

# Educación Financiera

## Servicio al Cliente



**Este documento tiene como propósito aportar a la educación de los Consumidores Financieros, formando parte del programa y campaña de educación financiera de DeLima Marsh S.A., que tiene como propósito permitir y facilitar a los consumidores financieros adoptar decisiones informadas, comprender las características de los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus respectivos costos o tarifas, las obligaciones y derechos de los consumidores financieros, y los mecanismos establecidos por la normatividad vigente para la protección de sus derechos.**

### **El Programa de Educación Financiera de DeLima Marsh:**

- Conceptos
- Las características de los productos y servicios
- Los derechos de los consumidores financieros
- Las obligaciones de las entidades vigiladas
- Las tarifas o precios
- Las medidas para el manejo seguro del producto o servicio
- Las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato
- Los mecanismos legales y contractuales establecidos para la defensa de los derechos de los consumidores financieros
- Defensores del consumidor financiero de los corredores de seguros
- Procedimiento para atención de Requerimientos del Consumidor Financiero por parte de Servicio al Cliente de DeLima Marsh S.A.

## Conceptos

### El Corretaje de Seguros

El corretaje de seguros es la actividad de intermediación entre los Consumidores Financieros y el sector Asegurador, que implica un conocimiento profundo de las necesidades de aseguramiento y administración de riesgos por parte de los Consumidores Financieros. La funcionalidad del corretaje de seguros es poner en contacto a las partes interesadas en celebrar el contrato de seguros, buscando una relación idónea entre las compañías aseguradoras y los consumidores financieros, asesorando y realizando un acompañamiento continuo en el proceso de contratación, renovación y atención de siniestros.

### Los Corredores de Seguros

Los corredores de seguros son empresas que mantienen independencia de las aseguradoras y los asegurados, y se caracterizan por ser expertas en evaluar las necesidades de gestión de riesgos en las diferentes actividades económicas y segmentos, según la naturaleza de los consumidores financieros. En los diferentes productos que ofrecen las compañías de seguros, condición especial que les permite desarrollar su actividad promocional y de asesoramiento y poner en contacto a las compañías aseguradoras con los interesados en celebrar contratos de seguros, así como prestarles servicios de distinta índole, asociados a la actividad aseguradora, durante la ejecución de los contratos.

### ¿Qué requisitos existen para ser corredor de seguros?

En Colombia solamente pueden ser corredores de seguros las empresas que se constituyan como sociedades anónimas, cuyo objeto social consista en ofrecer seguros, promover su celebración y obtener su renovación a título de mediadores entre el asegurado y el asegurador, así como prestar las asesorías y los demás servicios previstos por la ley, bajo la supervisión estatal de la Superintendencia Financiera, entidad que para autorizar su funcionamiento evalúa, entre otros factores, la idoneidad profesional, la solvencia moral, y exige un capital mínimo.

## Características de los Productos y Servicios

### ¿Qué servicios prestan los corredores de seguros?

Los corredores de seguros trabajan en todos los ramos de seguros, incluida seguridad social; buscan que exista la mejor relación posible entre aseguradores y asegurados; por ello adelantan acciones que generen beneficio a las partes del contrato de seguro, lo que no implica que pierdan su independencia respecto de ellas: gestiona las operaciones de seguros (ofrece, promueve su celebración y realiza su renovación); da asesoría permanente sobre la naturaleza de los riesgos, y sobre las medidas de seguridad y prevención que deben adoptarse para reducirlos; asesora sobre el alcance y la interpretación del condicionado de las pólizas; vigila el proceso del seguro desde su etapa precontractual hasta su conclusión o renovación; equilibra la relación entre asegurador y asegurado; acompaña a los clientes en los eventos del siniestro y hace un seguimiento al proceso para que el pago de la indemnización se haga a la mayor brevedad posible; innova en materia de productos y transfiere tecnología a la actividad.

Todos los productos correspondientes a la actividad aseguradora, pueden ser consultados en la página Web de las compañías de seguros por parte de los consumidores financieros.

### ¿Cómo se remunera la labor de los corredores de seguros?

La remuneración del corredor de seguros se encuentra incluida dentro de la prima comercial que cobran las aseguradoras por las pólizas que expiden, pues las comisiones representan un porcentaje de ésta. En este sentido, la remuneración de los corredores de seguros, por regla general, es sufragada por la aseguradora, según lo consignado en el Código de Comercio.

### ¿Cuál es el valor agregado de los corredores de seguros?

La experiencia ha demostrado que existe una correlación directa entre la participación de un corredor y el adecuado aseguramiento del cliente, la consecución de mejores tarifas en el mercado asegurador y la oportuna y efectiva atención de los siniestros. Todo ello se traduce en una más eficiente gestión de aseguramiento, que justifica, de manera suficiente, la remuneración que percibe el corredor, en función de los beneficios que su labor reporta al asegurado.

## Derechos de los consumidores financieros

Un consumidor financiero es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, dentro de las cuales se encuentran los corredores de seguros.

De conformidad con el artículo 5° de la Ley 1328 de 2009, son derechos de los consumidores financieros:

- Recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.
- Tener a su disposición publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por la respectiva entidad deberá permitir y facilitar su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas.
- Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades vigiladas así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad vigilada, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
- Los demás derechos que se establezcan en esta ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

## Las obligaciones de las entidades vigiladas

Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales:

a. Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

b. Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.

c. Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.

d. Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la presente Ley, en los decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.

e. Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.

f. Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de éstos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinar-los.

g. Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de éste los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.

h. Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.

i. Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.

j. Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que la entidad vigilada se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.

k. Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o re-clamores formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables.

l. Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.

m. Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios.

n. Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.

o. Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que ésta señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente por cada entidad vigilada en sus oficinas, los cajeros de su red y su página de Internet.

p. Dar a conocer a los consumidores financieros, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.

q. Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.

r. Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.

s. No requerir al consumidor financiero información que ya repo-se en la entidad vigilada o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.

t. Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

u. Las demás previstas en esta ley, las normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos.

## **Tarifas o Precios**

En las cotizaciones que se elaboran a solicitud de cada cliente, se encontrarán debidamente justificados los valores cobrados por las Compañías de Seguros en virtud de los amparos ofrecidos por las mismas para cada caso particular. Teniendo en cuenta la naturaleza jurídica del Corretaje de Seguros, corresponde a la Aseguradora efectuar la remuneración correspondiente a favor del Corredor de Seguros, en virtud de lo dispuesto en el artículo 1341 del Código de Comercio.

## Las medidas para el manejo seguro del producto o servicio

### Prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros

De conformidad con el artículo 6° de la Ley 1328 de 2009, las siguientes constituyen buenas prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros:

- Cerciorarse si la entidad con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios se encuentre autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.
- Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.
- Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.
- Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.

Los consumidores financieros tienen el deber de suministrar información cierta, suficiente y oportuna a las entidades vigiladas y a las autoridades competentes en los eventos en que estas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes y de actualizar los datos que así lo requieran. Del mismo modo, deben informar a la Superintendencia Financiera de Colombia y a las demás autoridades competentes sobre las entidades que suministran productos o servicios financieros sin estar legalmente autorizadas para ello.

DeLima Marsh S.A. en su calidad de entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, cumple con los estándares exigidos legalmente para la protección y seguridad de la información. Teniendo en cuenta la frecuencia de actividades fraudulentas en el sector financiero, se recomienda que en caso de requerirse información frente a los productos o servicios ofrecidos por DeLima Marsh S.A. se acuda directamente a los puntos de contacto relacionadas en este documento. De esta forma, se protegerán los derechos e intereses de los consumidores financiero.

## **Las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato**

El Corretaje de Seguros, como se ha expuesto a lo largo de esta cartilla, implica el desarrollo de actividades inherentes a las partes. En caso de presentarse incumplimiento del contrato, las partes podrán en ejercicio de la autonomía de la voluntad, adelantar las acciones legales a las cuales hubiere lugar.

Se hace la salvedad en relación con el contrato de Seguro, que el Corredor no es parte del mismo. Son partes por disposición legal el Asegurador y el Tomador. Así las cosas, ante un posible incumplimiento relacionado con el contrato de seguro, corresponderá a las partes antes mencionadas, dirimir sus diferencias ante la jurisdicción competente.

## **Los mecanismos legales y contractuales establecidos para la defensa de los derechos de los consumidores financieros**

Como se ha descrito a lo largo de esta cartilla, los consumidores financieros cuentan con diversos mecanismos para hacer efectivos sus derechos, bien sea a través de solicitudes directamente elevadas a las entidades vigiladas, comunicaciones remitidas al defensor del consumidor financiero o incluso ante la Superintendencia Financiera de Colombia. Lo anterior, sin perjuicio de la facultad que tiene todo ciudadano de solicitar ante la rama judicial el amparo de sus derechos mediante las acciones pertinentes.

## **Defensores del consumidor financiero de los corredores de seguros**

### **Funciones del Defensor del consumidor financiero**

La Defensoría del Consumidor es una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros. Las funciones del Defensor del consumidor financiero son las siguientes:

- 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, 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.

- c) 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. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.
- d) 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 del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.
- e) Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.
- f) 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.
- g) Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.

## **Procedimientos para la atención de peticiones, quejas y reclamos por parte del Defensor del Consumidor Financiero**

De conformidad con el Decreto 2281 de 2010, el siguiente es el procedimiento para la resolución de quejas y reclamos por parte de los Defensores del Consumidor Financiero:

1. 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 sus oficinas o en las agencias o sucursales de las entidades. En este último caso, las entidades vigiladas tienen la obligación de hacer el traslado al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.
2. Cuando el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo interpuesto corresponde a temas de interés general, deberá dar 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.

3. Una vez 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 será comunicada al consumidor financiero interesado y a la entidad involucrada dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud,

Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al consumidor financiero si la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero es obligatoria según los reglamentos de la entidad respectiva, advirtiéndole sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

Si la queja o reclamo es in admitida, el Defensor del Consumidor Financiero comunicará su decisión al consumidor financiero, indicando los motivos de la in admisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

4. Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de la entidad involucrada o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, la entidad 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 in admisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles,
5. 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.
6. Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a la respectiva entidad, 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 la entidad que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.

La entidad deberá dar 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 esta le sea desfavorable, En todo caso, si la entidad ha incorporado en sus reglamentos la obligatoriedad de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, no podrá manifestar lo contrario.

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, la entidad vigilada deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de la entidad se hubiere producido fuera del mismo, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida. En tal evento, el Defensor del Consumidor Financiero deberá requerir nuevamente a la entidad para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera de Colombia la ocurrencia reiterada de estos hechos.

Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento reiterado evidenciado en el envío tardío, en forma incompleta o en el no envío de las respuestas al Defensor del Consumidor Financiero, deberá ser informado por este a la Junta Directiva o al Consejo de Administración de la entidad vigilada, quienes deberán adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.

7. Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que este no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a la entidad y al consumidor financiero.
8. 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 en el numeral 6.
9. La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al consumidor financiero y a la entidad vigilada el día hábil siguiente después de proferida.

En caso que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero, este puede acudir a otros medios de protección de sus derechos.

10. La entidad vigilada 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, la entidad informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y este, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, 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 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.

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. Lo anterior sin perjuicio que el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas de que trata el numeral 2 del presente artículo, en cuyo caso dará traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia, si no lo había hecho previamente, junto con un escrito soportando su posición.

Si la rectificación fue parcial o el consumidor financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

11. 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 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. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento del numeral 7 del artículo 8° de la Ley 640 de 2001, para efectos de publicidad.

12. 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.

## **Defensor del Consumidor Financiero DeLima Marsh S.A.**

### **Defensor del Consumidor Financiero**

José Guillermo Peña González

Dirección: Av. 19 No. 114-09 Oficina 502

Teléfonos 2131370

Fax 2130495

Email: [defensordelimamarsh@pgabogados.com](mailto:defensordelimamarsh@pgabogados.com)

### **Defensor del Consumidor Financiero Suplente**

Andrés Garavito Colmenares

Dirección: Av. 19 No. 114-09 Oficina 502

Teléfonos 2131370

Fax 2130495

Email: [defensordelimamarsh@pgabogados.com](mailto:defensordelimamarsh@pgabogados.com)

## Procedimiento para atención de Requerimientos del Consumidor Financiero por parte de Servicio al Cliente de DeLima Marsh S.A.

El procedimiento para la atención de requerimientos del Consumidor Financiero comprende la atención de Quejas, Reclamos, Aclaraciones, Felicitaciones, Sugerencias, Solicitudes, entre otros posibles requerimientos que vengan por parte del cliente.

1. **Canales para comunicar Requerimientos:** El Cliente debe comunicar su requerimiento a Servicio al Cliente de DeLima Marsh S.A. por medio de los siguientes Canales:
  - a. Correo electrónico: [servicioalcliente.delima@marsh.com](mailto:servicioalcliente.delima@marsh.com)
  - b. Por medio telefónico a las sucursales de DeLima Marsh S.A. y solicitar comunicación con el área de Servicio al Cliente a los teléfonos a continuación:
    - Bogotá: (571) 426 9999
    - Medellín: (574) 325 8300
    - Cali: (574) 608 3100
    - Barranquilla: (575) 3588955
    - Cartagena: (575) 660 9182
    - Bucaramanga: (577) 634 3700
    - Manizales: (576) 886 5000
    - Pereira: (576) 331 4400
  - c. Presencialmente en nuestras sucursales ante el funcionario de Servicio al Cliente. Las direcciones de nuestras sucursales se encuentran citadas en la página [www.delimamarsh.com](http://www.delimamarsh.com)
2. **Forma de Presentación del Requerimiento y Contenido:** La forma en que el requerimiento debe ser expresado, no requiere de ninguna formalidad. Sólo debe llevar los datos mínimos para identificar al Cliente, la información para identificar su relación con DeLima Marsh S.A., y la información relativa al Requerimiento. Los datos de identificación del Cliente por lo general son:

- a. Nombre completo
- b. Cédula o NIT
- c. Teléfono Celular
- d. Teléfono Fijo
- e. Correo Electrónico
- f. Dirección (Residencial o laboral, dependiendo del tema)
- g. Ciudad

Los datos de identificación de la relación con DeLima Marsh por lo general son:

- a. Cédula o NIT
- b. Número de Póliza o Contrato
- c. Persona responsable por su atención (Nombre completo y Ciudad)

- d. **Responsabilidad en la respuesta:** Servicio al Cliente será responsable de dar respuesta al cliente en cuanto al acuso de recibo inicial del requerimiento tan pronto como lo reciba el área. La respuesta del requerimiento será emitida por la persona a cargo de la atención del cliente, bajo la supervisión de servicio al Cliente. En casos especiales, servicio al cliente dará respuesta al solicitante, lo cual dependerá de la complejidad del Caso.

- 3. **Tiempos de Respuesta:** En referencia a la respuesta del requerimiento, se cuenta con un tiempo de respuesta de 8 días hábiles para dar respuesta a los mismos. En los casos que lo amerite se dará una extensión al plazo de respuesta poniendo al cliente en conocimiento.