

	<b>REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>			Fecha de Emisión: Mayo 10 de 2021
				Aprobado por Junta Directiva
<b>Generalidades</b>	Versión: 3	SAC	Fecha de Actualización: Agosto 2024	

# REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

**GARCES LLOREDA Y CIA. S.A.**  
**Corredores de Seguros**

**Agosto 2024**

	<b>REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>			Fecha de Emisión: Mayo 10 de 2021
				Aprobado por Junta Directiva
<b>Generalidades</b>	Versión: 3	SAC	Fecha de Actualización: Agosto 2024	

El presente reglamento regula la figura del Defensor del Consumidor Financiero de Garcés Lloreda y Cía. S.A. Corredores de Seguros la cual, para efectos de este se denominará “La Entidad”.

**Artículo 1. DESIGNACIÓN Y REQUISITOS PARA SER DESIGNADO DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:** El defensor del consumidor financiero tendrá un suplente que lo reemplace en sus faltas absolutas o temporales. Ambos serán designados por la Asamblea General de Accionistas de “La Entidad” y deberán posesionarse ante la Superintendencia Financiera de Colombia para ejercer su cargo.

El Defensor del Consumidor Financiero Principal y Suplente deberán acreditar los siguientes requisitos:

- a) Acreditar conocimientos en las materias objeto de protección del consumidor, así como en derecho comercial, financiero y de seguros.
- b) Acreditar como mínimo cinco (5) años de experiencia profesional o estudios especializados en las áreas descritas en el numeral anterior.
- c) Acreditar-conducta idónea y solvencia moral.

**Artículo 2. REGISTRO DE DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:** El Registro de Defensores del Consumidor Financiero, RDCF, deberá contener por lo menos la siguiente información:

- a) Nombre completo del Defensor del Consumidor Financiero;
- b) Entidad de la cual se es Defensor del Consumidor Financiero y calidad de principal o suplente;
- c) Información de contacto donde se especifique dirección de las oficinas, teléfono y correo electrónico;
- d) Fecha de posesión ante la Superintendencia Financiera de Colombia;
- e) Vigencia del nombramiento como Defensor del Consumidor Financiero.

	<b>REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>			Fecha de Emisión: Mayo 10 de 2021
				Aprobado por Junta Directiva
<b>Generalidades</b>	Versión: 3	SAC	Fecha de Actualización: Agosto 2024	

La Superintendencia Financiera de Colombia deberá publicar los datos actualizados contenidos en el RDCF y conservar la información histórica de los inscritos, correspondiéndole certificar tal condición.

**Artículo 3. INDEPENDENCIA:** El Defensor del Consumidor Financiero actuara con independencia de la entidad, de sus organismos de administración, y con autonomía en cuanto a los criterios a aplicar en el ejercicio de su cargo.

**Artículo 4. PROHIBICIONES:** El Defensor del Consumidor Financiero deberá abstenerse de actuar cuando:

1. se presenten conflictos de interés en relación con una controversia o consumidor financiero, en cuyo caso actuará el Defensor Suplente.
2. No podrá desempeñar funciones distintas de las propias de su cargo.
3. No podrá ser designado como como Defensor del Consumidor Financiero, quien sea o haya sido dentro del año inmediatamente anterior director, empleado, contratista, apoderado o agente de la entidad.

**Parágrafo.** La Superintendencia Financiera de Colombia podrá determinar la infraestructura necesaria para el adecuado funcionamiento de la Defensoría del Consumidor Financiero.

**Artículo 5. DURACIÓN DEL CARGO:** El Defensor del Consumidor Financiero y su Suplente serán nombrados para un período de dos años y podrán ser reelegidos indefinidamente por el mismo período.

**Artículo 6. FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:** De acuerdo con lo estipulado en las normas vigentes y a las obligaciones allí consagradas, el Defensor del Consumidor Financiero deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones:

	<b>REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>			Fecha de Emisión: Mayo 10 de 2021
				Aprobado por Junta Directiva
Generalidades	Versión: 3	SAC	Fecha de Actualización: Agosto 2024	

- a) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de la entidad.
- 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 entidad en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan, siempre y cuando se enmarquen dentro de las atribuciones propias de la competencia legal del Defensor.
- d) Ser vocero de los consumidores financieros ante la entidad.
- e) Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- f) Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- g) Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

**Artículo 7. FUNCION DE VOCERIA.** El Defensor del Consumidor Financiero podrá dirigir en cualquier momento a los administradores y juntas directivas de la entidad, recomendaciones y propuestas relacionadas con los servicios y atención a los consumidores financieros, sobre eventos que hubieran merecido su atención y que, a su juicio, puedan mejorar y facilitar las relaciones entre la entidad y los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de las actividades de la entidad.

