

**REGLAMENTO  
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR  
FINANCIERO SKANDIA**

**CAPITULO I  
CAMPO DE APLICACIÓN,  
FUNCIONES, DESIGNACIÓN Y  
DURACIÓN**

**Artículo 1º**, Campo de aplicación. Este reglamento se ocupa de regular el procedimiento que debe cumplirse cuando se solicite la intervención del DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO por una persona natural o jurídica - en adelante, EL CONSUMIDOR FINANCIERO, pudiéndose también designar como Cliente y/o Usuario-, que esté vinculada a cualquiera de los productos que comercializará SKANDIA.

Así mismo, este reglamento establece las consecuencias y efectos de las decisiones que adopte EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - en adelante, EL DEFENSOR -, en relación con EL CLIENTE o USUARIO y SKANDIA

Para los efectos a que haya lugar, este reglamento se entiende sin perjuicio de lo establecido en la Ley 1328 de 2009 y el Art. Art. 2.34.2.1.1 del Decreto 2555 de 2010 (previamente expedidos por decreto 2281 de 2010) y las normas que los modifiquen o subroguen.

**Artículo 2º**. Funciones generales del DEFENSOR. EL DEFENSOR tendrá como funciones las expresamente señaladas a continuación:

- a. Ser el vocero de los clientes o usuarios ante SKANDIA
- b. En dicha calidad, y con absoluta independencia de la función señalada en el literal c) siguiente, EL DEFENSOR podrá dirigir por escrito a la junta directiva de SKANDIA, recomendaciones, propuestas o peticiones relativas a la actividad de ésta que hubieren 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 SKANDIA, y sus CLIENTES.

Así mismo, LOS CLIENTES podrán dirigirse al DEFENSOR con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas ante SKANDIA, en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre unos y otras.

- c. Resolver en forma objetiva y gratuita, las quejas de carácter individual presentadas por LOS CLIENTES, relativas al posible incumplimiento por parte de SKANDIA, de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o productos ofrecidos o prestados por ella o respecto de la calidad de los mismos

**Artículo 3º**. Recursos. La asamblea general de accionistas de SKANDIA, anualmente, adoptará las medidas conducentes para apropiar los recursos humanos, técnicos y económicos que demande el correcto funcionamiento y desempeño de las funciones asignadas al DEFENSOR.

\*Por SKANDIA y según sea la solución de que se trate, se entiende: SKANDIA Pensiones y Cesantías S.A. SKANDIA Fiduciaria S.A. - Seguros de Vida S.A. y SKANDIA Valores S.A. Sociedad Comisionista de Bolsa.

**Artículo 4°.** Designación del Defensor y suplencia. EL DEFENSOR será designado por la asamblea de accionistas de SKANDIA, en reunión en la que se designará, adicionalmente, EL DEFENSOR suplente, quien reemplazará al principal en sus faltas temporales o absolutas.

**Artículo 5°.** Periodo del Defensor. EL DEFENSOR Y su suplente desempeñarán las funciones establecidas en este reglamento por un periodo de dos (2) años, y podrán ser reelegidos por el mismo término cuantas veces lo estime pertinente la asamblea de accionistas de SKANDIA.

**Artículo 6°.** Independencia del Defensor. EL DEFENSOR ejercerá sus funciones con absoluta independencia de los organismos de administración de SKANDIA, y de sus vinculadas, y deberá garantizar la total imparcialidad y objetividad en relación con las funciones a él asignadas.

En consecuencia, EL DEFENSOR no podrá desempeñar funciones distintas a las señaladas en la Ley 1328 de 2009 y el Art. Art. 2.34.2.1.1 del Decreto 2555 de 2010 o las normas que lo modifiquen o subroguen, en o para SKANDIA, su matriz, sus filiales o subsidiarias, con autonomía e independencia de la relación contractual que lo pueda vincular. Sin perjuicio de lo dispuesto en este artículo, EL DEFENSOR podrá desempeñar las funciones de DEFENSOR para otras entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera.

