

## REGLAMENTO DEFENSOR DEL ASEGURADO

La Defensoría del Asegurado de SOLUNION COLOMBIA SEGUROS DE CREDITO S.A”, en adelante SOLUNION S.A, fue creada por decisión de la Asamblea General de Accionistas de la Compañía, en cumplimiento del artículo 24 de la Ley 795 de 2003 y del Decreto 690 del 19 de marzo de 2003.

Su funcionamiento se sujetará al siguiente reglamento:

### Capítulo I – Del Defensor del Asegurado

**Artículo 1.- Requisitos.** El Defensor del Asegurado tendrá absoluta independencia de los organismos de administración de SOLUNION y sus vinculadas, y deberá garantizar la total imparcialidad y objetividad en la resolución de las quejas sometidas a su conocimiento. El Defensor del Asegurado no podrá desempeñar en SOLUNION, su matriz, sus filiales o subsidiarias, funciones distintas a las previstas en las normas legales y en el presente reglamento.

**Artículo 2.- Designación y suplencia.** El Defensor del Asegurado tendrá un suplente que lo reemplazará en sus faltas absolutas o temporales. Ambos serán designados por la Asamblea General de Accionistas de SOLUNION para un período de dos años y podrán ser reelegidos indefinidamente por el mismo periodo.

**Artículo 3.- Inhabilidades e incompatibilidades.** El Defensor del Asegurado no podrá intervenir en los casos en los cuales tenga un interés particular y directo, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o alguno o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho. En éste evento, el defensor impedido será reemplazado por su suplente.

**Artículo 4.- Obligaciones del Defensor del Asegurado.** El Defensor del Asegurado tendrá las siguientes obligaciones:

1. Solicitar a SOLUNION y al Asegurado o usuario la información que sea necesaria para el estudio de su queja.
2. Proferir una decisión en un término que en ningún caso podrá ser superior a quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que cuente con todos los documentos necesarios para resolver la queja.
3. Presentar un informe a la Asamblea General de accionistas de SOLUNION 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 del Asegurado 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 SOLUNION y sus Asegurados o usuarios.

4. Mantener un registro donde tomará nota de las quejas presentadas y de su fecha, así como un archivo de las mismas.
5. Presentar por lo menos anualmente una relación de los gastos de la Defensoría del Asegurado, 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.
6. Colaborar con la Superintendencia Bancaria en los temas de competencia de ésta.

**Artículo 5.- Causales de terminación.** El Defensor del Asegurado cesará el ejercicio de las funciones por cualquiera de las causas siguientes:

1. Expiración del plazo para el que fue nombrado, a menos que la asamblea general de accionistas de SOLUNION disponga su reelección.
2. Incapacidad sobreviniente.
3. Haber incurrido en alguna de las conductas señaladas en los incisos 3 y 4 del numeral 5 del artículo 53 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por el artículo 8 de la Ley 795 de 2003
4. Renuncia.
5. Por decisión de la asamblea general de accionistas de SOLUNION.
6. Por decisión de la Superintendencia Bancaria.

Parágrafo: Vacante el cargo, SOLUNION procederá al nombramiento de un nuevo titular y su suplente dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al que se produjo la vacante. Hasta dicho nombramiento, las funciones del Defensor del Asegurado serán atendidas por su suplente.

## **Capítulo II – De las funciones y del Alcance de la Defensoría del Asegurado**

**Artículo 6.- Resolución de quejas.** En cumplimiento de sus funciones, al Defensor del Asegurado le corresponde conocer, evaluar y resolver íntegramente, de forma objetiva y gratuita, dentro de los términos establecidos en el presente reglamento, las quejas que los Asegurados o usuarios de SOLUNION 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 SOLUNION y que afecten directamente al Asegurado o usuario, así como las relativas a la calidad en la prestación de los servicios a cargo de SOLUNION.

