



REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

UIB CORREDORES DE SEGUROS S.A.

Código SC-RGI-1 Versión: 01
Vigente a partir del 28 de noviembre 2024



INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo previsto en la Ley 1328 de 2009, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, los Decretos número 2281 y 2555 de 2010 y la Circular Externa 013 de 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia, se establece el siguiente documento que regula la actuación del Defensor del Consumidor Financiero de UIB Corredores de Seguros en adelante UIB, con el fin de garantizar la oportuna, objetiva y gratuita resolución de las quejas presentadas por los consumidores financieros frente a las actuaciones del corredor.

La información del Defensor del Consumidor Financiero Principal y Suplente designado por la Asamblea de Accionistas de UIB, estará a disposición del consumidor en la página WEB de UIB Corredores de Seguros <https://uibseguros.com.co/defensor-del-consumidor-financiero/> o comunicándose a la línea de Atención (+57) 601 3267100.

1. DESIGNACIÓN Y REQUISITOS DEL DEFENSOR DE CONSUMIDOR FINANCIERO

El Defensor del Consumidor Financiero será designado por la Asamblea General de Accionistas del corredor teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- a. Disponibilidad de tiempo.
- b. Contar con recursos humanos, físicos y tecnológicos para el ejercicio de su labor.
- c. La no existencia de conflictos de interés.
- d. 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 UIB, ni de la matriz, filial o subsidiaria de la misma. En caso de ser designado como Defensor del Consumidor Financiero quien posea acciones del corredor 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.
- e. No tener 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.
- f. No tener sanciones disciplinarias en firme proferidas por la Comisión Nacional de Disciplina Judicial u órgano equivalente.



- g. No tener 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).
- h. No estar reportado en una lista internacional vinculante para Colombia.

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

- a. 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 UIB.
- b. Acreditar como mínimo cinco (5) años de experiencia profesional o estudios especializados en las áreas específicas en el sector asegurador, contada a partir de la fecha de grado profesional.
- c. Acreditar conducta idónea y solvencia moral.
- d. 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.

Antes de ejercer su cargo, UIB Corredores de Seguros deberá posesionar el Defensor Principal y el Suplente ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

2. FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

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

- a. Atender y resolver de manera oportuna, efectiva y gratuita las quejas o reclamos de los consumidores financieros de UIB dentro de los términos legales.
- b. Actuar con independencia de UIB, de sus organismos de administración, y con autonomía en cuanto a los criterios a aplicar en el ejercicio de su cargo.
- c. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita las quejas que los consumidores financieros presenten, dentro de los términos y el procedimiento establecido legalmente.
- d. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001.
- e. Ser vocero de los consumidores financieros ante la entidad vigilada.



- f. Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero.
- g. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- h. Mantener un registro de las quejas y reclamos presentados y de su fecha, así como un archivo de las mismas.
- i. Establecer el Reglamento al cual se sujetará la actividad, en los términos de Ley.
- j. Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC. Los demás establecidos en la normatividad.

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

3. INDEPENDENCIA Y AUTONOMÍA DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

- a. 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.
- b. 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 el corredor funciones distintas de las propias de su cargo.
- c. UIB deberá 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.



4. OBLIGACIONES DEL DEFENSOR

El Defensor tendrá las siguientes obligaciones:

- a. Establecer y cumplir este reglamento al cual se sujetará su actividad, en los términos de la ley.
- b. Solicitar a UIB y al consumidor financiero la información que sea necesaria para el estudio de su queja.
- c. Proferir una decisión dentro del término señalado en la ley.
- d. Presentar un informe a UIB dentro del primer trimestre de cada año, en el cual refiera el desarrollo de su función durante el año precedente. El informe indicará el número de quejas recibidas el año anterior, con expresión de las prácticas indebidas detectadas, los criterios mantenidos por el Defensor en sus decisiones, el número de quejas tramitadas, así como cualquier otro dato o información que pueda considerarse de público interés. En dicho informe, podrá incluir recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las relaciones entre la entidad vigilada y sus consumidores financieros.
- e. Presentar dentro de los 8 días hábiles siguientes a la fecha de corte de cada trimestre del año los informes que por disposición de la Superintendencia Financiera de Colombia sean requeridos.
- f. Mantener un archivo de las quejas presentadas, el cual deberá contener los antecedentes de la queja, así como la respectiva decisión.
- g. Presentar anualmente, en la oportunidad convenida, una relación de los gastos de la defensoría del consumidor financiero, en el cual señale las necesidades de recursos humanos y técnicos para el satisfactorio desempeño de sus funciones. Dicha relación se acompañará de un informe sobre la adecuada utilización de los recursos invertidos en el periodo anterior.
- h. Colaborar con la Superintendencia Financiera de Colombia en los temas de competencia de ésta.
- i. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y UIB 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 UIB podrán poner el asunto en conocimiento del Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.
- j. Registrar todos los casos de conciliación que adelante en el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC), dentro de los tres días siguientes, para efectos de la formulación de política pública que sobre los mecanismos alternativos de solución de conflictos compete al Ministerio del Interior y de Justicia.



