

# REGLAMENTO DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO



Gerencia de Estrategia Comercial  
Oficina del Cliente

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>DESIGNACIÓN Y REQUISITOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</b> .....	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>DATOS DE CONTACTO Y CANALES DE ATENCIÓN</b> .....	<b>4</b>
	<b>3.1. Atención a los consumidores financieros en situación de discapacidad</b> .....	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</b> .....	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>RESOLUCIÓN DE QUEJAS</b> .....	<b>5</b>
<b>6.</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS</b> .....	<b>6</b>
<b>7.</b>	<b>INDEPENDENCIA Y AUTONOMÍA DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</b> .....	<b>8</b>
<b>8.</b>	<b>ASUNTOS EXCEPTUADOS DEL CONOCIMIENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</b> .....	<b>8</b>
<b>9.</b>	<b>RÉGIMEN SANCIONATORIO</b> .....	<b>9</b>
<b>10.</b>	<b>INFORME DE GESTIÓN DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</b> .....	<b>9</b>
	<b>10.1. De la función de atención y resolución de quejas o reclamos</b> .....	<b>9</b>
	<b>10.2. De la función de vocería</b> .....	<b>10</b>
	<b>10.3. De la función de conciliación</b> .....	<b>10</b>
	<b>10.4. Información adicional</b> .....	<b>10</b>
<b>11.</b>	<b>FUNCIÓN DE VOCERÍA</b> .....	<b>11</b>
<b>12.</b>	<b>FUNCIÓN DE CONCILIACIÓN</b> .....	<b>11</b>
<b>13.</b>	<b>DEBERES Y RESPONSABILIDADES DE LA COMPAÑÍA CON EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</b> .....	<b>12</b>
	<b>13.1. Obligaciones generales de la compañía</b> .....	<b>12</b>
	<b>13.2. Obligaciones de la Junta Directiva</b> .....	<b>12</b>
	<b>13.3. Obligaciones del representante legal</b> .....	<b>12</b>
	<b>13.4. Metodología y medición de la gestión del Defensor del Consumidor Financiero</b> .....	<b>13</b>
<b>14.</b>	<b>SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</b> .....	<b>14</b>
<b>15.</b>	<b>NORMATIVIDAD APLICABLE</b> .....	<b>16</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente reglamento regula la actuación del Defensor del Consumidor Financiero, con el fin de garantizar la oportuna, objetiva y gratuita resolución de las quejas presentadas por los consumidores financieros frente a las actuaciones de Allianz Seguros y Allianz Seguros de Vida (en adelante “Allianz” o “la compañía”) como entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

En tal sentido, este reglamento está contenido en primera parte por el desarrollo de la de la Ley 1328 de 2009, que regula las funciones asignadas al Defensor del Consumidor Financiero, asuntos exceptuados de su competencia, determinación de independencia y autonomía respecto de la entidad en la que actúan como tales, inscripción en el registro que para el efecto lleve la SFC, designación, requisitos y alcance de los pronunciamientos, entre otros aspectos.

En segunda parte, en desarrollo del Decreto 2555 de 2010, que define los aspectos como el registro del Defensor del Consumidor Financiero, el procedimiento aplicable para tramitar una queja o reclamo contra una compañía, el alcance y publicación de las decisiones, y el efecto de la función de asesoría.

También lo dispuesto en la Circular Externa 013 de 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

## 2. DESIGNACIÓN Y REQUISITOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El Defensor del Consumidor Financiero será designado por la Asamblea General de Accionistas de la compañía teniendo en cuenta los siguientes criterios. Igualmente, antes de ejercer su cargo deberán posesionarse el Defensor Principal y el Suplente ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

Para este propósito Allianz verificarán los siguientes requisitos:

- 2.1 Si el postulado presta sus servicios como Defensor del Consumidor Financiero en otras entidades vigiladas, evento en el cual se debe evaluar:
  - (i) la disponibilidad de tiempo.
  - (ii) los recursos humanos, físicos y tecnológicos para el ejercicio de su labor.
  - (iii) la existencia de conflictos de interés.
- 2.2 Si el postulado presta sus servicios o desempeña funciones distintas a las propias del cargo de Defensor del Consumidor Financiero en la sociedad matriz, filiales o subsidiarias de la compañía.
- 2.3 Si el postulado tiene sanciones en firme proferidas por la Superintendencia Financiera, la Superintendencia de la Economía Solidaria o la Superintendencia de Sociedades, así como por los órganos disciplinarios de los organismos de autorregulación.
- 2.4 Si el postulado tiene sanciones disciplinarias en firme proferidas por la Comisión Nacional de Disciplina Judicial u órgano equivalente.
- 2.5 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).
- 2.6 Si el postulado se encuentra reportado en una lista internacional vinculante para Colombia.

