

REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE OBLIGATORIO

El presente reglamento regula la figura del Defensor del Cliente de la Compañía Suramericana de Seguros S.A., la Compañía Suramericana de Seguros de Vida S.A. y la Compañía Suramericana de Capitalización S.A., las cuales, para efectos del mismo se denominarán "Las Entidades".

Artículo 1. DESIGNACIÓN: El defensor del cliente tendrá un suplente que lo reemplace en sus faltas absolutas o temporales. Ambos serán designados por la asamblea general de accionistas de "Las Entidades".

Artículo 2. INDEPENDENCIA: El Defensor ejercerá sus funciones con absoluta independencia de los organismos de administración de la entidad vigilada y, sus vinculadas y garantizará la total imparcialidad y objetividad en la resolución de las quejas sometidas a su conocimiento. El defensor del cliente no podrá desempeñar en la entidad para la cual fue designado como tal, su matriz, sus filiales o subsidiarias, funciones distintas a las previstas en la ley y en el presente decreto, y en todo caso podrá desempeñar sus funciones como tal, simultáneamente en varias entidades vigiladas.

Artículo 3. PROHIBICIONES: El defensor del cliente 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 este evento, el defensor impedido será reemplazado por su suplente.

Parágrafo. Cuando una persona jurídica sea encargada de desempeñarse como defensor del cliente, deberá actuar, a través de una o varias personas naturales para el ejercicio de sus funciones, y la condición de defensor del cliente se predicará tanto de la persona jurídica como de la persona o personas naturales designadas para desarrollar las funciones propias del defensor.

Artículo 4. DURACIÓN DEL CARGO: El Defensor y su Suplente serán nombrados para un período de dos años y podrán ser reelegidos indefinidamente por el mismo período.

Parágrafo. En el evento en que sea encargada una persona jurídica de desempeñarse como defensor del cliente, le corresponderá a ésta nombrar la persona natural que actuará como suplente de la persona natural encargada de ejercer dichas funciones.

Artículo 5. FUNCIONES DEL CARGO: El Defensor tendrá como funciones ser vocero de los clientes o usuarios ante la respectiva institución, y conocer y

resolver de forma objetiva y gratuita las quejas individuales, relativas a un posible incumplimiento por parte de la entidad vigilada, de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.

Artículo 6. VOCERIA DE CLIENTES O USUARIOS. Con objeto de cumplir con su función de ser vocero de los clientes o usuarios ante la respectiva institución, y de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas planteadas, el defensor del cliente podrá dirigir en cualquier momento a las juntas directivas o consejos de administración de las entidades vigiladas recomendaciones, propuestas, peticiones, de la actividad de las propias entidades 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 las entidades vigiladas y sus clientes o usuarios. Las solicitudes se realizarán a través del funcionario que cada institución haya designado para llevar a cabo sus relaciones con el defensor.

Así mismo, los clientes o usuarios podrán dirigirse al defensor del cliente con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas ante las entidades, en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre las entidades y sus clientes o usuarios.

Parágrafo. En el ejercicio de esta función el defensor del cliente no podrá solicitar información que esté sujeta a reserva.

Artículo 7. RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y MATERIAS EXCLUIDAS:

1. En cumplimiento de sus funciones, al defensor del cliente le corresponde conocer, evaluar y resolver íntegramente, dentro de los términos establecidos en el presente decreto, las quejas que los clientes o usuarios de las entidades vigiladas le presenten acerca de posibles incumplimientos de normas legales o internas que rigen el desarrollo de las operaciones, contratos o servicios que ofrecen, prestan, o ejecutan las entidades vigiladas y que afecten directamente al cliente o usuario, así como las relativas a la calidad en la prestación de los servicios a cargo de la entidad.

2. Están excluidos de la competencia del defensor del cliente los siguientes asuntos:

- a) Los que no correspondan o estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la entidad vigilada;
- b) Los concernientes al vínculo laboral entre las entidades vigiladas y sus empleados;
- c) Aquellos que se deriven de la condición de accionista de una entidad vigilada;
- d) 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 cliente;

e) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial, arbitral o administrativa;

f) 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 cliente;

g) Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años de anterioridad o más a la fecha de presentación de la queja;

h) 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 cliente;

i) Las quejas cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

Parágrafo. En la decisión de los asuntos sometidos a su competencia, el defensor del cliente no podrá establecer perjuicios o sanciones salvo aquellas que estén determinados por la ley o el acuerdo de las partes.

