

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El Defensor del Consumidor Financiero es una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, ejercerá las funciones señaladas en la ley con independencia de Pan American Life de Colombia Compañía de Seguros S.A., de sus organismos de administración, y con autonomía en cuanto a los criterios a aplicar en el ejercicio de su cargo.

PAN-AMERICAN LIFE DE COLOMBIA, COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. 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 y gratuita para los consumidores, las quejas presentadas dentro de los términos de ley, relativas a posibles incumplimientos de la compañía a las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución del contrato de seguro, entre otras funciones.

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO PRINCIPAL

Doctor JOSÉ GUILLERMO PEÑA GONZÁLEZ
Avenida 19 No. 114 – 09 Oficina 502 Bogotá D.C.
Teléfonos: (57-1) 2131370 - 6584298 - FAX (57-1) 6193259
<https://www.defensoriapgabogadosasociados.com>

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO SUPLENTE

Doctor CARLOS ALFONSO CIFUENTES NEIRA
Avenida 19 No. 114 – 09 Oficina 502 Bogotá D.C.
Teléfonos: (57-1) 2131370 - 2131322 - Fax (57-1) 6193259
Correo electrónico: defensorias@pgabogados.com
<https://www.defensoriapgabogadosasociados.com>

HORARIO DE ATENCION: LUNES A VIERNES DE 8 AM A 5:30 PM

RADICACIÓN DE LAS QUEJAS O RECLAMOS

Las quejas dirigidas al Defensor del Consumidor Financiero pueden ser remitidas a la dirección física o electrónica de la Defensoría o ser presentadas en las oficinas de Pan-American Life de Colombia Compañía de Seguros S.A., en adelante Panacol.

REQUISITOS DE LAS QUEJAS O RECLAMOS:

El interesado debe dirigir su queja o reclamo mediante documento en el cual consigne lo siguiente:

- Datos personales y la información de contacto, indicando: nombre, identificación, teléfono, domicilio y dirección a la cual se debe enviar la respuesta, que puede ser por medio electrónico, físico o fax.
- La descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja o reclamo que contenga los datos necesarios para identificar el producto o servicio objeto de la reclamación.

PROCEDIMIENTO PARA RESOLVER LAS QUEJAS O RECLAMOS:

En los eventos en los cuales el Defensor del Consumidor Financiero sea competente para resolver quejas o reclamos en los términos de la Ley 1328 de 2009, se debe observar el siguiente procedimiento:

- Cuando el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo interpuesto corresponde a temas de interés general, dará 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.
- 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 se comunicará al consumidor financiero interesado y a Panacol, dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.
- 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.
- Si el Defensor estima que para el análisis de la solicitud requiere más información de parte de Panacol o del consumidor financiero, procederá a comunicar por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que se allegue la información necesaria. En este evento, Panacol o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor del Consumidor Financiero sin que 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 decidirá sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles. Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el consumidor financiero no aporta la información requerida dentro del término establecido. 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.

- Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a Panacol, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. En el mismo traslado el Defensor solicitará a Panacol que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante. Panacol dará respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que ésta le sea desfavorable. La respuesta se allegará 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 Panacol y a juicio del Defensor. En este último caso, Panacol sustentará al Defensor 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 la actuación, comunicando inmediatamente su decisión a Panacol y al consumidor financiero.
- El Defensor 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 en que cuente con todos los documentos necesarios para resolver la queja o reclamo. La decisión que profiera el Defensor deberá ser motivada, clara, completa y comunicada al consumidor financiero y a Panacol el día hábil siguiente después de proferida. En caso de que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero, éste puede acudir a otros medios de protección de sus derechos.
- Panacol podrá rectificar total o parcialmente su posición frente a una queja o reclamo con el consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor. En estos casos, Panacol informará tal situación al Defensor y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de Panacol, 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 la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles. Si vencido este término el consumidor financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite. En caso de que el consumidor financiero exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo. Si la rectificación fue parcial o el consumidor financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor continuará con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.
- El consumidor financiero podrá desistir de su queja o reclamo 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 a Panacol sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días siguientes a la recepción del desistimiento.
- 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.

Tenemos disponibles los siguientes canales de atención:

Buzón: Servicioalclienteco@palig.com

Contáctenos: <https://www.palig.com/es/colombia>

Oficina: Avenida Calle 116 # 23-28 Piso 7 Edificio Business Center

PBX: 756 2323 Opción 2

Asesor

FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

La Defensoría del Consumidor deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones:

- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.
- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.
- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y la entidad vigilada podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación.

Lo trámites de conciliación son gratuitos. Los notarios podrán cobrar por sus servicios de conformidad con el marco tarifario que establezca el Gobierno Nacional.

El documento en el cual conste la conciliación realizada entre la entidad vigilada y el consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor Financiero en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositarlo en Centro de Conciliación. El incumplimiento de este dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.

- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.
- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

PETICIÓN DE CONCILIACIÓN O MEDIACIÓN

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 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.

FUNCIÓN DE CONCILIACIÓN DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Competencia: El Defensor del Consumidor Financiero deberá conocer, a solicitud de cualquiera de las partes, de los trámites de conciliación de las controversias que se susciten entre los consumidores financieros y la entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia a la cual el Defensor preste sus servicios, sobre los asuntos susceptibles de conciliación que surjan en desarrollo de la actividad de la entidad financiera. Lo anterior se entiende sin perjuicio de la competencia que sobre tales temas puedan tener los conciliadores inscritos en los Centros de Conciliación autorizados por el Ministerio de Justicia y del Derecho, los delegados regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo, los agentes del Ministerio Público en materia civil y las notarías.

El Defensor del Consumidor Financiero sólo podrá actuar como conciliador en el territorio nacional.

El Defensor del Consumidor Financiero no podrá conocer como conciliador de aquellos casos en los que se discutan controversias de naturaleza contencioso administrativas y laborales.

Naturaleza: El Defensor del Consumidor Financiero actuará como conciliador extrajudicial en derecho en los términos establecidos en la Ley 640 de 2001. El trámite que ante él se surta agotará, cuando proceda, el requisito de procedibilidad, de acuerdo con lo previsto en los artículos 35 y 38 de la Ley 640 de 2001.

Formación. El Defensor del Consumidor Financiero deberá ser abogado titulado con formación en conciliación extrajudicial en derecho o Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.

Gratuidad: Las conciliaciones extrajudiciales en derecho que se adelanten ante el Defensor del Consumidor Financiero serán gratuitas para los consumidores financieros.

Los gastos que conlleve cumplimiento de la función de conciliación se cargarán al presupuesto asignado por la entidad vigilada para la Defensoría del Consumidor Financiero.

Registro del Acta de Conciliación: El Defensor del Consumidor Financiero no está obligado a registrar el acta de conciliación. Con todo, deberá dar aplicación a lo dispuesto en la Sección 7 del Capítulo 2 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015.

Reporte de Información: El Defensor del Consumidor Financiero deberá registrar todos los casos de conciliación que adelante en el Sistema de Información de la Conciliación -SIC- dentro de los tres (3) días siguientes, para efectos de la formulación de política pública que sobre los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos compete al Ministerio de Justicia y del Derecho.

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 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.
- 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.
- Las demás que defina el Gobierno Nacional.