Adicionalmente, el Defensor del Consumidor Financiero deberá cumplir con los siguientes requisitos para desempeñar esta figura:

- I. 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 ejercerá sus funciones.
- II. 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.
- III. Acreditar conducta idónea y solvencia moral.
- IV. Estar inscrito en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero que será implementado por la Superintendencia Financiera en la forma que establezca el Gobierno Nacional.

### 3. DATOS DE CONTACTO Y CANALES DE ATENCIÓN

De conformidad con lo establecido en la Ley 1328 de 2009, la compañía a través de su página web informa permanentemente a los consumidores financieros, la existencia y funciones del Defensor del Consumidor Financiero, los medios para contactarlo y el procedimiento para interponer las quejas y resolverlas.

Los datos de contacto y canales de atención del Defensor y su suplente son los siguientes:

- Defensor del Consumidor Financiero Principal: **Tulio Hernán Grimaldo León**
- Defensor del Consumidor Financiero Suplente: **Manuel Guillermo Rueda Serrano**
- Radicación presencial de la queja: los consumidores financieros puede radicar su queja en la oficina ubicada en la carrera 13 No. 28-38, oficina 221 en Bogotá D.C., en el horario continuo de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Radicación de quejas por vía telefónica: los consumidores financieros podrán comunicarse a través del número telefónico 601 4587174 o al celular 3123426229 para exponer su queja, lo cual podrán realizar en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Correo electrónico: el Defensor dispone del correo electrónico [defensoriaallianz@gmail.com](mailto:defensoriaallianz@gmail.com) para la recepción de quejas.

Además, los consumidores financieros tienen la posibilidad de formular sus quejas contra la compañía con destino al Defensor del Consumidor Financiero, en cualquier oficina u otro canal de atención, tal como correo electrónico, página web o redes sociales, entre otros.

Cabe señalar que para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor Financiero no se exige ninguna formalidad, sino que basta con indicar el motivo de la misma, describiendo los hechos y los derechos que considere vulnerados, así como la identificación y demás datos que permitan contactar al consumidor financiero para hacerle llegar la correspondiente respuesta.

#### 3.1. Atención a los consumidores financieros en situación de discapacidad

El Defensor deberá aplicar lo establecido en la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010 y la Circular Externa 029 de 2014 sobre la atención de las reclamaciones y solicitudes de audiencia de conciliación que presentan los consumidores financieros en situación de discapacidad.

Por consiguiente, el Defensor del Consumidor Financiero ofrecerá diversos canales de atención y mecanismos de recepción de quejas teniendo en cuenta el tipo de discapacidad, esto con el fin de atender

de manera eficaz las quejas que son presentadas por los consumidores financieros en situación de discapacidad, los cuales son los siguientes:

- Discapacidad motriz: Las personas que presente este tipo de discapacidad pueden radicar sus quejas a través del correo electrónico y vía telefónica. En caso que la persona desee interponer una queja de forma presencial, puede acceder a nuestras instalaciones, toda vez que cuentan con los espacios habilitados y transitables para aquellas personas con movilidad reducida, a través de la utilización de rampas y elevadores.
- Discapacidad visual: Los consumidores financieros que tengan este tipo de discapacidad puede radicar su queja por vía telefónica, en el horario habilitado para este fin.
- Discapacidad auditiva y de habla: Para los consumidores financieros con este tipo de discapacidad, pueden presentar su queja a través de correo electrónico y de forma presencial.

#### **4. FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

El Defensor del Consumidor Financiero deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones:

- I. Atender y resolver de manera oportuna, efectiva y gratuita las quejas o reclamos de los consumidores financieros de las entidades vigiladas dentro de los términos legales.
- II. Actuar con independencia de la respectiva compañía, de sus organismos de administración, y con autonomía en cuanto a los criterios a aplicar en el ejercicio de su cargo.
- III. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita las quejas que los consumidores financieros presenten, dentro de los términos y el procedimiento establecido legalmente.
- IV. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la compañía en los términos indicados en la Ley 640 de 2001.
- V. Ser vocero de los consumidores financieros ante la compañía.
- VI. Efectuar recomendaciones a la compañía relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero.
- VII. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- VIII. Mantener un registro de las quejas y reclamos presentados y de su fecha, así como un archivo de las mismas.
- IX. Establecer el Reglamento al cual se sujetará la actividad, en los términos de Ley.
- X. Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

#### **5. RESOLUCIÓN DE QUEJAS**

El Defensor del Consumidor Financiero en cumplimiento de sus funciones, le corresponde conocer, evaluar y resolver íntegramente, dentro de los términos establecidos en el Decreto 2555 de 2010, y en este reglamento, las quejas que los consumidores financieros le presenten acerca de posibles incumplimientos de normas legales o internas que rigen el desarrollo de las operaciones, contratos o servicios que ofrece,

presta, o ejecuta la compañía, y que afecten directamente al consumidor financiero, así como las relativas a la calidad en la prestación de los servicios a su cargo.

## 6. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS

**6.1 Presentación de la queja:** 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.

Para tal efecto, el Defensor deberá elaborar un formato que esté a disposición de los consumidores financieros para recolectar su información, como la identificación y demás datos que permitan contactar para hacerle llegar la correspondiente respuesta.

**6.2 Admisión o Inadmisión de la queja:** 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.

En el caso de ser admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al consumidor financiero si la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero es obligatoria según los reglamentos de la entidad respectiva, advirtiendo sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

Si la 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.

**6.3 Solicitud de Información Adicional:** 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.

**6.4 Queja Desistida:** 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.

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

**6.5 Traslado de la Queja:** 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 respuesta otorgada por la entidad deberá ser 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. La respuesta deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero dentro de 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 entidad y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, la compañía deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

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.

**6.6 Decisión del Defensor:** 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. 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 compañía el día hábil siguiente después de proferida.

En caso de que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero éste puede acudir a cualquier medio de protección de sus derechos.

**6.7 Rectificación:** la compañía 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.

**6.8 Solicitud de Audiencia de Conciliación:** en cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, caso en el cual se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a audiencia de conciliación.

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.

**6.9 Inconformidades:** Las inconformidades se refieren al desacuerdo que tienen los Consumidores Financieros que interpusieron la queja contra la entidad, en relación con la respuesta que dio la Defensoría y que tuvo como base la información que proporciona la entidad.

## **7. INDEPENDENCIA Y AUTONOMÍA DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

El Defensor del Consumidor Financiero actuará con independencia de la respectiva compañía, de sus organismos de administración, y con autonomía en cuanto a los criterios a aplicar en el ejercicio de su cargo, obligándose a poner en conocimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia cualquier situación que menoscabe 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. No podrá desempeñar en las entidades vigiladas funciones distintas de las propias de su cargo.

No podrá ser designado como Defensor del Consumidor Financiero, quien sea o haya sido dentro del año inmediatamente anterior director, empleado, contratista, apoderado o agente de la compañía en la cual va a desempeñarse como defensor, ni de la matriz, filial o subsidiaria de la misma. En caso de ser designado como Defensor del Consumidor Financiero quien posea acciones de la compañía, 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.

Las entidades vigiladas deberán disponer los recursos financieros para garantizar que el Defensor del Consumidor Financiero cuente con los recursos físicos, humanos, técnicos y tecnológicos y los demás que este considere necesarios, para el adecuado desempeño de sus funciones asignadas.

## **8. ASUNTOS EXCEPTUADOS DEL CONOCIMIENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos:

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

## 9. RÉGIMEN SANCIONATORIO

El incumplimiento de las normas en materia de protección al consumidor financiero, incluidas las obligaciones a cargo del Defensor del Consumidor Financiero y de las que se encuentran a cargo de la compañía para con él, puede ser sancionado por la Superintendencia Financiera de Colombia en la forma prevista en la parte séptima del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, y el art. 53 de la Ley 964 de 2005 y demás normas que los modifiquen o sustituyan.