Artículo 8. PROCEDIMIENTO EN LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS

1. El interesado iniciará su reclamación con la formulación de su queja ante el defensor del cliente, 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 o electrónica del defensor, o podrá ser presentada en las oficinas del defensor o en las agencias o sucursales de las entidades.

2. En el evento en que el defensor del cliente 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 cliente 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 la entidad involucrada y al cliente 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 la entidad, o en el momento en que ingrese el mensaje de datos en el sistema de información designado para el efecto.

Inadmitida una queja, el cliente o usuario podrá dirigirse a las autoridades administrativas o judiciales que considere competentes, y ésta no podrá ser presentada de nuevo ante el defensor, mientras se mantengan las condiciones que dieron lugar al rechazo.

4. Si el defensor entendiese que para la admisión de la queja necesita conocer datos que debe facilitarle la entidad involucrada o el cliente o usuario, procederá a comunicarles a fin de que alleguen la información que le permita

determinar sobre su admisión. En este evento, la entidad o el cliente 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 cliente 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 cliente o usuario no aporta la información requerida por el defensor del cliente 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 dará traslado de ella a la respectiva entidad, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. En este evento, la entidad 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 la entidad vigilada.

7. 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 mencionadas en el numeral 2 del artículo 6° del presente decreto o que una vez efectuada dicha presentación hubiese sobrevenido cualquiera de las circunstancias aludidas, el defensor dará por terminada su actuación, comunicando su decisión a la entidad vigilada y al cliente o usuario.

8. El defensor 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 deberá ser motivada y comunicada tanto al cliente o usuario, como a la propia entidad vigilada.

10. La queja se suspenderá de inmediato en el supuesto en que el interesado opte por acudir a la vía judicial.

11. Si el cliente o usuario no está satisfecho con la decisión, podrá someter su queja ante la Superintendencia Bancaria.

12. El cliente o usuario podrá desistir de su queja en cualquier momento, así mismo la entidad vigilada podrá rectificar su situación con el cliente o usuario en cualquier momento anterior a la decisión por parte del defensor del cliente. En ambos supuestos, se pondrá tal situación en conocimiento del defensor del cliente.

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 1°. Lo establecido en el presente artículo se entiende sin perjuicio de las acciones judiciales que pueden presentar tanto clientes y usuarios como las mismas entidades vigiladas a efectos de resolver sus controversias

contractuales y de aquellas quejas que en interés general o colectivo se presenten ante la Superintendencia Bancaria.

Parágrafo 2°. Las entidades vigiladas podrán acordar la publicación de aquellas decisiones que crean convenientes, dado su interés general, manteniendo en todo caso la reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes. Así mismo, la Superintendencia Bancaria podrá hacer públicas las decisiones que considere útiles para el logro de sus objetivos y funciones legales.

Previo al sometimiento ante la Superintendencia Bancaria de las quejas individuales relacionadas con la prestación de servicios por parte de las "Entidades" que en virtud de sus competencias pueda conocer, el cliente o usuario deberá presentar su reclamación al defensor, quien deberá pronunciarse sobre ella en un término que en ningún caso podrá ser superior a quince (15) días hábiles contados desde el momento en que cuente con todos los documentos necesarios para resolver la queja.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de las acciones judiciales que puedan presentar tanto clientes y usuarios como las mismas instituciones vigiladas a efectos de resolver sus controversias contractuales y de aquellas quejas que en interés general colectivo se presenten ante la Superintendencia Bancaria.

Artículo 9. CONTENIDO DE LAS DECISIONES DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

Las decisiones del defensor del cliente se deberán consignar en escrito que contendrá, cuando menos, lo siguiente:

1. Identificación del defensor del cliente.
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, las costumbres comerciales y las prácticas bancarias.
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 10. EFECTOS DE LAS DECISIONES DEL DEFENSOR DEL CLIENTE. Las decisiones del defensor del cliente favorables al cliente o usuario que sean expresamente aceptadas por este, serán de obligatorio cumplimiento para la entidad. En todo caso, en la medida en que sus decisiones sean aceptadas expresamente por las partes, tendrán carácter vinculante para ellas.

Artículo 11. *OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS POR LA SUPERINTENDENCIA BANCARIA EN RELACION CON LA DEFENSORIA DEL*

CLIENTE. Las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria adoptarán todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del defensor del cliente y para asegurar la total independencia de su actuación.

