

DEFENSOR DEL CLIENTE

PAN AMERICAN DE COLOMBIA COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A. cuenta con un defensor del cliente designado por la Asamblea General de Accionistas. La defensoría del cliente actúa como vocero de los clientes, conoce y resuelve de forma objetiva y gratuita las quejas individuales, dentro de los términos de ley, que sean presentadas en relación con un posible incumplimiento por parte de la entidad de normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios que ofrece o presta, o respecto de la calidad de los mismos

El defensor del cliente será una persona con amplios conocimientos ,experiencia en el sector financiero, independiente de la entidad, en aras de asegurar su imparcialidad y absoluta autonomía en la toma de sus decisiones.

DEFENSOR DEL CLIENTE PRINCIPAL

Doctora MARIA PAULA BARRERA VALLEJO

AVENIDA 19 No. 109 A -30 Bogotá D.C.

TELÉFONOS: (57-1) 2156328 - FAX (57-1) 6193259

Correo Electrónico: mpbarrera@pgabogados.com

DEFENSOR DEL CLIENTE SUPLENTE

Doctor LUIS ALBERTO RAIRÁN HERNÁNDEZ

AVENIDA 19 No. 109 A -30 Bogotá D.C.

TELÉFONOS: (57-1) 2156328 - FAX (57-1) 6193259

Correo Electrónico: luis.rairan@pgabogados.com

RADICACION DE LAS QUEJAS

Las quejas dirigidas al Defensor del Cliente pueden ser remitidas a la dirección física o electrónica de la Defensoría o ser presentadas en las oficinas o agencias de Pan American de Colombia. La recepción de las quejas se hará en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

REQUISITOS DE LAS QUEJAS

El interesado debe dirigir su queja por escrito al DEFENSOR. En el documento debe consignar como mínimo:

- Sus datos personales: nombre, identificación, teléfono, domicilio y dirección a la cual se debe enviar la respuesta que puede ser electrónica, física o fax.
- La descripción de los hechos, indicando la fecha en que sucedieron y los derechos que considere vulnerados. Así mismo, la afirmación de que el asunto no es ni ha sido conocido ni resuelto por vía judicial, arbitral o administrativa.

PROCEDIMIENTO PARA RESOLVER LAS QUEJAS

- Recibida la queja, el DEFENSOR decide 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 Aseguradora y al cliente, dentro del término de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente a aquel en que sea recibida la queja en la dirección física o electrónica de la Defensoría. Si la queja o solicitud se presenta en una oficina, o agencia de la Aseguradora, ésta se canalizará hacia la Defensoría.

- 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.

- Si el Defensor entendiese que para la admisión de la queja necesita conocer datos adicionales que deban ser facilitados por la entidad involucrada o el cliente, procederá a comunicárselo a fin de que alleguen la información que le permita determinar sobre su admisión. Esta solicitud deberá hacerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en el cual reciba la solicitud del cliente o usuario. En este evento, la Aseguradora o el cliente deberán dar respuesta dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en que se les remita la solicitud de información. Una vez recibida la contestación, el Defensor deberá resolver sobre la admisión dentro del término de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente al de recibo de la respuesta. Se entenderá que la queja ha sido desistida si el cliente no aporta la información requerida por el Defensor, cuando a éste corresponda suministrarla dentro del término mencionado. Ello, sin perjuicio que posteriormente pueda tramitar su queja con la información completa.

Admitida la queja el Defensor dará traslado de ella a la Aseguradora a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. En este evento, Pan American de Colombia deberá dar respuesta dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente al de la remisión de la solicitud de información. Cuando quiera que el caso planteado a la entidad necesite de información de terceros ajenos a la misma, ésta podrá solicitar un plazo adicional que no podrá exceder de cinco (5) días hábiles. Esta situación le será informada por la Defensoría al cliente.

- Si después de iniciado el trámite de la queja, el Defensor

tuviese conocimiento de la ocurrencia previa a la presentación de la misma de alguna de las circunstancias de exclusión 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 y al cliente. La comunicación a este último se hará a la dirección indicada en la queja. Si dicha dirección es física se remitirá por correo certificado.

- 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. En el evento en que el Defensor considere que no tiene la competencia para conocer de la queja, de acuerdo con la nueva información recibida, deberá declararlo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en el cual reciba la información de parte del cliente o de la entidad. La decisión que profiera el Defensor deberá ser motivada y comunicada tanto a la entidad como al cliente, a la dirección física o electrónica registrada por éste. En caso de ser una dirección física, la comunicación deberá ser enviada por correo certificado.