**Artículo 7.- Vocería de Asegurados o usuarios.** Con el objeto de cumplir con su función de ser vocero de los Asegurados o usuarios ante SOLUNION, y de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas planteadas, el Defensor del Asegurado podrá dirigir en cualquier momento a la junta directiva de SOLUNION recomendaciones, propuestas o peticiones relacionadas con actividades de SOLUNION que hubieran merecido su atención y que, a su juicio, puedan mejorar, facilitar, aclarar o regularizar las relaciones, la correcta prestación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir entre SOLUNION y sus Asegurados o usuarios. Las solicitudes se realizarán a través del Gerente Técnico de SOLUNION, o su delegado, quienes atenderán las relaciones con el Defensor del Asegurado.

Así mismo, los Asegurados o usuarios de los servicios de SOLUNION podrán dirigirse al Defensor del Asegurado con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas ante las directivas de SOLUNION, en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre SOLUNION y sus Asegurados o usuarios.

En el ejercicio de esta función, el Defensor del Asegurado no podrá solicitar información que esté sujeta a reserva.

**Artículo 8.- Competencia sobre agencias y agentes de seguros.** La Defensoría del Asegurado conocerá también de las actuaciones que realicen las agencias que no se asimilen a corredores de seguros y los agentes de seguros, en la medida en que representen a SOLUNION y que afecten a sus Asegurados y usuarios.

**Artículo 9.- Exclusión de competencia.** Están excluidos de la competencia del Defensor del Asegurado los siguientes asuntos:

1. Los que no correspondan o estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a SOLUNION;
2. Los concernientes al vínculo laboral entre SOLUNION y sus empleados;
3. Aquellos que se deriven de la condición de accionista de SOLUNION;
4. Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, así como el reconocimiento de las indemnizaciones o sumas aseguradas del contrato de seguros, salvo los que estén relacionados con la calidad del servicio en el reconocimiento en uno y otro caso, evento en el cual serán de conocimiento del Defensor del Asegurado;
5. Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial, arbitral o administrativa;
6. Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, la celebración de un contrato y sus condiciones, o a la vinculación o admisión como Asegurado;
7. Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años de anterioridad o más a la fecha de presentación de la queja;

8. Las quejas que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes y que hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor del Asegurado;
9. Las quejas cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los doscientos cincuenta (250) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

**Parágrafo:** En la decisión de los asuntos sometidos a su competencia, el Defensor del Asegurado no podrá establecer perjuicios o sanciones salvo aquellas que estén determinados por la Ley o el acuerdo de las partes.

**Artículo 10.- Actuaciones judiciales y administrativas.** El ejercicio de la Defensoría del Asegurado se entiende sin perjuicio de las acciones judiciales que pueden presentar tanto Asegurados y usuarios como SOLUNION a efectos de resolver sus controversias contractuales y de aquellas quejas que en interés general colectivo se presenten ante la Superintendencia Bancaria.

### **Capítulo III – De las Obligaciones de SOLUNION**

**Artículo 11.- Obligaciones de SOLUNION.** SOLUNION adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Defensor del Asegurado y para asegurar la total independencia de su actuación. En particular, corresponde a SOLUNION:

1. Aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado al normal funcionamiento de los servicios del Defensor del Asegurado.
2. Establecer las apropiaciones necesarias para el suministro de recursos humanos y técnicos destinados al desempeño de las funciones asignadas al Defensor del Asegurado.
3. Colaborar con el Defensor del Asegurado en todo aquello que facilite, haga más eficiente o eficaz el ejercicio de su cargo y, especialmente, poner a su disposición toda la información necesaria que le sea solicitada para la resolución de las quejas sometidas a su conocimiento.
4. El Gerente Técnico de SOLUNION, o su delegado, deberá atender las comunicaciones SOLUNION y el Defensor del Asegurado, de forma tal que las peticiones de información o de colaboración necesarias para el desempeño de las funciones del Defensor del Asegurado respecto a las quejas o cuestiones suscitadas en relación con SOLUNION se lleven a cabo a través de dicho funcionario, en los términos establecidos en el presente reglamento.
5. Hacer público e informar a sus Asegurados o usuarios, en las comunicaciones que dirija a estos, o en la forma que estimen pertinente, de la existencia y funciones del Defensor del Asegurado, de la dirección física y electrónica para contactarlo, así como de los derechos que les asisten para presentar sus quejas, la forma de interponerlas y el procedimiento para resolverlas.