En particular, corresponde a las entidades vigiladas:

1. Aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado al normal funcionamiento de los servicios del defensor del cliente.
2. Colaborar con el defensor del cliente 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. Para estos efectos, las entidades vigiladas deberán comunicarle al defensor el funcionario encargado de atender las comunicaciones entre la respectiva entidad y este, de forma tal que las peticiones de información o de colaboración necesarias para el desempeño de las funciones del defensor respecto a las quejas o cuestiones suscitadas en relación con esa entidad se lleven a cabo a través de dicho funcionario, en los términos establecidos en el presente decreto.
3. Hacer público e informar a sus clientes o usuarios, en las comunicaciones que dirija a estos, o en la forma que estimen pertinente, de la existencia y funciones del defensor, 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.
4. Recibir las quejas que sus clientes o usuarios puedan formularles respecto de la actuación del defensor y trasladarlas a la Superintendencia Bancaria para su evaluación.
5. Informar al defensor del cliente 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.

Artículo 12. OBLIGACIONES DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

El defensor del cliente tendrá las siguientes obligaciones:

1. Establecer el reglamento al cual se sujetará su actividad, en los términos de la ley y del presente decreto.
2. Solicitar a la entidad vigilada y al cliente o usuario la información que sea necesaria para el estudio de su queja.
3. Proferir una decisión dentro del término señalado en el numeral 8 del artículo 8 del reglamento.
4. Presentar un informe a la entidad a la cual presta sus servicios 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 cliente 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 las entidades vigiladas y sus clientes o usuarios.

5. Mantener un registro donde tomará nota de las quejas presentadas y de su fecha, así como un archivo de las mismas.

6. Presentar anualmente, en la oportunidad convenida con la entidad, una relación de los gastos de la defensoría del cliente, 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.

7. Colaborar con la Superintendencia Bancaria en los temas de competencia de ésta.

Artículo 13. CAUSALES DE TERMINACION.

El Defensor 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 o de asociados o delegados de las entidades vigiladas 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 o de asociados o delegados, de las entidades vigiladas.

6. Por decisión de la Superintendencia Bancaria.

Parágrafo. Vacante el cargo, las entidades vigiladas procederán 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 cliente serán atendidas por su suplente.

Artículo 14. REGIMEN SANCIONATORIO. El incumplimiento de las obligaciones a cargo del defensor del cliente 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, las entidades vigiladas, podrán ser sancionadas por no designar al defensor del cliente, 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.

El Defensor del Cliente de la Compañía Suramericana de Seguros S.A., la Compañía Suramericana de Seguros de Vida S.A. y la Compañía Suramericana de Capitalización S.A., es el Doctor José Fernando Ramírez G.

Dirección: Carrera 64B No. 48-157 – Edificio Suramericana 4

Teléfono: 230-21-39

Dirección de correo electrónico: defensordelasegurado@suramericana.com.co

REGLAMENTO EL DEFENSOR DEL ASEGURADO

El presente reglamento regula la figura del Defensor del Asegurado de la Compañía Suramericana de Seguros S.A., la Compañía Suramericana de Seguros de Vida S.A., las cuales, para efectos del mismo se denominarán "Las Aseguradoras".

Capítulo Primero

DESIGNACIÓN, INDEPENDENCIA DEL CARGO Y PROHIBICIONES

Artículo 1.

DESIGNACIÓN: El Defensor o los Defensores serán designados por los Presidentes de "Las Aseguradoras Adherentes", de común acuerdo entre ellos.

La designación recaerá sobre una o varias personas, ubicadas en diferentes zonas del país, según las necesidades de "Las Aseguradoras". Para acceder al cargo se requiere ser ciudadano Colombiano, abogado y tratarse de personas que por su amplio prestigio, trayectoria, experiencia y reconocida honorabilidad y competencia en el ejercicio de actividades profesionales, emitan un concepto objetivo y fundamentado, en relación con los asuntos sometidos a su estudio.

Artículo 2.

INDEPENDENCIA: El Defensor ejercerá sus funciones con absoluta independencia de las entidades.

Artículo 3.

PROHIBICIONES: No podrá ser designada para el cargo una persona vinculada laboralmente con cualquiera de "Las Aseguradoras" al momento de su nombramiento.

El Defensor estará inhabilitado para emitir su concepto en los casos en que tenga algún vínculo familiar (4o grado de consanguinidad, 2o de afinidad y 1º civil), o laboral con el cliente reclamante. En el evento de emitir un concepto y constar posteriormente este vínculo, el mismo no obligará a "La Aseguradora".

Capítulo Segundo

Artículo 4.

DURACIÓN DEL CARGO: El Defensor será nombrado para un período de un (1) año.

Artículo 5.