Para tales efectos, la compañía deberá utilizar algunos de los siguientes mecanismos para divulgar la existencia del Defensor del Consumidor Financiero, con la información indicada a continuación para cada medio, siendo suficientes para dar cumplimiento al objetivo de la norma y reemplazarse según las modificaciones que ocurran respecto del Defensor y de su suplente:

- Avisos en lugares y con características visibles para el público, los cuales deben colocarse en todas las oficinas, con la información de contacto y canales de atención.
- En las comunicaciones o en los extractos que se envíen a los clientes, incluyendo una nota que haga referencia a la información precisa de ubicación del Defensor del Consumidor Financiero, esto es: dirección física, teléfonos, correo electrónico, entre otros.
- Folletos informativos mediante los cuales se dé a conocer la institución del Defensor del Consumidor Financiero, entregados al nuevo cliente y a disposición de los actuales, con toda la información de contacto y canales de atención.
- En la página web de las entidades vigiladas se debe contar con un vínculo permanente denominado “Defensor del Consumidor Financiero” con acceso directo a la información actualizada del Defensor.
- En las respuestas a las quejas o requerimientos de los consumidores financieros informar sobre la posibilidad de que se acuda al Defensor del Consumidor Financiero, quien resolverá dentro del marco de sus funciones, con la información de contacto y canales de atención.

## 10. INFORME DE GESTIÓN DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

De acuerdo con la normatividad y con el fin de contar con información estadística integral de las reclamaciones presentadas por los consumidores financieros, el Defensor del Consumidor Financiero entrega un informe anual a la Junta Directiva de la Compañía y a la Superintendencia Financiera con el fin de realizar un seguimiento de las quejas recibidas con los aspectos generales y específicos relacionados con el ejercicio de sus funciones previstas en el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, así como las presentes instrucciones.

Dicho informe debe estar a disposición de la Junta Directiva de la Compañía con una antelación de mínimo 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria, y contener por lo menos los siguientes aspectos:

### 10.1. De la función de atención y resolución de quejas o reclamos

10.1.1. Descripción de la gestión sobre la atención de quejas o reclamos.

10.1.2. Estadísticas de las quejas atendidas por el Defensor del Consumidor Financiero que incluyan, por lo menos: (i) la descripción de los principales motivos de quejas o reclamos; (ii) los productos sobre los cuales se presentaron y; (iii) las formas de terminación del trámite tales como:

rectificación, decisión a favor de la compañía, 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 Superintendencia Financiera.

- 10.1.3. Un análisis cualitativo tanto de las decisiones a favor del consumidor financiero como de las quejas rectificadas por la compañía en las que el Defensor del Consumidor Financiero haya evidenciado una oportunidad de mejora.
- 10.1.4. Reporte de reincidencias, entendidas éstas como aquellos incumplimientos parciales o totales de la compañía después de haber efectuado ajustes o rectificaciones.
- 10.1.5. Relación y breve descripción de los casos en los que la entidad:
  - Consideró que el Defensor del Consumidor Financiero carecía de competencia;
  - No colaboró con el Defensor del Consumidor Financiero, v.gr. no suministró la información requerida, y
  - No aceptó el pronunciamiento del Defensor del Consumidor Financiero a favor del consumidor financiero.
- 10.1.6. Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el Defensor del Consumidor Financiero a su juicio, considere de interés general.

## **10.2. De la función de vocería**

- 10.2.1. Descripción de los casos en los que ejerció la función de vocería; en particular, debe incluir las recomendaciones y propuestas formuladas a la compañía 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.
- 10.2.2. Relación de los casos en los cuales efectuó la revisión de contratos de adhesión y las conclusiones de los conceptos emitidos.
- 10.2.3. Relación y descripción de las prácticas indebidas que haya detectado dentro del periodo respectivo.

## **10.3. De la función de conciliación**

- 10.3.1. 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.
- 10.3.2. Un resumen de los casos conciliados entre consumidores financieros y la compañía que, a juicio del Defensor del Consumidor Financiero, sean relevantes.

## **10.4. Información adicional**

- 10.4.1. Conclusiones de las reuniones que durante el periodo se realizaron con la revisoría fiscal, las áreas de control interno, Oficina del Cliente u otras dependencias o funcionarios de la compañía, para

evaluar los servicios y los pronunciamientos del Defensor del Consumidor Financiero sobre casos frecuentes, cuantiosos o importantes.

- 10.4.2. Indicación y descripción completa de las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad durante el año precedente, encaminadas a facilitar las relaciones entre esta y sus consumidores financieros, en caso de haberlas presentado o considerarlas convenientes.