6. Recibir las quejas que sus Asegurados o usuarios puedan formularles respecto de la actuación del Defensor del Asegurado y trasladarlas a la Superintendencia Bancaria para su evaluación.
7. Informar al Defensor del Asegurado de las decisiones que hayan sido aceptadas expresamente por las partes, con indicación de la cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas.

#### **Capítulo IV – Del Procedimiento**

**Artículo 12.- Procedimiento para el conocimiento de las quejas.** El trámite de resolución de quejas deberá seguir el siguiente procedimiento:

1. El interesado iniciará su reclamación con la formulación de su queja ante el Defensor del Asegurado, mediante documento que consigne sus datos personales, nombre, identificación, domicilio, la descripción de los hechos y los derechos que considere vulnerados. La queja podrá ser remitida a la dirección física del Defensor del Asegurado, o podrá ser presentada en las oficinas del defensor o en las agencias o sucursales de SOLUNION.
2. En el evento en que el Defensor del Asegurado advierta, en su criterio, que la queja interpuesta corresponde a aquellas en interés general o colectivo, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Bancaria para su trámite.
3. Una vez recibida la queja, el Defensor del Asegurado decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Si estimase que no lo es, negará su admisión, comunicando su decisión a SOLUNION y al Asegurado o usuario, dentro del término de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la queja en su oficina o en las agencias o sucursales de SOLUNION, o en el momento en que ingrese el mensaje de datos en el sistema de información designado para el efecto. Inadmitida una queja, el Asegurado o usuario podrá dirigirse a las autoridades administrativas o judiciales que considere competentes, y la queja no podrá ser presentada de nuevo ante el Defensor del Asegurado, mientras se mantengan las condiciones que dieron lugar al rechazo.
4. Si el Defensor del Asegurado entendiese que para la admisión de la queja necesita conocer datos que debe facilitarle SOLUNION o el Asegurado o usuario, procederá a comunicarles a fin de que alleguen la información que le permita determinar sobre su admisión. En éste evento, SOLUNION o el Asegurado o usuario deberán dar respuesta dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que se les remita la solicitud de información y una vez recibida la contestación, el Defensor del Asegurado deberá resolver sobre la admisión dentro del término de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente en que reciba la respuesta.
5. Se entenderá que la queja ha sido desistida si el Asegurado o usuario no aporta la información requerida por el Defensor del Asegurado dentro del término mencionado en el numeral anterior. Ello, sin perjuicio que posteriormente pueda tramitar su queja con la información completa.

6. Admitida la queja el Defensor del Asegurado dará traslado de ella a SOLUNION, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. En éste evento, SOLUNION deberá dar respuesta dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que se le remita la solicitud de información, término que se ampliará hasta por otros cinco (5) días hábiles, en caso de requerirse información de terceros ajenos a SOLUNION.
7. Si después de iniciado el trámite de la queja el Defensor del Asegurado tuviese conocimiento de la ocurrencia previa a la presentación de la queja, de alguna de las circunstancias mencionadas en el artículo 9 del presente reglamento o que una vez efectuada dicha presentación hubiese sobrevenido cualquiera de las circunstancias aludidas, el Defensor del Asegurado dará por terminada su actuación, comunicando su decisión a SOLUNION y al Asegurado o usuario.
8. El Defensor del Asegurado deberá estudiar la información aportada por las partes y tomará la decisión en un término que en ningún caso podrá ser superior a quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que cuente con todos los documentos necesarios para resolver la queja.
9. La decisión que profiera el Defensor del Asegurado deberá ser motivada y comunicada tanto al Asegurado o usuario, como a SOLUNION.
10. El trámite de la queja se suspenderá de inmediato en el supuesto en que el interesado opte por acudir a la vía judicial.
11. Si el Asegurado o usuario no está satisfecho con la decisión, podrá someter su queja ante la Superintendencia Bancaria.
12. El Asegurado o usuario podrá desistir de su queja en cualquier momento, así mismo SOLUNION podrá rectificar su situación con el Asegurado o usuario en cualquier momento anterior a la decisión por parte del Defensor del Asegurado. En ambos supuestos, se pondrá tal situación en conocimiento del Defensor del Asegurado.
13. En el evento del numeral anterior, si la rectificación fuese a satisfacción expresa del reclamante o si se produce el desistimiento expreso del mismo, se procederá al archivo de la queja dando informe a ambas partes.

