

Defensor del Consumidor Financiero

El proceso de resolución de requerimientos presentados ante la Defensoría del Consumidor Financiero, está regulado en el Decreto 2555 de 2010, el cual reglamenta la Ley 1328 de 2009 de acuerdo con la cual las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, deberán contar con un Defensor del Consumidor Financiero, cuya función será la de ser vocero de los Consumidores Financieros ante la respectiva institución, así como conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las quejas que presenten los consumidores financieros, dentro de los términos establecidos.

El Defensor del Consumidor Financiero de las compañías de Allianz está facultado para atender las quejas o reclamos de los Consumidores Financieros, cuando:

- El Consumidor Financiero desee acudir a una instancia diferente a Allianz para que su requerimiento sea atendido.
- El Consumidor Financiero no está de acuerdo con la respuesta que Allianz le dio a su queja o reclamo.
- El Consumidor Financiero considere que Allianz está incumpliendo una norma legal o algún reglamento interno, que regula los contratos o servicios que éste ofrece y presta a sus Consumidores Financieros.

Es importante tener en cuenta que el Defensor del Consumidor Financiero de Allianz es independiente de las áreas de atención al cliente de las compañías de Allianz, por lo tanto, es un ente externo a la entidad y no es el canal adecuado para resolver preguntas, inquietudes o solicitudes de documentación.

Funciones del Defensor del Consumidor Financiero

El Defensor del Consumidor Financiero tendrá como funciones las siguientes:

- Ser vocero de los Consumidores Financieros ante las compañías de Allianz.
- Atender a los Consumidores Financieros de Allianz de manera oportuna y efectiva.
- Conocer y resolver de forma objetiva y gratuita, dentro de los términos establecidos en el presente documento, las quejas y reclamos relativos a un posible incumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de las operaciones, contratos o servicios financieros prestados por la entidad.
- Actuar como conciliador entre los Consumidores Financieros y Allianz, en los términos indicados en la Ley 640 de 2001 y las normas que la reglamenten, modifiquen o sustituyan.
- Efectuar recomendaciones de las compañías de Allianz, relacionadas con los Servicios y la atención a los Consumidores Financieros.
- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten pertinentes y convenientes para la mejor protección de derechos de los consumidores financieros.
- Las funciones que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

No serán de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero los siguientes casos:

- Las reclamaciones que no correspondan o no estén directamente relacionadas con el giro ordinario de las operaciones de las Compañías.
- Las reclamaciones relacionadas con los contratistas de las compañías de Allianz.
- Las reclamaciones concernientes al vínculo laboral entre Allianz y sus colaboradores.
- Las reclamaciones derivadas de la calidad de accionista. Sí conocerá el Defensor las reclamaciones que efectúen los accionistas en su calidad de Consumidores Financieros.
- Las reclamaciones que se refieran a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial o arbitral.
- Las reclamaciones que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, la celebración de un contrato y sus condiciones, o la vinculación o admisión como Consumidor Financiero.
- Las reclamaciones que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años de anterioridad o más a la fecha de presentación de la queja.
- Las quejas que tengan por objeto los mismos hechos, afecten a las mismas partes y hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor del Consumidor Financiero.
- Las reclamaciones cuya cuantía, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

Procedimiento para la resolución de quejas o reclamos por parte de los Defensores del Consumidor Financiero (etapas y plazos)

- El consumidor deberá presentar su queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero mediante un documento en el cual consigne: sus datos personales, 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, o podrá ser presentada en las oficinas de Allianz.
- Cuando el Defensor estime que la queja interpuesta corresponde a temas de interés general, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia y comunicará la decisión al consumidor y a la entidad a los 3 días hábiles siguientes.
- Una vez recibida la queja, el Defensor decidirá si es competente para conocer el asunto que se le somete a su consideración. Dicha decisión será comunicada al Consumidor Financiero interesado y a la entidad dentro de los 3 días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.
- Si la queja es admitida, el Defensor deberá comunicarle al consumidor si la decisión final es obligatoria advirtiéndole la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación. Si la queja es inadmitida, el Defensor se comunicará los motivos de la inadmisión al consumidor y se le informará sobre la posibilidad de iniciar otras acciones legales.

- Si el Defensor estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de la entidad involucrada o del consumidor, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que lleguen la información necesaria. En este evento, la entidad o el consumidor deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor sin que se excedan los 8 días hábiles, contados desde el día siguiente al que se solicite la información. Una vez recibida la información, el Defensor podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de 3 días hábiles.
- Se entenderá que la queja ha sido desistida si el consumidor no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. Lo anterior, sin perjuicio de que el consumidor pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.
- Admitida la queja, el Defensor dará traslado de ella a la entidad, a fin 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 una decisión vinculante para ella.
- La respuesta deberá ser allegada al Defensor dentro de un término de 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. En este último caso, la entidad deberá informar al consumidor las razones en las que sustenta la prórroga.
- Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor 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.
- El Defensor deberá evaluar la información aportada y resolver la queja en un término que en ningún caso podrá ser superior a 8 días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término estipulado en el numeral 6°.
- La decisión que profiera el Defensor deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al consumidor y a la entidad vigilada el día hábil siguiente después de proferida.
- La entidad 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 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 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 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 presta mérito ejecutivo y hace tránsito a cosa juzgada, sin que se requiera depositar el acta correspondiente en el centro de conciliación.
- El Consumidor Financiero podrá desistir de su queja, en cualquier momento del trámite, mediante documento dirigido al Defensor. En tales eventos, el Defensor dará por terminado el trámite y le comunicará al consumidor la recepción del documento de desistimiento y a la entidad sobre la terminación del trámite dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.