de sus funciones.
- 13) Establecer en sus códigos de gobierno corporativo directrices para el manejo adecuado de los conflictos de interés que puedan surgir en la postulación y designación del Defensor del Consumidor Financiero en el desarrollo de su labor.



## REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

**Código: SC-RE-01**

**Versión: 001**

**Fecha de Inicio: 19 octubre 2022**

**Página 10 de 17**

- 14) Propender porque el equipo humano que apoya la gestión del Defensor del Consumidor Financiero cuente con las calidades personales y profesionales que garanticen el cumplimiento adecuado de las funciones del Defensor y la prevalencia de los intereses del consumidor financiero frente a cualquier otro interés.
- 15) Verificar la gestión realizada por el Defensor del Consumidor Financiero con base en el plan de trabajo por él presentado, los indicadores de gestión, el informe de gestión, entre otros insumos, y presentar un informe a la junta directiva u órgano equivalente.
- 16) Documentar y reportar a la junta directiva u órgano equivalente, los planes de acción implementados con ocasión de las recomendaciones efectuadas por el Defensor del Consumidor Financiero en cualquier materia.
- 17) Evaluar la implementación de las recomendaciones que realice el Defensor del Consumidor Financiero, y adoptar dentro de sus competencias las medidas necesarias para procurar la debida protección al consumidor financiero.
- 18) Presentar las propuestas de servicios para la designación del Defensor del Consumidor Financiero, con la correspondiente evaluación de los requisitos legales y los criterios establecidos por VML S.A Corredores de seguros y las instrucciones impartidas por esta Superintendencia. La evaluación debe atender las políticas, objetivos y necesidades de VML S.A Corredores de seguros en materia de protección y trato justo a los consumidores financieros, así como el número de clientes, productos, operaciones realizadas, promedio de quejas o reclamos atendidos a través de las diferentes instancias, entre otros.
- 19) Informar a la Asamblea de Accionistas u órgano equivalente, de manera previa a la designación o reelección del Defensor del Consumidor Financiero, los conflictos de interés que hayan sido revelados e informados por parte de los postulados a desempeñar dicha actividad.
- 20) Poner a disposición de la Asamblea General ordinaria de accionistas u órgano equivalente, un informe sobre las actuaciones adelantadas frente a las recomendaciones o propuestas realizadas por el Defensor del Consumidor Financiero, el plan de acción implementado por VML S.A Corredores de seguros, si lo hay, y los casos y asuntos que este haya solicitado llevar a conocimiento de la junta directiva u órgano equivalente. Dicho informe deberá estar disponible, como mínimo, con una antelación de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria.
- 21) Efectuar seguimiento permanente a la gestión del Defensor del Consumidor Financiero, y presentar anualmente a la junta directiva u órgano equivalente, un informe con los resultados y planes de acción implementados para la mejora continua de la atención al consumidor financiero, la mitigación de la causa raíz de las quejas o reclamos, así como el adecuado funcionamiento de la institución del Defensor del Consumidor Financiero. Dichos informes deberán estar documentados y a disposición de la SFC.



## REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Código: SC-RE-01

Versión: 001

Fecha de Inicio: 19 octubre 2022

Página 11 de 17

22) Verificar que el Defensor del Consumidor Financiero acredite las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de su designación, así como durante el periodo en el que ejerza sus funciones.

**Parágrafo primero:** El incumplimiento de las obligaciones para el correcto cumplimiento de las normas en materia de protección al consumidor financiero referente con el Defensor del Consumidor Financiero, puede ser sancionado por la Superintendencia Financiera de Colombia 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.

### 10. Artículo 10: DEBERES VML S.A CORREDORES DE SEGUROS

- 1) Debe recibir un plan de trabajo para el cumplimiento de las funciones asignadas por la ley y la efectiva protección del consumidor financiero por parte del Defensor del Consumidor Financiero.
- 2) Recibir del Defensor del Consumidor Financiero los servicios a los cuales se encuentra obligado, de acuerdo con lo dispuesto en este Reglamento y en el contrato suscrito para el efecto.
- 3) Obtener información, asesoría y consultoría en lo referente a los conceptos y decisiones del Defensor del Consumidor Financiero.
- 4) Proferir las decisiones que le correspondan dentro de los términos señalados en el presente Reglamento, de acuerdo con las normas legales vigentes.
- 5) Presentar los informes detallados en este reglamento en los tiempos establecidos, en el cual refiera al desarrollo de su función durante el lapso precedente.
- 6) Colaborar con la Superintendencia Financiera de Colombia, en los temas de competencia de ésta.