Esta parte del informe debe contener como mínimo: (i) las recomendaciones formuladas a la compañía para la identificación, y corrección de la causa raíz de las quejas o reclamos; (ii) situaciones identificadas que impidan ofrecer un trato justo al consumidor financiero; (iii) planes de acción adoptados por la compañía, derivados de las recomendaciones realizadas y; (iv) seguimiento realizado por el Defensor del Consumidor Financiero a los planes de acción adoptados por la compañía.

- 10.4.3. Referencia a las solicitudes efectuadas a la compañía sobre los requerimientos humanos y técnicos para el desempeño de sus funciones, en caso de haberlas presentado o requerirlas.

- 10.4.4. Cualquier otro dato o información que el Defensor del Consumidor Financiero considere de público interés o que solicite esta Superintendencia.

## **11. FUNCIÓN DE VOCERÍA**

El Defensor tiene como función la de ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva compañía, de conformidad con lo establecido por el Decreto 2555 de 2010, por lo cual podrá en cualquier momento de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas planteadas, poner en conocimiento de la Junta Directiva de la compañía, las recomendaciones y propuestas formuladas, así como los resultados de la revisión de los contratos de adhesión que haya realizado, en especial, lo relativo a la detección de la inclusión de cláusulas abusivas.

De acuerdo con lo anterior, la comunicación con recomendaciones y propuestas estará enfocada en las actividades que merezcan la atención del Defensor del Consumidor Financiero y que puedan mejorar y facilitar cualquiera de los siguientes aspectos:

- La correcta prestación del servicio.
- Las relaciones entre las entidades y sus consumidores financieros.
- La seguridad en el desarrollo de las actividades.

En desarrollo de esta función, el Defensor del Consumidor Financiero debe hacer seguimiento a las recomendaciones, sugerencias o asuntos que haya puesto en conocimiento de la Junta Directiva de la Compañía, para esto la compañía informará al Defensor del Consumidor Financiero las actividades adelantadas o consideraciones a las que dé lugar, dentro de los 3 meses contados a partir de la fecha de solicitud.

## **12. FUNCIÓN DE CONCILIACIÓN**

En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor 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 y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001. La decisión así adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositar el acta correspondiente en el centro de conciliación

correspondiente. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de numeral 7 del artículo 8° de la Ley 640 de 2001, para efectos de publicidad.

### **13. DEBERES Y RESPONSABILIDADES DE LA COMPAÑÍA CON EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

#### **13.1. Obligaciones generales de la compañía**

- 13.1.1. Estimar y disponer los recursos financieros necesarios para garantizar que el Defensor del Consumidor Financiero cuente con la infraestructura física, humana, técnica y tecnológica requerida para el ejercicio de las funciones asignadas, considerando el número de quejas o reclamos atendidos a través de las diferentes instancias en el último año.
- 13.1.2. 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.
- 13.1.3. 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.
- 13.1.4. Velar porque el Defensor del Consumidor Financiero cuente con la disponibilidad requerida para dirigir de forma directa el equipo humano que apoya su labor, dando prioridad en la atención del consumidor financiero.
- 13.1.5. Velar porque el Defensor del Consumidor Financiero mantenga la independencia y autonomía requerida para el ejercicio de sus funciones.
- 13.1.6. 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 y en el desarrollo de su labor.
- 13.1.7. Priorizar 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 sus funciones y prevalezcan los intereses del consumidor financiero sobre cualquier otro interés.

#### **13.2. Obligaciones de la Junta Directiva**

- 13.2.1. Aprobar los criterios que se tendrán en cuenta para la designación del Defensor del Consumidor Financiero, atendiendo las disposiciones legales e instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera.
- 13.2.2. Revisar y aprobar la política de honorarios del Defensor del Consumidor Financiero, la cual debe estar acorde con el buen desempeño de sus funciones y responsabilidades.

#### **13.3. Obligaciones del representante legal**

- 13.1.1. Proponer a la junta directiva u órgano equivalente los criterios adicionales para la designación del DCF si se estiman necesarios y asegurar su implementación.