**PARÁGRAFO:** Lo establecido en el presente artículo se entiende sin perjuicio de las acciones judiciales que pueden presentar tanto Asegurados y usuarios como SOLUNION a efectos de resolver sus controversias contractuales y de aquellas quejas que en interés general o colectivo se presenten ante la Superintendencia Bancaria.

**Artículo 13.- Publicación y Divulgación.** SOLUNION podrá publicar aquellas decisiones que crea convenientes, dado su interés general, manteniendo en todo caso la reserva respecto a la identidad del Asegurado o usuario. Así mismo, la Superintendencia Bancaria podrá hacer públicas las decisiones que considere útiles para el logro de sus objetivos y funciones legales.

## **Capítulo V – De las Decisiones del Defensor del Asegurado**

**Artículo 14.- Contenido de las decisiones.** Las decisiones del Defensor del Asegurado se deberán consignar en escrito que contendrá, cuando menos, lo siguiente:

1. Identificación del Defensor del Asegurado.
2. Identificación de las partes y de la calidad en que actúan.
3. Relación sucinta de los hechos objeto de la queja.
4. Los motivos que fundamentan su decisión, para los cuales deberá tener en cuenta las normas aplicables al caso, las estipulaciones contractuales y las costumbres comerciales.
5. La advertencia de que su decisión no obliga a las partes, sin perjuicio de que éstas expresamente acuerden lo contrario y, que en caso de no aceptarla podrán ejercitar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que consideren conducentes.

**Artículo 15.- Efectos de las decisiones.** SOLUNION podrá establecer en las normas dirigidas a su buen gobierno o en sus reglamentos internos que las decisiones del Defensor del Asegurado favorables al Asegurado o usuario que sean expresamente aceptadas por éste, serán de obligatorio cumplimiento para SOLUNION. En todo caso, en la medida en que sus decisiones sean aceptadas expresamente por las partes, tendrán carácter vinculante para ellas.

## **Capítulo VI – Disposiciones Finales**

**Artículo 16.- Definición de Asegurado o usuario.** Para los efectos de la Defensoría del Asegurado se entenderán por Asegurado o usuario los tomadores, asegurados y beneficiarios de las pólizas de seguros otorgadas por SOLUNION y sus causahabientes.

**Artículo 17.- Régimen sancionatorio.** El incumplimiento de las obligaciones a cargo del Defensor del Asegurado será sancionado por la Superintendencia Bancaria con la imposición de las sanciones a que se refiere el artículo 208 numeral 3 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. En los términos del régimen sancionatorio del mismo Estatuto, SOLUNION podrá ser sancionada por no designar al Defensor del Asegurado, por no efectuar las apropiaciones necesarias para el suministro de los recursos humanos y técnicos que requiera su adecuado desempeño o por no proveer la información que necesite para el ejercicio de sus funciones.

**Artículo 18.- Requisito de Procedibilidad.** El trámite de las quejas de los Asegurados o usuarios ante el Defensor del Asegurado constituye un requisito previo al sometimiento ante la Superintendencia Bancaria de las quejas individuales relacionadas con la prestación de servicios por parte de SOLUNION.

**Artículo 19 – Procedimientos internos.** La aseguradora ajustará sus procesos internos con el propósito de dar cumplimiento al presente procedimiento

**Artículo 20.- Vigencia.** El presente Reglamento empezará a regir a partir del 1º de Junio de 2003.