**Artículo 7°.** Incompatibilidades del Defensor para el ejercicio de sus funciones. EL DEFENSOR no podrá intervenir en los asuntos en los cuales tenga algún interés particular y directo, 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.

**Artículo 8°.** Terminación del cargo. EL DEFENSOR cesará en su cargo y funciones por cualquiera de las causas siguientes:

- a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que la asamblea de accionistas de SKANDIA, disponga su reelección;
- b) Incapacidad o muerte del Defensor;
- c) 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;
- d) Renuncia debidamente aceptada por decisión de la asamblea de accionistas de SKANDIA; y 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.

Vacante el cargo, la asamblea de accionistas de SKANDIA procederá al nombramiento de un nuevo titular dentro de los treinta (30) días comunes siguientes a aquel en que se produjo la vacante. Durante este tiempo actuará como DEFENSOR, el suplente.

## **CAPITULO II DE LA VOCERÍA DE LOS CLIENTES**

**Artículo 9°.** Del ejercicio de la vocería a solicitud de un tercero. En desarrollo de lo previsto en el literal a) del artículo 2° de éste reglamento, LOS CLIENTES podrán presentar a consideración del DEFENSOR las recomendaciones y propuestas orientadas a favorecer las buenas relaciones entre éstos y SKANDIA.

Para estos efectos, LOS CLIENTES o USUARIOS deberán presentar:

- a) Una memoria escrita de los fundamentos de hecho que sustentan la petición;
- b) Las recomendaciones o propuestas de LOS CLIENTES o USUARIOS deberán presentarse redactadas en castellano, por escrito, consignar los datos de identificación - cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad o cédula de extranjería -, domicilio y dirección para recepción de la correspondencia, número de teléfono o fax, y la dirección electrónica, si es el caso, a efectos de que EL DEFENSOR pueda darles respuesta.

En los casos en que EL DEFENSOR advierta que la solicitud omite alguno de los requisitos señalados en este artículo, así lo comunicará al peticionario, a efectos de que lo subsane en el término de quince (15) días hábiles. En caso de que EL CLIENTE o USUARIO no responda, procederá a archivar la petición.

Cuando EL DEFENSOR advierta que la solicitud puede estar relacionada directa o indirectamente con circunstancias para las cuales haya sido declarado incompetente en virtud de lo previsto en la Ley 1328 de 2009, o con alguna queja que se encuentre sometida a su conocimiento, procederá a comunicarlo al peticionario, mediante carta en la cual le expresará la causa del rechazo.

**Artículo 10°.** De la valoración de la petición. EL DEFENSOR, una vez verificados los requisitos formales, procederá a evaluar la seriedad, pertinencia y conducencia de la solicitud dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo, debiendo adoptar una o alguna de las siguientes medidas:

- a) Requerir al solicitante la información adicional que pueda ser útil para proceder a formular recomendaciones o propuestas a SKANDIA;
- b) Presentar por escrito a la Junta Directiva de SKANDIA las recomendaciones o propuestas que, en su criterio, sean relevantes;
- c) Remitir a la Superintendencia Financiera la solicitud, si, en su criterio, es de aquellas materias reservada a la competencia legal de dicha entidad.
- d) Archivar la solicitud, de lo cual enviará una nota de aviso al peticionario. La nota aludida deberá expresar las razones por las cuales se archiva.

En los eventos previstos en los literales b) a d), EL DEFENSOR informará al peticionario sobre la actuación adelantada en relación con la petición.

**Artículo 11°.** Del ejercicio de la vocería por iniciativa propia. EL DEFENSOR podrá, en cualquier tiempo, y atendiendo su propio criterio, formular por escrito recomendaciones, propuestas o peticiones a las Juntas Directivas de SKANDIA, siempre y cuando estén relacionadas con las actividades autorizadas a SKANDIA, y guarden conexidad general con las quejas que hayan sido resueltas en ejercicio de sus funciones, orientadas a mejorar, facilitar, aclarar o regularizar las relaciones con LOS CLIENTES o USUARIOS,

la correcta prestación del servicio, la seguridad y confianza que debe existir entre unas y otros.

