

## **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

La defensoría 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  
CARRERA 14 B No. 112 – 18 Bogotá D.C.  
TELÉFONOS: (57-1) 2156328 - FAX (57-1) 6193259  
Correo Electrónico: [jgp@pgabogados.com](mailto:jgp@pgabogados.com)

### **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO SUPLENTE**

Doctor ANDRÉS AUGUSTO GARAVITO COLMENARES  
CARRERA 14 B No. 112 – 18 Bogotá D.C.  
TELÉFONOS: (57-1) 6127919 - FAX (57-1) 6193259  
Correo Electrónico: [agaravito@pgabogados.com](mailto:agaravito@pgabogados.com)

## **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.

### **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 mayor 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 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.

- 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 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.