### CAPÍTULO VIII: SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

- 1) EL Defensor del Consumidor Financiero mantendrá, en todos los casos, bajo estricta confidencialidad y reserva, la información, datos y diálogos sobre los asuntos o las materias debatidas con los clientes, la Junta Directiva de VML S.A Corredores de Seguros, sus representantes legales, así como, toda información sometida a su conocimiento.
- 2) VML S.A Corredores de seguros con el fin de garantizar la seguridad, calidad y confidencialidad de la información a la que acceda el Defensor tiene implementada la Política de seguridad de la información y la Política de tratamiento de datos personales las cuales se encuentran publicadas en la página WEB.



## REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Código: SC-RE-01

Versión: 001

Fecha de Inicio: 19 octubre 2022

Página 12 de 17

### CAPÍTULO IX: CANALES DE COMUNICACIÓN

El consumidor Financiero puede contactarse con el Defensor del Consumidor Financiero por los siguientes medios de comunicación:

- Teléfono: (601) 6580712.
- Presencial: CR 14 B No 119 – 95 Piso 1. Bogotá.
- Página web: <https://vmlcorredores.com/defensor-consumidor.html>: En la página WEB se mantendrá actualizada la información de el Defensor del Consumidor Financiero Principal y Suplente con los datos de contacto actualizados.
- Por medio de la Superintendencia Financiera de Colombia, a través del siguiente enlace <https://smart.superfinanciera.gov.co/login>

### CAPÍTULO X: PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJA O RECLAMO

#### 11. Artículo 11: PRESENTACIÓN DE LA QUEJA O RECLAMO ANTE DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El consumidor Financiero podrá interponer su queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero por medio de los diferentes canales de comunicación que están definidos en este reglamento.

Cuando el consumidor financiero interponga la queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero debe suministrar por lo menos la siguiente información, para que se pueda atender de manera objetiva y oportuna su requerimiento:

1. Nombres y apellidos completos del solicitante o de su representante o apoderado.
2. Tipo de persona (natural o jurídica).
3. Tipo y número del documento de identificación.
4. Dirección o correo electrónico para envío de correspondencia.
5. Nombre de la entidad vigilada por la SFC con la cual se tiene la inconformidad.
6. Motivo y producto o servicio objeto de la inconformidad.



## REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Código: SC-RE-01

Versión: 001

Fecha de Inicio: 19 octubre 2022

Página 13 de 17

7. Breve descripción de los hechos.
8. Lugar (país, departamento y municipio) en donde ocurrieron los hechos cuando aplique.
9. Documentos que soporten la queja o reclamo, cuando sea necesario.

### **12. Artículo 12: ADMISIÓN O INADMISIÓN LA QUEJA O RECLAMO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Una vez reciba la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero tiene la decisión para determinar si el asunto es de su competencia o no. Dicha determinación será comunicada al consumidor financiero que interpuso la queja o reclamo dentro de los tres (3) días hábiles contando desde el día siguiente en que se reciba la solicitud.

**Admisión de la Queja o Reclamo:** En el caso que el Defensor del Consumidor Financiero determine que el asunto es de su competencia deberá comunicar al cliente la decisión final según los directrices de la organización, indicándole que existe la posibilidad de solicitar audiencia de conciliación en su momento.

**Inadmisión de la Queja o Reclamo:** Si la queja o reclamo no es aceptada por el Defensor del Consumidor Financiero debe comunicarle al cliente, indicando los motivos de la no aceptación e informado que no impide para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

### **13. Artículo 13: SOLICITUD DE INFORMACIÓN ADICIONAL AL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Si el Defensor del Consumidor Financiero determina que para el análisis de la queja o reclamo requiere más información por parte de VML S.A Corredores de Seguros o el consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable.

El Defensor del Consumidor Financiero determinara que el tiempo máximo del envío de la información por VML S.A Corredores y Consumidor Financiero es de ocho (8) días hábiles, contando desde el día siguiente al que solicite la información. Una vez reciba lo solicitado, el Defensor del Consumidor Financiero podrá decidir si recibe o no la información dentro del término máximo de tres (3) días hábiles.