TERMINACIÓN DEL CARGO: El Defensor cesará en su cargo por cualquiera de las siguientes causas:

- a. Expiración del plazo para el cual fue nombrado.
- b. Incapacidad total o parcial.
- c. Haber sido condenado por delito cometido, mediante sentencia ejecutoriada en tal sentido o sancionado por faltas a la ética profesional.
- d. Renuncia al cargo.
- e. Mutuo acuerdo.

Vacante el cargo, "Las Aseguradoras" procederán al nombramiento del nuevo o los nuevos titulares, dentro de los treinta (30) días siguientes al que se produjo la vacante.

Capítulo Tercero

FUNCIONES DEL CARGO, MEMORIA Y MATERIAS EXCLUIDAS

Artículo 6.

FUNCIONES DEL CARGO: El Defensor sólo atenderá asuntos derivados de objeciones a las reclamaciones presentadas por los asegurados. Además, antes de acudir al Defensor, el interesado debe haber agotado la reconsideración ante la respectiva Sucursal u Oficina, y haberse producido la ratificación por parte de la Compañía.

Podrá acudir a esta figura cualquier persona, natural o jurídica que tenga la calidad de tomador, asegurado, derechohabiente o beneficiario, en los ramos y amparos expresamente señalados en este reglamento.

La decisión del Defensor adversa a la aseguradora, no implica que la objeción no haya sido seria y fundada.

La intervención del Defensor del Asegurado en las Compañías Aseguradoras adherentes a este reglamento, queda sujeta a los siguientes ramos:

- a. Automóviles: Sólo en las controversias relativas a pérdidas Totales y Parciales por Daños y por Hurto, salvo cuando la objeción verse sobre el compromiso del vehículo en una ilicitud frente a la Ley Colombiana. No opera para el amparo de responsabilidad civil.
- b. Salud

c. Multiriesgo familiar (Integral del hogar, Hábitat Seguro)

d. Vida

Artículo 7.

FUNCIONES GENERALES Y MEMORIA: El Defensor deberá presentar, formular y realizar a "Las Aseguradoras, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio puedan favorecer las buenas relaciones que deben existir entre ellas y sus clientes. En desarrollo de esta función, el Defensor presentará a las aseguradoras, dentro del primer trimestre de cada año, una memoria explicativa del desarrollo de su función durante el año precedente. Además formulará recomendaciones y sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre "Las Aseguradoras" y sus clientes.

Artículo 8.

MATERIAS EXCLUIDAS:

a. Las relaciones entre "Las Aseguradoras" y sus empleados, de cualquier clase.

b. Las relaciones entre "Las Aseguradoras" y sus accionistas, pero conocerá de las reclamaciones que efectúen los accionistas en su calidad de clientes.

c. Las decisiones de "Las Aseguradoras" relativas a la celebración o no de un contrato, así como sus pactos o condiciones.

d. Los asuntos que se encuentran en trámite judicial, arbitral o administrativo, o que ya hayan sido resueltos por esa misma vía, o que puestos en conocimiento del Defensor, sean también llevados a la vía judicial, arbitral o administrativa.

e. Las reclamaciones cuya cuantía exceda de (500) Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes al momento de presentar la solicitud ante el Defensor del Asegurado.

f. Las demás materias para las cuales no se asignó competencia expresa en este reglamento.

Capítulo Cuarto

OBLIGACIONES DE "LAS ASEGURADORAS" CON EL DEFENSOR

Artículo 9.

OBLIGACIONES DE LAS ASEGURADORAS: "Las Aseguradoras" adoptarán todas las medidas necesarias para el buen desempeño del Defensor del Asegurado y también para garantizar la total independencia de su actuación; en este orden de ideas les corresponde, en particular:

a. Aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado al normal funcionamiento de los servicios del Defensor.

b. Colaborar con el Defensor en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de su cargo y especialmente, facilitarle toda la información que les sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.

c. Informar a los clientes de "Las Aseguradoras" en la forma más adecuada, de la existencia y funciones del Defensor, así como del contenido del presente reglamento y de los derechos que asisten a dichos clientes para presentar sus reclamaciones y la forma de proponerlas.

Capítulo Quinto

Artículo 10.

PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN Y TRAMITE: Las reclamaciones se presentarán por escrito, firmadas, y en ellas se hará constar necesariamente el nombre, los apellidos, número de identificación, dirección, teléfono del reclamante, tipo de seguro, número de la póliza y de la reclamación objetada.

Las reclamaciones podrán enviarse a un apartado de correos exclusivo para el Defensor, o a cualquier otra dirección que se señale para el efecto.