5. CANALES DE ATENCIÓN

El Defensor del Consumidor Financiero ofrecerá diversos canales de atención y mecanismos de recepción de quejas virtuales y presenciales que se encuentran publicados en la página WEB de UIB Corredores de Seguros <https://uibseguros.com.co/defensor-del-consumidor-financiero/> o comunicándose a la línea de Atención (+57) 601 3267100.

Además, tendrá 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:

Discapacidad motriz: Las personas que presente este tipo de discapacidad pueden radicar sus quejas a través del correo electrónico y vía telefónica. En caso de que la persona desee interponer una queja de forma presencial, puede acceder a las instalaciones del Defensor del Consumidor Financiero, 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: Los consumidores financieros con este tipo de discapacidad, pueden presentar su queja a través de correo electrónico y de forma presencial.

6. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS

Presentación de la queja	<p>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 las oficinas de UIB.</p> <p>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.</p>
Admisión o Inadmisión de la queja	<p>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 UIB dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.</p> <p>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 este es obligatoria según los reglamentos de UIB, advirtiendo</p>



	<p>sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.</p> <p>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.</p>
Solicitud de Información Adicional	<p>Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de UIB o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, UIB 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.</p>
Traslado de la Queja	<p>Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a UIB, 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 UIB que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.</p> <p>La respuesta otorgada por UIB 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, UIB deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.</p> <p>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 UIB y al consumidor financiero.</p>
Decisión	<p>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,</p>



	<p>deberá ser comunicada al consumidor financiero y al corredor el día hábil siguiente después de proferida.</p> <p>En caso de que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero éste puede acudir a cualquier medio de protección de sus derechos.</p>
Rectificación	<p>UIB 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, el corredor informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a esta comunicación, consultará al consumidor financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción.</p> <p>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.</p>
Archivo de los documentos	<p>Todos los documentos relacionados con las quejas o reclamaciones formuladas por los consumidores financieros deberán permanecer en un archivo que reposará en la oficina del Defensor. El archivo contendrá todos los documentos relativos a las quejas y deberá facilitar la reproducción mecánica y magnética de los documentos.</p>

Otras situaciones que se pueden presentar durante el desarrollo del procedimiento anterior:

Desistimiento	<p>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.</p> <p>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 entidad vigilada sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.</p>
----------------------	--



Suspensión	La queja se suspenderá de inmediato en el supuesto en que el interesado opte por acudir a la vía judicial. En este caso el consumidor financiero deberá informar al Defensor su decisión antes de acudir a la vía judicial.
Terminación	Si después de iniciado el trámite de la queja el Defensor tuviese conocimiento de la ocurrencia previa a la presentación de la queja, de alguna de las circunstancias excluyentes de su competencia o si después de dicha presentación hubiese sobrevenido cualquiera de las circunstancias aludidas, el Defensor dará por terminada su actuación, comunicando por escrito su decisión a UIB y al consumidor financiero.
Inconformidades	Las inconformidades se refieren al desacuerdo que tienen los Consumidores Financieros que interpusieron la queja contra UIB, en relación con la respuesta que dio la Defensoría y que tuvo como base la información que proporciona UIB.

7. CONCILIACIÓN

Una vez admitida la queja, 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 2220 de 2022. 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.

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 UIB.
- Los concernientes al vínculo laboral entre UIB y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- Aquellos que se deriven condición de accionista de UIB.
- 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.

En la decisión de los asuntos sometidos a su competencia, el Defensor no podrá establecer perjuicios o sanciones, salvo aquellas que estén determinados por la Ley o el acuerdo expreso y particular de las partes.

9. OBLIGATORIEDAD DE LA DECISIÓN DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Las decisiones adoptadas por el Defensor del Consumidor Financiero, salvo decisión expresa de UIB, no serán obligatorias para la entidad vigilada.

10. CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS

Todos los documentos que se generen deberán mantenerse por el término que dure en su función el Defensor. Una vez culmine su gestión deberá mediante relación escrita hacer entrega a UIB de todos los archivos.

11. CAUSALES DE TERMINACIÓN

El Defensor cesará el ejercicio de las funciones por cualquiera de las causas siguientes:

- a. Expiración del plazo para el que fue nombrado, a menos que la asamblea general de accionistas de UIB disponga su reelección.
- b. Falta definitiva del Defensor causada por incapacidad permanente o muerte.



- c. Cancelación de la inscripción en el registro por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia del Defensor o la revocatoria de la posesión ante UIB.
- d. La designación de un nuevo Defensor por parte de la Asamblea.
- e. Haber incurrido en algunas de las causales señaladas en los incisos 3° y 4° del numeral 5 del artículo 53 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por la Ley 795 de 2003 y demás normas que lo modifiquen o adicionen.
- f. Renuncia.

12. RÉGIMEN SANCIONATORIO

El incumplimiento de las obligaciones a cargo del Defensor será sancionado por la Superintendencia Financiera de Colombia con la imposición de las sanciones a que se refiere el artículo 208 numeral 3 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.