- 13.1.2. Verificar la gestión realizada por el DCF 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.
- 13.1.3. 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.
- 13.1.4. 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.
- 13.1.5. Presentar ante la asamblea general ordinaria de accionistas u órgano equivalente, 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 la entidad vigilada y las instrucciones impartidas por esta Superintendencia. La evaluación debe atender las políticas, objetivos y necesidades de la entidad vigilada 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.
- 13.1.6. 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.
- 13.1.7. 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 la entidad vigilada, si lo hay, y los casos y asuntos que el Defensor 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.
- 13.1.8. Efectuar seguimiento permanente a la gestión del Defensor del Consumidor Financiero, y presentar semestralmente 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. Dichos informes deberán estar documentados y a disposición de la Superintendencia Financiera.
- 13.1.9. 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, en concordancia con lo dispuesto en el numeral 2.2 del presente capítulo.

#### **13.4. Metodología y medición de la gestión del Defensor del Consumidor Financiero**

La compañía establecerá la metodología para medir la gestión y el cumplimiento de las funciones a cargo del DCF, y hará seguimiento a los indicadores planteados para en dicho caso adoptar las medidas que estime pertinentes, con el fin de mejorar la protección y el trato justo a los consumidores financieros.

#### 13.4.1. Metodología

Los indicadores de gestión los definirá y modificará la Oficina del Cliente según las disposiciones de la compañía y de la normatividad vigente.

Estos indicadores se medirán semestralmente para ser presentados a la Junta directiva dentro de los reportes del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC.

Los indicadores de gestión se plantearán con el objetivo de medir el cumplimiento de las funciones del DCF.

La fórmula de medición de estos indicadores se definirá en el presente Reglamento para establecer la variación y evolución del cumplimiento del defensor en el periodo evaluado.

#### 13.4.2. Indicadores de gestión

- **Total de quejas recibidas y atendidas:** cantidad de quejas recibidas por mes, sobre la cantidad total de quejas recibidas en el mismo mes del periodo o año anterior.
- **Total de quejas inadmitidas o rechazadas:** cantidad de quejas rechazadas por mes, sobre la cantidad total de quejas rechazadas en el mismo mes del periodo o año anterior.
- **Tiempos de respuesta:** cantidad de quejas respondidas dentro de los 8 días hábiles, sobre el total de quejas recibidas y atendidas.
- **Favorabilidad o decisión:** cantidad de quejas con favorabilidad y procedencia para el cliente, sobre la cantidad de quejas recibidas en el periodo.
- **Principales causales:** cantidad de quejas recibidas por los diferentes motivos o causales, sobre la cantidad total de quejas recibidas en el periodo.
- **Ramos y/o productos:** cantidad de quejas recibidas por lo diferentes productos de la compañía, sobre la cantidad total de quejas recibidas en el periodo.

#### 13.4.3. Presentación de resultados y seguimiento

De parte de la Oficina del Cliente se presentarán los resultados de los indicadores de gestión del DCF en el reporte a la Junta Directiva de forma semestral, junto con las acciones o medidas que se realizaron para la mejora del cumplimiento de sus funciones.

De igual forma, el DCF presentará la medición de estos indicadores de gestión dentro de su informe anual a la Junta directiva.

## 14. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Dentro del contrato celebrado con el Defensor del Consumidor Financiero se incluirán las obligaciones referentes al manejo, seguridad y confidencialidad de la información que reciba durante la relación contractual.

- Organizar, manejar y conservar todas las quejas presentadas ante el Defensor y trasladadas por la compañía, para lo cual deberá llevar un registro cronológico de las quejas recibidas y tramitadas, tanto en medio físico como en medio magnético. Respecto de las quejas recibidas y no tramitadas, bastará el listado correspondiente donde se relacione la razón por la cual no se dio curso a la queja.
- Cumplir con la normatividad vigente en materia de datos personales y, en especial, con lo consagrado en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y las normas que los modifiquen adicionen o

sustituyan. En caso de que en virtud del contrato, el Defensor trate datos personales en calidad de encargado y/o responsable del tratamiento, se obliga particularmente a: (i) En caso de transferencia obtener del titular del dato, la respectiva autorización de tratamiento de datos personales y entregar copia de las autorizaciones que sean requeridas por la compañía; y (ii) en caso de transmisión, el Defensor tratará los datos personales únicamente con la finalidad de dar cumplimiento al Contrato y sus anexos, se obliga especialmente a: (a) Utilizar los datos que trate por cuenta de la compañía, para las finalidades propias del presente Contrato, durante el tiempo razonable y necesario para el cumplimiento de la finalidad del tratamiento, conforme a la Política de Tratamiento de Datos de la compañía publicada en la página web <http://www.allianz.co>; (b) Salvaguardar la seguridad de los datos y las bases de datos que almacene en relación con el objeto de este Contrato mediante la implementación de mecanismos necesarios para que no se presente su adulteración, pérdida, consulta o acceso no autorizado o fraudulento; (c) Guardar confidencialidad respecto de los datos personales que conozca en virtud de la ejecución de este Contrato.