### **14. Artículo 14: QUEJA DESISTIDA**

Se entenderá que la queja o reclamo fue desistida si el cliente no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. Sin perjuicio



## REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Código: SC-RE-01

Versión: 001

Fecha de Inicio: 19 octubre 2022

Página 14 de 17

que el consumidor financiero pueda presentar de nuevo su requerimiento con la información completa, la cual será atendida como si la presentara por primera vez.

### **15. Artículo 15: TRASLADO DE LA QUEJA O RECLAMO**

El Defensor del Consumidor dará traslado a la queja o reclamo a otra entidad que pueda dar respuesta a la solicitud del cliente, en donde debe presentar los argumentos que fundamente su posición. Es obligatorio que, en el mismo traslado, se solicite a la entidad que señale de manera expresa la aceptación, dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.

La respuesta estipulada por la entidad competente debe ser clara y suficiente, manifestando la aceptación de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero, en el caso de que esta le sea desfavorable. La respuesta deberá ser enviada al Defensor del Consumidor Financiero dentro de un término de ocho (8) días hábiles, los cuales comienza a contar desde el día siguiente al que se haga la transferencia del requerimiento.

En el caso del trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene el conocimiento de que el asunto no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando su decisión a la entidad y al consumidor financiero.

### **16. Artículo 16: DECISIÓN DEL DEFENSOR**

Si el Defensor del Consumidor Financiero debe evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en el término de ocho (8) días hábiles, los cuales se comienzan a contar desde el día siguiente al vencimiento de lo estipulado. La decisión que determine el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser clara y completa. Dicha determinación deberá ser comunicada al consumidor financiero y a VML S.A. – Corredores de Seguros al día hábil siguiente de la decisión.

### **17. Artículo 17: RECTIFICACIÓN**

VML S.A. Corredores de Seguros podrá rectificar total o parcialmente su posición frente a la 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 organización informará la situación al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la compañía: consultará al consumidor financiero que formuló la queja o reclamo, por medio un 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 se vence



## REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Código: SC-RE-01

Versión: 001

Fecha de Inicio: 19 octubre 2022

Página 15 de 17

este término el consumidor financiero no responde, esto se tomará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminando el trámite.

### **18. Artículo 18: SOLICITUD DE CONCILIACIÓN ANTE EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

De acuerdo con el artículo 13 de la ley 1328 de 2009, durante la gestión de la queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero, podrá solicitar por parte del consumidor financiero o de VML S.A - Corredores de Seguros de forma gratuita se realice una conciliación para resolver el requerimiento se debe tener en cuenta lo siguiente:

- 1) El consumidor financiero debe realizar la solicitud de conciliación por escrito o por medio de correo electrónico al Defensor del Consumidor y mientras se adelanta el trámite se suspende la queja o reclamo.
- 2) Si se llegara a una conciliación se produce los mismos efectos que una sentencia judicial, es decir carácter definitivo, la cual es gestionada ante el Defensor del Consumidor Financiero.
- 3) En la situación que no se logra llegar a una conciliación, el Defensor del Consumidor Financiero emite una constancia de no acuerdo y se continua con el trámite de la queja o reclamo.

### **19. Artículo 19: INCONFORMIDADES**

El Defensor del Consumidor Financiero puede expresar su inconformidad o desacuerdo a la respuesta emitida por el Defensor del Consumidor Financiero y que tuvo como base la información que proporciona la VML S.A. Corredores de Seguros. Las inconformidades tienen el mismo trámite que una queja o reclamo.

#### **CAPÍTULO XI: EFECTOS DEL CONCEPTO**

- 1) VML S.A Corredores de seguros ejecutará la decisión en un plazo máximo de un (1) mes, salvo que, dada las circunstancias particulares del caso, el Defensor establezca un plazo mayor. El plazo para la ejecución se contará a partir del día en que el Defensor notifique a VML S.A Corredores de seguros la aceptación del Consumidor Financiero.
- 2) En todos los casos las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero favorables al Consumidor serán vinculantes para VML S.A Corredores de seguros.
- 3) El Consumidor Financiero no está obligado a aceptar la decisión del Defensor del Consumidor Financiero y en cualquier momento, podrá ejercer las acciones administrativas y judiciales que estime oportunas.



## REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Código: SC-RE-01

Versión: 001

Fecha de Inicio: 19 octubre 2022

Página 16 de 17

### CAPÍTULO XII: INFORMES

De acuerdo con la normativa y con el fin de contar con información estadística integral de las reclamaciones presentadas por los consumidores financieros, el Defensor del Consumidor Financiero deberá presentar un informe anual a VML S.A Corredores de Seguros, del desarrollo de su función durante el periodo.

Dicho informe debe contener por lo menos los siguientes aspectos:

- 1) Descripción de la gestión sobre la atención de quejas o reclamos.
- 2) Estadísticas de las quejas atendidas por el Defensor del Consumidor Financiero que incluyan, por lo menos: la descripción de los principales motivos de quejas o reclamos; los productos sobre los cuales se presentaron y; las formas de terminación del trámite tales como: rectificación, decisión a favor de VML S.A Corredores de seguros, decisión a favor del consumidor financiero, desistimiento, inadmisión, etc. Dichas estadísticas deben atender la estructura establecida en los formatos para el reporte y gestión de las quejas a través del desarrollo tecnológico Smartsupervision y la "Tabla anexo quejas" publicada en la página web de la SFC.
- 3) Un análisis cualitativo tanto de las decisiones a favor del consumidor financiero como de las quejas rectificadas por VML S.A Corredores de seguros en las que el Defensor del Consumidor Financiero haya evidenciado una oportunidad de mejora.
- 4) Reporte de reincidencias, entendidas éstas como aquellos incumplimientos parciales o totales de VML S.A Corredores de seguros después de haber efectuado ajustes o rectificaciones.
- 5) Relación y breve descripción de los casos en los que VML S.A Corredores de seguros: Consideró que el Defensor del Consumidor Financiero carecía de competencia; No colaboró con el Defensor del Consumidor Financiero, no suministró la información requerida, y No aceptó el pronunciamiento del Defensor del Consumidor Financiero a favor del consumidor financiero.
- 6) Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el Defensor del Consumidor Financiero, a su juicio, considere de interés general.
- 7) Descripción de los casos en los que ejerció la función de vocería; en particular, debe incluir las recomendaciones y propuestas formuladas a VML S.A Corredores de seguros para mejorar y facilitar las relaciones con los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de su objeto social.
- 8) Relación de los casos en los cuales efectuó la revisión de contratos de adhesión y las conclusiones de los conceptos emitidos.
- 9) Relación y descripción de las prácticas indebidas -ilegales, no autorizadas o inseguras- que haya detectado dentro del periodo respectivo.





## REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Código: SC-RE-01

Versión: 001

Fecha de Inicio: 19 octubre 2022

Página 17 de 17

- 10) La relación del número de conciliaciones solicitadas por los consumidores financieros y el número de conciliaciones realizadas, discriminando aquellas en las que se llegó a mutuo acuerdo.
- 11) Un resumen de los casos conciliados entre consumidores financieros y VML S.A Corredores de seguros que, a juicio del Defensor del Consumidor Financiero, sean relevantes.
- 12) Conclusiones de las reuniones que durante el periodo se realizaron con la revisoría fiscal, las áreas de control interno, servicio al consumidor financiero, y otras oficinas, dependencias o funcionarios de VML S.A Corredores de seguros para evaluar los servicios y los pronunciamientos del Defensor del Consumidor Financiero sobre casos frecuentes, cuantiosos o importantes a juicio del Defensor del Consumidor Financiero.
- 13) Indicación y descripción completa de las recomendaciones o sugerencias formuladas a VML S.A Corredores de seguros durante el año precedente, encaminadas a facilitar las relaciones entre ésta y sus consumidores financieros, en caso de haberlas presentado o considerarlas convenientes.
- 14) Referencia a las solicitudes efectuadas a VML S.A Corredores de seguros sobre los requerimientos humanos y técnicos para el desempeño de sus funciones, en caso de haberlas presentado o requerirlas.
- 15) Cualquier otro dato o información que el Defensor del Consumidor Financiero considere de público interés o que solicite esta Superintendencia.

**Parágrafo primero:** Para el cumplimiento de lo anterior, VML S.A Corredores de seguros debe informar al Defensor del Consumidor Financiero las actuaciones adelantadas o consideraciones efectuadas, dentro de los 3 meses contados a partir de la fecha de la presentación del informe.

### CAPÍTULO XIII: MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

El presente reglamento podrá ser modificado en cualquier momento, de acuerdo con las normas vigentes y por la Junta Directiva de VML S.A Corredores de Seguros.