Contenido de las decisiones

- Todo cliente de **Cesce Colombia S.A. Compañía de Seguros** tiene derecho a formular sus quejas contra la compañía en cualquiera de sus oficinas, con destino al Defensor del Consumidor Financiero, así como a sugerir recomendaciones y propuestas que puedan favorecer las buenas relaciones entre Cesce y sus clientes.

- El interesado puede dirigir su reclamación ante el Defensor del Consumidor Financiero, preferiblemente 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 podrá ser presentada en las oficinas de **Cesce.**

- En el evento en que el Defensor del Consumidor Financiero advierta, en su criterio, que la queja interpuesta corresponde a un interés general o colectivo, deberá dar traslado de esta a la Superintendencia Financiera para su trámite.

- Una vez recibida la queja, 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 Cesce y al cliente, dentro del término de cinco (3) días hábiles contados desde el día siguiente de recibida.

- Inadmitida una queja, el cliente podrá dirigirse a las autoridades administrativas o judiciales las cuales 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 que debe facilitarle **Cesce** o el cliente, procederá a ponerse en contacto con el fin del envío de la información pertinente.

- En este evento, **Cesce** o el cliente deberán dar respuesta dentro de un término de quince (15) 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 cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente en que reciba la respuesta.

- Se entenderá que la queja ha sido desistida si el cliente no aporta la información requerida por el Defensor del Consumidor Financiero dentro del término mencionado en el numeral anterior. Ello, sin perjuicio a que posteriormente pueda tramitar su queja con la información completa.

- Admitida la queja, el Defensor dará traslado de ella a **Cesce,** a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. En este evento, **Cesce** deberá dar respuesta dentro de un término de quince (15) 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 Cesce.

- 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 consideradas asuntos excluidos de su competencia 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 **Cesce** y al cliente.

- El Defensor deberá estudiar la información aportada por las partes y tomará su decisión en un término que en ningún caso podrá ser superior a quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en que cuente con todos los documentos necesarios para resolver la queja.

- La decisión que profiera el Defensor deberá ser motivada y comunicada tanto al cliente o usuario, como a **Cesce**, por escrito.

- La queja se suspenderá de inmediato en el supuesto en que el interesado opte por acudir a la vía judicial.

- El cliente podrá desistir de su queja en cualquier momento, así mismo **Cesce** podrá rectificar su situación con el cliente en cualquier momento anterior a la decisión por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En ambos supuestos, se pondrá tal situación en conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero, mediante escrito dirigido al mismo.

- En el evento del numeral anterior, si 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.

- Lo anterior se entiende sin perjuicio de las acciones judiciales que pueden presentar tanto cliente como **Cesce** a efectos de resolver sus controversias contractuales y de aquellas quejas que en interés general o colectivo se presenten ante la Superintendencia Financiera.

- **Cesce** podrá acordar la publicación de aquellas decisiones que crea conveniente, dado su interés general, manteniendo en todo caso la reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes.