

## ASUNTOS EXCEPTUADOS DEL CONOCIMIENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

De conformidad con el artículo 14 del capítulo VI de la Ley 1328 de 2009, el Defensor de Consumidor Financiera no podrá conocer o actuar en los siguientes asuntos:

1. Que no estén relacionados con el objeto de la entidad.
2. Que tengan relación con el vínculo laboral entre la entidad y sus empleados.
3. Que se deriven de la condición de accionista en la entidad.
4. Que guarden relación con el reconocimiento de prestaciones, pensiones de invalidez, vejez y de sobreviviente, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de estas.
5. Que se encuentren o hayan sido resueltas en trámite judicial o arbitral.
6. Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
7. 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.
8. Aquellos que tengan los mismos hechos, afecten a las mismas partes y que cuente una decisión previa del Defensor.
9. Aquellos cuyos valores superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes, al momento de su presentación.
10. Los demás que defina el Gobierno Nacional. Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 6108161 | Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA