

## PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN ANTE EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El Defensor del Consumidor Financiero actúa como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan (de conformidad con el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009).

El consumidor financiero y la entidad vigilada 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. Cabe anotar que, para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.

### PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN

El procedimiento de atención de las solicitudes de audiencia de conciliación como la celebración de estas, es el siguiente:

- 1 Para llevar a cabo las audiencias de conciliación antes el Defensor del Consumidor Financiero primero debe realizarse un examen a la solicitud presentada por la parte convocante, de tal forma que se acojan a los términos, señalados en la ley 1328 de 2009 y la ley 640 de 2021 (Ley 2220 de 2022).
- 2 Una vez aceptada la solicitud de conciliación se procederá a otorgar fecha para la celebración de la audiencia, de acuerdo con los parámetros señalados en la ley 640 de 2021 (Ley 2220 de 2022).
- 3 En caso de que no sea procedente la audiencia de conciliación, se le notificará a la parte que solicitó la audiencia, las razones por las cuales no se pudo llevar a cabo.
- 4 En esta medida tanto la entidad como el consumidor serán debidamente notificados. Dichas notificaciones se realizarán por el mismo medio por el cual fue recibida la solicitud de conciliación, para el caso de consumidor. En relación con la entidad dichas notificaciones se realizarán vía correo electrónico para mayor agilidad.
- 5 La audiencia de conciliación puede surtir en las instalaciones de la defensoría o en caso de encontrarse por fuera de Bogotá D.C. u otra razón, puede realizarse de manera virtual.

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  
 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  
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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

- 6** La audiencia de conciliación puede finalizar en: acuerdo total, parcial, no acuerdo entre las partes o no comparecencia de una de las partes. Se levantará la respectiva acta o constancia de acuerdo a su finalización, como lo señala el Decreto 30 de 2002.
- 7** Para obtener la firma correspondiente del acta de conciliación, la defensoría enviará a la dirección de domicilio o notificación del convocante y del convocado el documento respectivo para su suscripción, y el mismo debe ser devuelto a la defensoría.
- 8** Una vez que el defensor obtenga el documento firmado por las partes, este enviará la copia del acta de conciliación o constancia de no acuerdo a cada uno de los convocados.
- 9** La decisión que se tome dentro de la audiencia de conciliación prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada.
- 10** La defensoría dispondrá de los libros de actas y de constancias correspondientes; los cuales serán llevados en debida forma como lo señala el Decreto 30 de 2002.

El Defensor del Consumidor Financiero deberá garantizar:

- Atención de las solicitudes de audiencia de conciliación en forma eficaz, eficiente y oportuna a los consumidores financieros de todas las zonas del país en las cuales la entidad vigilada preste sus servicios.
- Brindar la facilidad a los usuarios de acceder a sus servicios por diferentes medios, bien sea vía correo electrónico, página web de la Defensoría, en la dirección donde se encuentra nuestras instalaciones o presentándola en cualquier canal de atención habilitado por la entidad para atención a los consumidores financieros, quien tendrá un término de tres (3) días para enviarla a la Defensoría.

A continuación, encontrarán un esquema donde se explica de manera clara el procedimiento de conciliación ante el Defensor del Consumidor Financiero.

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

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

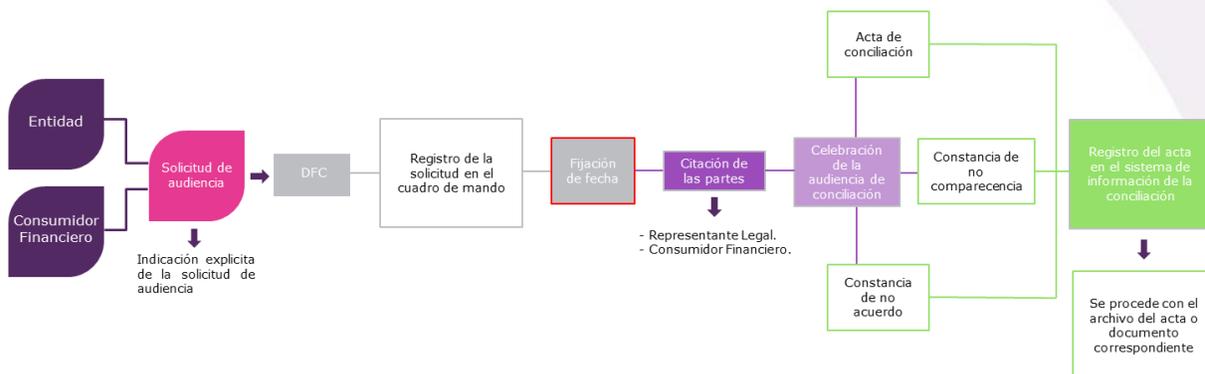
**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554  
**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757  
**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[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  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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



## RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS PARA LLEVAR A LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN DE MANERA PRESENCIAL Y/O VIRTUAL.

El Defensor del Consumidor Financiero cuenta con los siguientes recursos físicos y tecnológicos para poder llevar a cabo la audiencia de conciliación, ya sea de manera presencial o virtual:



Para la celebración de las audiencias de conciliación que lleguen a realizarse de manera presencial, las instalaciones de la defensoría cuentan con 3 salas de juntas, cada uno de estos espacios se encuentra equipado con una mesa de juntas para cada sala, con sus respectivas sillas, equipo de proyección, dos computadores, y tres impresoras.



Las audiencias de conciliación de manera virtual se podrán realizar a través de Skype, Google Meet, Teams u otros aplicativos, y para ellos se ocupará un computador y el equipo de proyección con el que cuenta la defensoría, lo cual facilitará el acceso a este mecanismo alternativo de solución de conflictos a las partes que manifiesten no poder acercarse a las instalaciones por encontrarse fuera de Bogotá u otras razones.

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  
 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  
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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