	<b>REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>			Fecha de Emisión: Mayo 10 de 2021
				Aprobado por Junta Directiva
Generalidades	Versión: 3	SAC	Fecha de Actualización: Agosto 2024	

Las solicitudes las presentara el Defensor a través de la secretaria general de la entidad mediante correo electrónico o por escrito, quien acusara recibido por el mismo medio y someterá la petición a consideración de la Junta Directiva en la siguiente sesión a realizarse.

### **Artículo 8. MATERIAS EXCLUIDAS:**

Están excluidos de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos:

- a) Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la entidad.
- b) Los concernientes al vínculo laboral entre la entidad y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- c) Aquellos que se deriven condición de accionista de la entidad.
- d) Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de estas.
- e) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- f) Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- g) Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor.
- h) Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.
- i) Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- j) Las demás que defina el Gobierno Nacional.

	<b>REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>			Fecha de Emisión: Mayo 10 de 2021
				Aprobado por Junta Directiva
<b>Generalidades</b>	Versión: 3	SAC	Fecha de Actualización: Agosto 2024	

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

**Artículo 9. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS:** En los eventos en los cuales el Defensor del Consumidor Financiero sea competente para resolver quejas o reclamos en los términos de la presente Ley, deberá observar el siguiente procedimiento para su trámite:

1. El consumidor financiero deberá iniciar su queja o reclamo ante el defensor del consumidor financiero, 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 en las oficinas de la entidad. En caso de ser remitida a la entidad, la queja o reclamación debe ser trasladada al Defensor del consumidor financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del documento.
2. En el evento en que el defensor del consumidor financiero advierta, en su criterio, que la queja interpuesta corresponde a aquellas en interés general o colectivo, deberá dar traslado de esta a la Superintendencia Financiera de Colombia para su trámite.
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. Si estimase que no lo es, negará su admisión, comunicando su decisión a la entidad involucrada y al consumidor financiero, dentro del término de tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la queja en su oficina o en las oficinas 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 consumidor financiero podrá dirigirse a las autoridades administrativas o judiciales que considere competentes, y ésta no podrá ser

	<b>REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>			Fecha de Emisión: Mayo 10 de 2021
				Aprobado por Junta Directiva
<b>Generalidades</b>	Versión: 3	SAC	Fecha de Actualización: Agosto 2024	

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 consumidor financiero, procederá a comunicarles a fin de que alleguen la información que le permita determinar sobre su admisión. En este evento, la entidad o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro de un término de ocho (8) 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 consumidor financiero deberá resolver sobre la admisión dentro del término de tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente en que reciba la respuesta.

5. Se entenderá que la queja ha sido desistida si el consumidor financiero no aporta la información requerida por el defensor del consumidor financiero 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 ocho (8) 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 consumidor financiero.

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 ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente en que cuente con todos los documentos

	<b>REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>			Fecha de Emisión: Mayo 10 de 2021
				Aprobado por Junta Directiva
Generalidades	Versión: 3	SAC	Fecha de Actualización: Agosto 2024	

necesarios para resolver la queja.

9. La decisión que profiera el defensor deberá ser motivada, clara, completa y comunicada tanto al consumidor financiero, como a la propia entidad vigilada.

10. La entidad podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja 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.

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.

12. El consumidor financiero podrá desistir de su queja en cualquier momento, así mismo la entidad vigilada podrá rectificar su situación con el consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión por parte del Defensor del Consumidor y este dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, consultará al consumidor financiero quien deberá responder en un término de ocho (8) días hábiles, de lo contrario se considerara que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.

En el evento que 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.

	<b>REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>			Fecha de Emisión: Mayo 10 de 2021
				Aprobado por Junta Directiva
<b>Generalidades</b>	Versión: 3	SAC	Fecha de Actualización: Agosto 2024	

Si 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

**Parágrafo 1°.** El trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero no constituye requisito de procedibilidad para acudir a la Superintendencia Financiera de Colombia o ejercer en cualquier momento las acciones jurisdiccionales que los consumidores financieros estimen pertinentes.

**Artículo 9. CONTENIDO DE LAS DECISIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:** Las decisiones del defensor del consumidor financiero se deberán consignar en escrito que contendrá, cuando menos, lo siguiente:

1. Identificación del defensor del consumidor financiero.
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 CONSUMIDOR FINANCIERO.** Las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero favorables al consumidor financiero 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

	<b>REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>			Fecha de Emisión: Mayo 10 de 2021
				Aprobado por Junta Directiva
<b>Generalidades</b>	Versión: 3	SAC	Fecha de Actualización: Agosto 2024	

carácter vinculante para ellas.

**Artículo 11. OBLIGACIONES ESPECIALES DE LA ENTIDAD.** La entidad tendrá las siguientes obligaciones especiales:

- a) Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero en los términos indicados en la presente ley.
- b) 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 los productos y servicios ofrecidos.
- 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 SFC.
- 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) 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 este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.
- g) 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.

	<b>REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>			Fecha de Emisión: Mayo 10 de 2021
				Aprobado por Junta Directiva
Generalidades	Versión: 3	SAC	Fecha de Actualización: Agosto 2024	

- h) 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.
- i) 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 se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
- j) Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos 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.
- k) Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.
- l) 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.
- m) Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.
- n) 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.
- o) 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.
- p) 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

	<b>REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>			Fecha de Emisión: Mayo 10 de 2021
				Aprobado por Junta Directiva
<b>Generalidades</b>	Versión: 3	SAC	Fecha de Actualización: Agosto 2024	

débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.

q) No requerir al consumidor financiero información que ya repose 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.

r) Desarrollar programas y campañas de educación financiera a los clientes sobre los diferentes productos y servicios que presta la entidad, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que se 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.

s) 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.

**Artículo 12. OBLIGACIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.** El Defensor del Consumidor Financiero tendrá las siguientes obligaciones:

1. Establecer y cumplir 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 consumidor financiero 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

	<b>REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>			Fecha de Emisión: Mayo 10 de 2021
				Aprobado por Junta Directiva
	Generalidades	Versión: 3	SAC	Fecha de Actualización: Agosto 2024

expresión de las prácticas indebidas detectadas, los criterios mantenidos por el defensor del consumidor financiero 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.

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 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.

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

8. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la entidad en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamento, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y la entidad 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.

**Artículo 13. TERMINACION EN EL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.** El Defensor cesará el ejercicio de las funciones por cualquiera de las causas siguientes:

a) Falta definitiva del Defensor del Consumidor Financiero causada por incapacidad o muerte.

	<b>REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>			Fecha de Emisión: Mayo 10 de 2021
				Aprobado por Junta Directiva
<b>Generalidades</b>	Versión: 3	SAC	Fecha de Actualización: Agosto 2024	

b) Renuncia.

c) Cancelación de la inscripción en el registro por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia del Defensor del Cliente o la revocatoria de la posesión ante la misma entidad.

d) La designación de un nuevo Defensor del Consumidor Financiero por vencimiento del período para el cual fue designado.

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.

**Parágrafo.** Vacante el cargo, la entidad 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 consumidor financiero serán atendidas por su suplente.

#### **Artículo 14. REGIMEN SANCIONATORIO.**

El incumplimiento de las normas previstas en el presente Título, incluidas las obligaciones a cargo del Defensor del Consumidor Financiero y de la entidad para con él, así como las demás disposiciones vigentes en materia de protección al consumidor financiero será sancionado por la Superintendencia Financiera de Colombia en la forma prevista en la Parte Séptima del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y el artículo 53 de la Ley 964 de 2005 y demás normas que los modifiquen o sustituyan.

	<b>REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>			Fecha de Emisión: Mayo 10 de 2021
				Aprobado por Junta Directiva
<b>Generalidades</b>	Versión: 3	SAC	Fecha de Actualización: Agosto 2024	

La Asamblea de Accionistas de la entidad eligió Defensor del Consumidor Financiero de GARCES LLOREDA & CIA. S.A. Corredores de Seguros a:

**Defensor del Consumidor Financiero Principal**

Dra. Liliana Sarmiento Martínez

**Defensor del Consumidor Financiero Suplente**

Dra. María Julieta Villamizar de la Torre

Dirección: Cra 7A No. 84C-45 Bogotá

Teléfono: 601 6169346

Celular: 315 8099433

Correo electrónico:

[Defensordelcliente@garceslloreda.com](mailto:Defensordelcliente@garceslloreda.com)

[lsarmiento@defensoriacdeseguros.com.co](mailto:lsarmiento@defensoriacdeseguros.com.co)

[secretaria@defensoriacdeseguros.com.co](mailto:secretaria@defensoriacdeseguros.com.co)