



DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

En **EKG Seguros** velamos para que tus derechos como consumidor financiero sean respetados.

www.ekgseguros.co

1

¿Quién es el Defensor del Consumidor Financiero de EKG COMPAÑIA DE SEGUROS DE VIDA S.A?

- Mario Santiago Fajardo Buendía Defensor del Consumidor Financiero Principal
- Camilo Alejandro Carreño Barreneche Defensor del Consumidor Financiero Suplente

2

Canales que tiene el Consumidor Financiero para presentar un trámite que sea de competencia del **Defensor del Consumidor Financiero**:

- Correo electrónico: defensoriaekg@defensorsos.com
- Dirección: Carrera 10 No 97ª-13 Ofc 502
- Teléfono: 601-6108164
- Celular: 317-4416244
- Página web: <https://defensorsos.com/>

3 ¿Qué es **El Defensor del Consumidor Financiero**?

El Defensor del Consumidor Financiero es vocero de los consumidores financieros ante las entidades vigiladas, y tiene como función principal atender las quejas, peticiones y reclamos de manera clara, completa y oportuna que presenten los consumidores financieros.

4 Funciones del **Defensor del Consumidor Financiero**

En el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 podremos encontrar las funciones del Defensor del Consumidor Financiero:

- a) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.
- b) 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.
- c) Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad.
- d) Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.
- e) 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.
- f) Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- g) Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

Asuntos en los que el **Defensor de Consumidor Financiero** no tiene competencia.

En el artículo 14 de la Ley 1328 de 2009 se encuentran cuáles son los asuntos que no puede conocer, ni tramitar el Defensor:

- a) Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a las entidades.
- b) Los concernientes al vínculo laboral entre las entidades y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- c) Aquellos que se deriven condición de accionista de las entidades.
- d) 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.
- e) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- f) Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- g) 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.
- h) 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.
- i) Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- j) Las demás que defina el Gobierno Nacional.

6 Presentación de la queja

El consumidor financiero deberá presentar su queja o reclamo ante el Defensor de Consumidor Financiero al correo electrónico **defensoriaekg@defensorsos.com** mediante documento donde se encuentre consignado los siguientes datos:

- Nombre completo.
- Número de identificación.
- Teléfono.
- Dirección.
- Correo electrónico.
- Hechos que motivan su reclamación o queja.
- Pretensiones.

Las queja o reclamación puede ser presentada directamente al Defensor o a través de la entidad, quien tiene un término de tres (3) días hábiles que son contados desde el día siguiente en que se recibió la queja o reclamo para que sea enviado al Defensor del consumidor financiero.

7 Trámite de la queja o reclamo ante el **Defensor del Consumidor Financiero**:

En el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010 se encuentra establecido el trámite de quejas ante el Defensor del Consumidor Financiero según el cual:

- Una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero, cuenta con un plazo de tres (3) días hábiles (contados desde el día siguiente en que se recibió la queja o reclamo) para comunicarle al consumidor financiero acerca de la inadmisión, admisión de su queja o si necesita más información por parte del consumidor financiero, quien deberá suministrarla en el término de ocho (8) días hábiles, so pena de que su queja se entienda como desistida.
- Cuando el Defensor del Consumidor Financiero cuente con la información solicitada, decidirá en el término antes señalado, (tres (3) días hábiles), sobre la admisión o inadmisión de la queja.
- En el evento de que la queja es admitida, la misma será trasladada a la entidad para que ésta, en el término de ocho (8) días hábiles contados a partir del día siguiente al traslado, remita la información relacionada con el caso.
- Una vez que la entidad envía toda la información al Defensor del Consumidor Financiero, este último tendrá ocho (8) días hábiles para dar respuesta final a la queja, este término será contado a partir del día siguiente al recibido de la respuesta por parte de la entidad.
- Cabe mencionar que, en cualquier etapa del trámite, el consumidor financiero podrá solicitar audiencia de conciliación ante el Defensor del Consumidor Financiero, caso en el cual se suspendería el trámite de la queja y se citaría a la audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 y con lo consagrado en la Ley 2220 de 2022, entre otras normas aplicables.
- Así mismo, en cualquier momento, el consumidor financiero puede desistir de su queja, mediante un documento que dirigido al Defensor del Consumidor Financiero, por lo que se dará por terminado el trámite de la queja.

Solicitud de audiencia de conciliación ante el **Defensor del Consumidor Financiero**:

La Ley 1328 de 2009 en su artículo 13, literal C, establece que el Defensor del Consumidor Financiero podrá actuar como conciliador entre los consumidores financiero y la respectiva entidad bajo los términos indicados por Ley 2220 de 2022, entre otras normas aplicables.

Adicionalmente, el proceso de audiencia de conciliación ante el Defensor es gratuito para el consumidor financiero.

Es importante indicar, que el documento en el cual conste la conciliación realizada entre la entidad vigilada y el consumidor financiero prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada.

El consumidor Financiero deberá presentar un documento donde contengan los siguientes datos:

- Nombre completo
- Número de identificación
- Teléfono
- Dirección
- Correo electrónico
- Hechos que motivan la solicitud de audiencia de conciliación
- Pretensiones
- Cuantía
- Nombre del apoderado en caso de que cuente con uno



EKG | COMPAÑIA DE SEGUROS DE VIDA S.A.

www.ekgseguros.co

Dir. Calle 96#13A 03

Tel. 601 4326463

Bogotá