Artículo 11.

ADMISIÓN A TRAMITE: Una vez recibida la reclamación, el Defensor acusará recibo el mismo día y decidirá si el asunto es de su competencia. Si no lo es, rechazará la solicitud y comunicará su decisión al cliente, y a "La Aseguradora" respectiva. Si admite el trámite, el Defensor requerirá a la entidad correspondiente dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la fecha en que recibió la reclamación. "La Aseguradora" a su vez responderá también en un plazo máximo de 5 días hábiles, con un informe no mayor de dos hojas, al cual anexará copia del expediente.

Si después de iniciado el trámite, el Defensor observa la existencia de alguna de las circunstancias de que trata el artículo 8 de este reglamento, antecedentes o sobrevinientes al mismo, rechazará el trámite y comunicará su decisión al cliente y a "La Aseguradora".

Rechazada la admisión de una reclamación, ésta no podrá plantearse nuevamente ante el Defensor.

Artículo 12.

TRAMITE: Posterior a la admisión, el Defensor, si lo estima conveniente, oirá a las dos partes sobre su contenido. Así mismo podrá dirigirse a "La Aseguradora" solicitando los informes y datos que juzgue necesarios para la resolución del caso. Parágrafo: La presentación de la reclamación por parte del cliente ante el Defensor deberá hacerse en el término de seis (6) meses contados desde el día en que se produjo o se conoció la ratificación de la objeción por parte de "La Aseguradora". Las reclamaciones presentadas por fuera de este plazo serán rechazadas de plano. En todo caso, el Defensor pondrá en conocimiento a "La Aseguradora" sobre cualquier reclamación que se relacione con ella, así sea rechazada, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que recibió la misma.

Artículo 13.

PLAZOS PARA EMITIR CONCEPTO: El Defensor emitirá su concepto en un plazo no superior a dos (2) meses, contados a partir del día en que acusó recibo del asunto.

Artículo 14.

CONTENIDO DEL CONCEPTO. Los conceptos del Defensor siempre serán motivados, tendrán una extensión máxima de dos (2) hojas, y serán en derecho. Si el concepto obliga a "La Aseguradora" a pagar una suma de dinero, el Defensor deberá señalar su monto. Una vez emitido el concepto, será de inmediato notificado por el Defensor a las partes, preferiblemente, en forma personal, o por correo a la dirección indicada por el cliente en su solicitud.

Capítulo Sexto

EFFECTOS DEL CONCEPTO

Artículo 15.

EFFECTOS DEL CONCEPTO PARA EL CLIENTE: El cliente no está obligado a aceptar la decisión del Defensor y en cualquier momento, podrá ejercitar las acciones administrativas y judiciales que estime oportunas. Si la aceptare, deberá comunicarlo al Defensor por escrito, dentro de un plazo máximo de treinta (30) días solares a partir de la notificación. Vencido este término sin respuesta, se entenderá que la rechaza.

Artículo 16.

EFFECTOS DEL CONCEPTO PARA "LAS ASEGURADORAS": "Las Aseguradoras" están obligadas a aceptar el concepto del Defensor, previo consentimiento expreso del cliente. Para estos efectos el Defensor comunicará a la entidad, inmediatamente, la aceptación del cliente. "La Aseguradora" ejecutará la decisión en un plazo máximo de (1) un mes, salvo que, dadas las circunstancias particulares del caso, el Defensor establezca un plazo mayor. El plazo para la ejecución se contará a partir del día en que el Defensor notifique a "La Aseguradora" la aceptación del cliente.

Artículo 17.

GRATUIDAD: La presentación y el trámite de las reclamaciones ante el Defensor, tiene carácter totalmente gratuito para el cliente.

Artículo 18.

PRESUPUESTO: Junto con la memoria de que trata el artículo 7 de este Reglamento, el Defensor presentará la liquidación del presupuesto de gastos, así como las provisiones que estime para el siguiente. Entre estas provisiones podrá incluirse cualquier propuesta de tipo financiero o de organización, que el Defensor considere necesaria para un mejor desarrollo de la figura del Defensor del Asegurado.

Artículo 19.

MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO: El presente reglamento sólo podrá ser modificado por acuerdo de las entidades adherentes.

El presente Reglamento fue autorizado por el Presidente de la Compañía Suramericana de Seguros S.A. y de la Compañía Suramericana de Seguros de Vida S.A., el 27 de septiembre de 1996, fecha a partir de la cual comenzó su vigencia.