En consecuencia, responderá frente al titular del dato personal, las autoridades y la Compañía por todo perjuicio que cause por su dolo o negligencia en el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales o por el tratamiento indebido de los datos personales transmitidos y/o transferidos, y (d) el Defensor al contratar o vincular a cualquier tercero subencargado del tratamiento para la efectiva ejecución de las actividades y obligaciones pactadas por las Partes, se compromete a garantizar y acreditar frente a la compañía el cumplimiento de los siguientes requisitos mínimos:

- I. Incluir de manera expresa en el contrato o convenio suscrito con el tercero subencargado, al menos los siguientes elementos: (i) La aceptación de los términos, condiciones y obligaciones descritas en el presente Contrato, en especial con relación a los tipos y finalidades autorizadas, (ii) Consagrar de forma expresa la prohibición de aplicar o utilizar la información con fines distintos a los descritos en este contrato, así como el cumplimiento de las instrucciones adicionales emitidas por la compañía, (iii) consagrar de forma expresa la responsabilidad del subencargado de conocer, aceptar y acatar los términos del presente Contrato y de la Política de Tratamiento de Datos Personales de la compañía (iv) establecer la prohibición de compartir la información personal transmitida con terceros sin autorización previa, expresa y por escrito, tanto La DEFENSORÍA como de la compañía.
- II. el Defensor deberá verificar de manera previa a la formalización del contrato o convenio a suscribir con el subencargado, que éste cumple con las obligaciones del régimen de protección de datos personales dentro del marco de la razonabilidad y la debida diligencia demostrada, así como que cuenta con las medidas, procedimientos, y sistemas de seguridad de información suficientes para la protección de los datos.
- III. La consagración de las presentes obligaciones y condiciones deberán asegurarse en la vinculación de todos los terceros subencargados del tratamiento cuya actividad implique el tratamiento de la información personal transmitida de la que la compañía es responsable.
- IV. La vinculación o contratación de terceros subencargados del tratamiento no relevará a el Defensor de las obligaciones a su cargo, enmarcadas en este Contrato. Por tanto, el Defensor será responsable de los perjuicios que le ocasione a la compañía las omisiones o acciones de sus subcontratistas. Entregar el soporte documental de las actividades desarrolladas por el Defensor y/o subcontratistas si existiesen, para el cumplimiento del objeto del presente Contrato en las fechas de entregables que el mismo indique o dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la solicitud que realice la compañía.

- Cumplir con los términos y condiciones del Código de Conducta de ALLIANZ para personas o entidades externas publicado en la página web de Allianz Colombia <http://www.allianz.co> (el Código de Conducta), el cual La DEFENSORÍA declara conocer y aceptar, así como declara haber cumplido con el reporte a ALLIANZ de las fuentes potenciales de conflictos de interés respecto de sus empleados, socios, directores y/o representantes legales, en las que socios, empleados, administradores y/o representantes legales de ALLIANZ estén involucrados. La obligación de reporte se mantendrá durante la vigencia del Contrato e implica informar a ALLIANZ de forma inmediata al momento en que tenga conocimiento de toda fuente potencial de conflictos de interés cuando involucre a cualquiera de las partes anteriormente mencionadas.
- Las demás que el presente Contrato, sus anexos y la ley le imponen.

#### **15. NORMATIVIDAD APLICABLE**

- Ley 1328 de 2009
- Ley 795 de 2003
- Ley 1581 de 2012
- Ley 640 de 2001
- Ley 1480 de 2011
- Ley 1555 de 2012
- Decreto 2281 de 2010
- Decreto 2555 de 2010
- Decreto 2952 de 2010
- Decreto 1377 de 2013
- Circular Externa 045 de 2006
- Circular Externa 015 de 2010
- Circular Externa 008 del 2017
- Circular Externa 013 del 2022