



DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

VML SA. Corredores de seguros cuenta con un Defensor del Consumidor Financiero Principal y uno Suplente, designados por la Asamblea General de Accionistas. El Defensor del Consumidor Financiero actúa como vocero de los consumidores financieros, conoce y resuelve en forma objetiva, oportuna y gratuita todas las quejas presentadas por los consumidores financieros dentro de los términos de ley, relativas a posibles incumplimientos del corredor a las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen en el contrato de seguro y ejercerá las funciones señaladas en la ley con independencia del corredor de seguros y de sus organismos de administración.

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO PRINCIPAL:

Doctor Fran Alexander Diaz Monguí Carrera 5 No. 16-14 Piso 2. Bogotá DC.

TELÉFONOS: (57-1) 3411334

Correo Electrónico: frand37@yahoo.es

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO SUPLENTE:

Doctor Dino Alessandro Barrera Chaves Carrera 5 No. 16-14 Piso 2. Bogotá

TELÉFONOS: (57-1) 3411334

Correo Electrónico: dinochaves13@yahoo.es

HORARIO DE ATENCIÓN: LUNES A VIERNES DE 8 AM A 5:00 PM.



REQUISITOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS

Toda petición, queja y/o reclamo en adelante PQR´S , debe ser enviada por medio de los diferentes canales de comunicación (Telefónicamente, Correo electrónico ó buzón de PQR´S), donde se debe registrar como mínimo:

Nombre Completo

Número de identificación

Dirección a la cual se debe enviar la respuesta

Número telefónico

Correo electrónico y realizar una descripción de los hechos, comunicando que derechos considera que fueron vulnerados por la Compañía.

RADICACIÓN DE LAS PQR´S

Las PQR´S dirigidos al Defensor del Consumidor Financiero pueden ser remitidas de manera física o electrónica a la Defensoría o ser presentadas en la oficina principal de VML SA CORREDORES DE SEGUROS.

Es competencia del Defensor del Consumidor Financiero:

Las PQR´S que se presenten debido a posibles incumplimientos de normas legales o internas que rigen el desarrollo de las operaciones, contratos o servicios que ofrecen, prestan o ejecutan las Compañías vigiladas.

Los incumplimientos que afectan directamente al cliente o usuario, así como las relativas a la calidad en la prestación de los servicios a cargo del corredor.



PROCEDIMIENTO PARA RESOLVER LAS QUEJAS O RECLAMOS

En los sucesos en los cuales el Defensor del Consumidor Financiero sea competente para resolver PQR'S en los términos de la Ley 1328 de 2009, se debe tener en cuenta el siguiente procedimiento:

- Una vez recibida las PQR'S, el Defensor del Consumidor Financiero decidirá si el asunto es de su competencia o no. Dicha decisión deberá comunicarla al corredor, dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.
- Si las PQR'S es inadmitida, el Defensor del Consumidor Financiero informará al consumidor financiero los motivos de la inadmisión.
- Cuando el Defensor del Consumidor Financiero valore que la queja o reclamo interpuesta corresponde a temas de interés general, dará traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite.
- En los casos que el Defensor del Consumidor Financiero requiera mayor información para el análisis de las PQR'S por parte del corredor la solicita y dicha información debe ser entregada dentro de los plazos máximos establecidos por el Defensor del Consumidor Financiero sin que se exceda los ocho (8) días hábiles a partir desde del día que se solicite la información.
- Si iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero determina que éste no es de su competencia, terminará la actuación e informará su decisión del corredor y al consumidor financiero.
- El Defensor evaluará la información aportada y resolverá la queja o reclamo en un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente en que cuente con todos los documentos necesarios para resolver las PQR'S.



La decisión que profiera el Defensor deberá ser clara, completa y comunicada al consumidor financiero y al corredor 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.

- El corredor de seguros podrá rectificar total o parcialmente su posición frente a una PQR ´S con el consumidor financiero. En estos casos, el corredor informará tal situación al Defensor y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación del corredor, consultará al consumidor
- El consumidor financiero podrá desistir de su PQR ´S en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al Defensor. En tal evento, el Defensor dará por terminado el trámite y comunicará al consumidor financiero la recepción del documento de desistimiento y al corredor sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días siguientes a la recepción del desistimiento.
- En cualquier etapa del trámite podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009. En tal caso, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la ley. 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.
- El trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero no constituye requisito de procedibilidad para acudir a la Superintendencia Financiera de Colombia o ejercer en cualquier momento las acciones jurisdiccionales que los consumidores financieros estimen pertinentes.

Att: Coordinación de Riesgos
Dirección: Carrera. 14B No.119-95 piso 4
Bogotá, Colombia
Teléfono: (57 – 1) 600 43 33.
Correo Electrónico: contacto@vmlcorredores.co

Nit.890206907-1

Cra. 14B No.119-95 Piso 4 PBX:600 43 33 WWW.Vmlcorredores.com

Bogotá | Colombia.