**Artículo 12º.** Confidencialidad y reserva. EL DEFENSOR mantendrá, en todos los casos, bajo estricta confidencialidad y reserva, la información, datos y diálogos sobre los asuntos o las materias debatidas con la Junta Directiva de SKANDIA, los representantes legales de la misma, así como toda información sometida a su conocimiento. En desarrollo de lo previsto en este Capítulo, EL DEFENSOR no podrá ventilar o discutir asuntos que interesen exclusivamente a SKANDIA, con otras instituciones o personas ajenas a la involucrada.

### **CAPITULO III DE LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS**

**Artículo 13º,** Funciones del Defensor. Corresponde al DEFENSOR conocer, evaluar y resolver, integralmente, en los términos de este Reglamento, las quejas que LOS CLIENTES o USUARIOS le presenten acerca de posibles incumplimientos de normas legales o internas ocurridos en la prestación de los servicios o respecto de cualquiera de los productos que comercializa SKANDIA.

EL DEFENSOR, en ejercicio de estas funciones, buscará la debida protección de los derechos e intereses del CLIENTE, originados en la oferta o prestación de servicios de SKANDIA, procurando que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En cumplimiento de sus funciones, corresponde AL DEFENSOR:

- a) Conocer, estudiar y proferir una decisión, con base en el procedimiento establecido en el presente Reglamento;
- b) Solicitar a SKANDIA y a LOS CLIENTES la información necesaria para el estudio de las quejas presentadas;
- c) Prestar asesoría a SKANDIA en la formulación de políticas que tiendan a mejorar los servicios, las buenas relaciones y la confianza con su clientela;
- d) Elaborar y llevar los registros y sistemas de archivo requeridos en los cuales se lleve la historia de las quejas presentadas, el trámite surtido respecto de cada una y toda la información que resulte pertinente para la elaboración de los informes anuales referidos en el literal f) de este artículo y, en general, para la realización de los demás estudios que sean necesarios para la debida atención de los clientes de SKANDIA;
- e) Colaborar con la Superintendencia Financiera en relación con los temas de competencia de esta Entidad;
- f) Presentar a SKANDIA, dentro del primer trimestre de cada año, un informe anual escrito, en el que se refiera, como mínimo a los siguientes asuntos: (i) actividades desplegadas durante el año anterior; (ii) una estadística que permita conocer el número de quejas recibidas y tramitadas el año anterior, fallos favorables y desfavorables a LOS CLIENTES o USUARIOS, las aceptadas por las partes involucradas, los desistidos, los conciliados - con o sin intervención del DEFENSOR

- , así como los demás datos que permitan formarse un criterio informado sobre el grado de aceptación y evolución de la actividad del DEFENSOR; (iii) las prácticas indebidas detectadas; (iv) los criterios adoptados en sus decisiones; (v) el número, naturaleza y sentido de las recomendaciones, propuestas o peticiones remitidas a SKANDIA en su calidad de vocero de LOS CLIENTES, con indicación de aquellas que fueron acogidas o rechazadas - total o parcialmente -; (vi) la relación de gastos e inversiones ejecutadas para el correcto desempeño de las actividades del DEFENSOR, con indicación de las necesidades técnicas y humanas requeridas para la siguiente vigencia.

- g) Para todos los efectos a que haya lugar, se entenderá que la obligación a que se refiere este literal se cumplirá por EL DEFENSOR en relación con SKANDIA y las funciones que cumpla respecto de la misma.

**Artículo 14º.** Asuntos excluidos de la competencia del Defensor. De conformidad con la Ley 1328 de 2009, están excluidos de la competencia del DEFENSOR los siguientes asuntos:

- a) Los que no correspondan o estén directamente relacionados con el giro ordinario de los negocios de SKANDIA o de las operaciones que les han sido autorizadas;
- b) Los asuntos concernientes al vínculo laboral entre SKANDIA y sus empleados, o las relaciones de carácter contractual relativas a la prestación de servicios personales;
- c) Aquellos que se deriven de la condición de accionista de SKANDIA;
- 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 éstas; 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 de algunos de estos productos, evento en el cual serán de conocimiento del DEFENSOR;
- e) Los que se refieran a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial o arbitral;
- 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) Las quejas que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de las mismas.
- 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.
- i) Las quejas cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los Cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

**Artículo 15°.** Prohibición especial. De conformidad con lo previsto en el artículo 2.34.2.1.7 del Decreto 2555 de 2010, EL DEFENSOR no podrá establecer perjuicios, salvo que éstos se encuentren previamente determinados en la ley o por el acuerdo de las partes.

**Artículo 16°.** Requisitos de procedibilidad. Los CLIENTES pueden acudir en cualquier momento ante el DEFENSOR cuando consideren que existen incumplimientos de normas legales o internas ocurridos en la prestación de sus servicios o productos, a través de sus redes de oficinas o canales dispuestos para tal fin.

En todo caso tanto a LOS CLIENTES le asiste el derecho de acudir, sin necesidad de interponer la queja previamente ante el DEFENSOR, ante las autoridades administrativas, jurisdiccionales o al procedimiento arbitral o cualquier otro medio de resolución de conflictos autorizado en la Ley Estatutaria de Administración de Justicia, con el propósito de resolver sus controversias contractuales.

Así mismo, LOS CLIENTES podrán presentar quejas en interés particular, general o colectivo ante la Superintendencia Financiera.

Cuando EL DEFENSOR advierta que una queja sea de interés general o colectivo procederá a remitirla, dentro del término legal respectivo, a la Superintendencia Financiera para lo de su competencia.

**Artículo 17°.** Presentación de quejas. LOS CLIENTES podrán, cuando lo estimen conveniente, someter sus quejas al conocimiento del DEFENSOR, para lo cual deberán presentar un documento escrito que reúna los siguientes requisitos mínimos:

- a) Estar redactado en castellano, escrito en letra imprenta, a máquina o procesador de palabra;
- b) Consignar los datos de identificación personal del CLIENTE: nombre y apellidos completos, documento de identificación - cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad o cédula de extranjería, domicilio y dirección para recepción de la correspondencia, número de teléfono y/o fax, email si es del caso;
- c) Descripción clara, completa y precisa sobre los hechos y causas de la queja;
- d) Enumeración de los derechos que EL CLIENTE o USUARIO considera vulnerados.
- e) Formulación clara y precisa de la petición que EL CLIENTE busca le sea reconocida por SKANDIA;

EL CLIENTE podrá radicar la queja en cualquiera de las oficinas de SKANDIA contra la cual se dirija la reclamación, siendo deber de ésta remitirla en el término de la distancia a las oficinas del DEFENSOR por intermedio de los funcionarios de enlace correspondientes. La presentación y tramitación de las quejas ante EL DEFENSOR son totalmente gratuitas para EL CLIENTE.

**Artículo 18°.** Trámite de las quejas. Las quejas interpuestas por LOS CLIENTES ante EL DEFENSOR tendrán el siguiente trámite:

- a) El CLIENTE deberá presentar su queja ante EL DEFENSOR 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, la cual podrá ser remitida directamente ante EL DEFENSOR, o podrá ser presentada en sus oficinas o en las agencias o sucursales de las entidades. En este último caso, SKANDIA tiene la

obligación de hacer el traslado a EL DEFENSOR dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.

- b) Cuando EL DEFENSOR estime que la queja interpuesta 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.
- c) Una vez recibida la queja, EL DEFENSOR decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al CLIENTE y a SKANDIA dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.

Si la queja es admitida, EL DEFENSOR deberá comunicar al CLIENTE que la decisión final proferida por EL DEFENSOR no 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 es inadmitida, EL DEFENSOR comunicará su decisión al CLIENTE, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

- d) Si EL DEFENSOR estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de SKANDIA o del CLIENTE, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, SKANDIA o el CLIENTE deberán dar respuesta dentro del término que determine EL DEFENSOR 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 podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles.
- e) Se entenderá que la queja ha sido desistida si el CLIENTE no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el literal anterior. Lo anterior sin perjuicio de que el CLIENTE pueda presentar posteriormente su queja con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.
- f) Admitida la queja, EL DEFENSOR dará traslado de ella a SKANDIA, 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 SKANDIA que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.

SKANDIA deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión de EL DEFENSOR en caso de que ésta le sea desfavorable. En todo caso, si SKANDIA ha incorporado en sus reglamentos la obligatoriedad de las decisiones de EL DEFENSOR, no podrá manifestar lo contrario.

La respuesta deberá ser allegada a EL DEFENSOR 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 de EL DEFENSOR. En este último caso, SKANDIA deberá informar al CLIENTE 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 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 a EL DEFENSOR, deberá ser informado por éste a la Junta Directiva de las entidades vigiladas del grupo SKANDIA, 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.

- g) Si después de iniciado el trámite de la solicitud, EL DEFENSOR tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a SKANDIA y al CLIENTE.
- h) EL DEFENSOR deberá evaluar la información aportada y resolver la queja 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 literal f).
- i) La decisión que profiera EL DEFENSOR deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al CLIENTE y a SKANDIA el día hábil siguiente después de proferida.

En caso de que la decisión sea desfavorable al CLIENTE éste puede acudir a cualquier medio de protección de sus derechos.

- j) SKANDIA podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja con el CLIENTE en cualquier momento anterior a la decisión final por parte de EL DEFENSOR. En estos casos, SKANDIA informará tal situación a EL DEFENSOR y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, consultará al CLIENTE que formuló la queja, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción. El CLIENTE deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles. Si vencido este término el CLIENTE no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.

En caso de que el CLIENTE exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja. Lo anterior sin perjuicio que EL DEFENSOR estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas de que trata el literal b) 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 CLIENTE no está plenamente satisfecho, EL DEFENSOR deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

- k) En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación de EL DEFENSOR como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009. En tal caso, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario



de EL DEFENSOR 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 de numeral 7 del artículo 8° de la Ley 640 de 2001, para efectos de publicidad.

- l) El CLIENTE podrá desistir de su queja en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido a EL DEFENSOR. En tales eventos, EL DEFENSOR dará por terminado el trámite y deberá comunicar al CLIENTE la recepción del documento de desistimiento y a SKANDIA sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

Parágrafo. El trámite ante EL DEFENSOR 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 19°.** Plazo para emitir la decisión. EL DEFENSOR deberá adoptar la decisión que corresponda previo estudio del asunto sometido a su conocimiento, dentro de un término no mayor a ocho (8) días hábiles, contados a partir del día siguiente en que cuente con todos los documentos y la información necesaria para resolver la queja.

**Artículo 20°.** Contenido de la decisión del Defensor. La decisión que tome EL DEFENSOR se deberá consignar por escrito y en idioma castellano, motivada en derecho, para lo cual deberá tomar en cuenta la información y argumentos planteados por EL CLIENTE Y SKANDIA. El contenido mínimo de la decisión será el 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 y que, en todo caso, podrán iniciar las actuaciones administrativas o interponer las acciones judiciales que consideren pertinentes. No obstante lo anterior en dado caso que las partes estén de acuerdo con la decisión esta será vinculante. SKANDIA podrá determinar el carácter de vinculante para ésta de las decisiones favorables al cliente adoptadas por el DEFENSOR.

**Artículo 21°.** Efectos de la decisión del Defensor. Las decisiones del DEFENSOR no serán obligatorias para ninguna de las partes, sin perjuicio de que éstas expresamente acuerden lo contrario. En todo caso, en la medida en que las decisiones de EL DEFENSOR fueren expresamente aceptadas por las partes, tendrán carácter vinculante para ellas.

## **CAPITULO IV DEL INFORME ANUAL**

**Artículo 22°.** Del Informe Anual. Dentro del primer trimestre, de cada año EL DEFENSOR presentará a la Junta Directiva de SKANDIA un informe anual del desarrollo de su función durante el año precedente, que contenga la información indicada en el literal f) del artículo 13° de este Reglamento.

Podrán incluirse en el informe anual recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre SKANDIA y sus CLIENTES.

De igual forma, con la periodicidad que se requiera, SKANDIA podrá solicitar AL DEFENSOR los informes que considere pertinentes sobre el desarrollo de su gestión.

**Artículo 23°.** Del Presupuesto. El DEFENSOR presentará el proyecto de presupuesto para el siguiente período. En este proyecto podrá incluirse cualquier propuesta de tipo financiero o de organización que EL DEFENSOR estime necesaria para un mejor desempeño de su cargo.

## **CAPITULO V DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE SKANDIA**

**Artículo 24°.** De los derechos de **SKANDIA**. Son derechos de SKANDIA:

1. Que LOS CLIENTES presenten sus quejas o peticiones ante EL DEFENSOR.
2. Recibir del DEFENSOR los servicios a los cuales se encuentra obligado, de acuerdo con lo dispuesto en este Reglamento.
3. Obtener información, asesoría y consultoría en lo referente a los conceptos y decisiones del DEFENSOR.

**Artículo 25°.** Obligaciones de **SKANDIA**. SKANDIA adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones por parte del DEFENSOR Y para asegurar la total independencia de su actuación. En particular, corresponde a SKANDIA:

1. Designar la persona que se encargará de la relación entre SKANDIA y EL DEFENSOR (en adelante, el COORDINADOR), de forma que las solicitudes de información o de colaboración necesarias para el desempeño de las funciones del DEFENSOR respecto de las quejas o cuestiones suscitadas en relación con aquella, se lleven a cabo a través de dicho Coordinador.
2. Aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado al normal funcionamiento de los servicios del DEFENSOR.
3. Cancelar AL DEFENSOR los honorarios y gastos establecidos para el desempeño del cargo.
4. Cancelar los aportes necesarios para la provisión de recursos técnicos y administrativos del DEFENSOR.
5. Colaborar con EL DEFENSOR en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de su cargo y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su conocimiento.

6. Informar periódicamente a los CLIENTES de SKANDIA en la forma que ésta estime más adecuada, la existencia y funciones DEL DEFENSOR, su dirección física y electrónica, y de los derechos que asisten a dichos CLIENTES para presentar sus reclamaciones y forma de interponerlas.

7. Informar al DEFENSOR las decisiones que hayan sido aceptadas expresamente por las partes, con indicación de su cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas.

8. Adoptar todas las medidas del caso tendientes a cumplir con las decisiones del DEFENSOR, cuando éstas sean aceptadas expresamente por EL CLIENTE Y por SKANDIA.

9. Recibir las quejas que sus CLIENTES le presenten respecto de la actuación del DEFENSOR Y trasladarlas a la Superintendencia Financiera para su conocimiento y evaluación.

## **CAPITULO VI DE LA FUNCION DE CONCILIADOR DEL DEFENSOR**

El Defensor del Consumidor Financiero podrá actuar como conciliador entre los consumidores financieros y SKANDIA en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, el Decreto 3993 de 2010, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y SKANDIA 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.

El documento en el cual conste la conciliación realizada entre SKANDIA 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.

La solicitud de trámite conciliatorio, interrumpirá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero.