

Everest Compañía de Seguros Generales Colombia S.A.
Carrera 7 No. 71-52, Torre B, Piso 10
Bogotá D.C., Colombia
<https://www.everestglobal.com/co-es/>

REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE EVEREST COMPAÑÍA SEGUROS GENERALES COLOMBIA S.A.

LG_DC_RDCFSAC_V1

Defensor del Consumidor Financiero Principal

Camilo Andrés Gaviria Velásquez

Horario de atención: Lun a Vie de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua

Dirección: Avenida 19 #114-09 Oficina 502 Edificio Glas Haus en Bogotá D.C.

Teléfonos: 57 (601) 2131322 - 57 (601) 2131370

Celulares: 3232322934 - 3232322911 y 3219240479

E-mail: contacto@pgabogados.com

Defensor del Consumidor Financiero Suplente

Juan Sebastián Portilla Portilla

Horario de atención: Lun a Vie de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua

Dirección: Avenida 19 #114-09 Oficina 502 Edificio Glas Haus en Bogotá D.C.

Teléfonos: 57 (601) 2131322 - 57 (601) 2131370

Celulares: 3232322934 - 3232322911 y 3219240479

E-mail: contacto@pgabogados.com

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance[®] comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance[®] son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.

OBJETO DEL REGLAMENTO

El presente reglamento regula el procedimiento que debe cumplirse cuando se solicite la intervención del Defensor del Consumidor Financiero por una persona natural o jurídica (en adelante, "Consumidor Financiero" "Cliente" y/o "Usuario"), que esté vinculada a cualquiera de los productos que comercializará Everest Compañía de Seguros Generales Colombia S.A. (en adelante "Everest Seguros Colombia").

Adicionalmente, el reglamento determinará las consecuencias y efectos de las decisiones que adopte el Defensor del Consumidor Financiero, en relación con el Consumidor Financiero y Everest Seguros Colombia.

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.

FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

1. Tramitar de manera gratuita y objetiva, las quejas que usted presente contra Everest Compañía de Seguros Generales Colombia S.A.
2. Llevar la voz de los consumidores financieros ante Everest Compañía de Seguros Generales Colombia S.A., actividad que conlleva remitir en cualquier momento a la Junta Directiva de Everest Compañía de Seguros Generales Colombia S.A., informes contentivos de recomendaciones, propuestas y peticiones 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 Everest Seguros Colombia y sus clientes.
3. Actuar como conciliador entre los Consumidores Financieros y Everest Seguros Colombia en los términos indicados en la Ley 2220 de 2022, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el Consumidor Financiero y Everest Seguros Colombia podrán poner el asunto en conocimiento del 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.
4. Atender de manera oportuna y efectiva las quejas que interpongan los consumidores financieros de Everest Seguros Colombia.

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance[®] comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance[®] son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.

Everest Compañía de Seguros Generales Colombia S.A.
Carrera 7 No. 71-52, Torre B, Piso 10
Bogotá D.C., Colombia
<https://www.everestglobal.com/co-es/>

5. Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

Adicionalmente el Consumidor Financiero podrá:

1. Instaurar una queja ante el Defensor del Consumidor Financiero en las oficinas de Everest Compañía de Seguros Generales Colombia S.A. Esto no requiere de formalidad alguna, salvo presentarse por escrito, indicando el motivo de la misma, describiendo los hechos y los derechos que considere vulnerados, así como el nombre completo del peticionario, la identificación y dirección, a la cual se deben enviar la correspondiente respuesta.

Asuntos excluidos de la Competencia del Defensor del Consumidor Financiero:

- Las que no corresponden o estén directamente relacionadas con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a Everest Compañía de Seguros Generales Colombia S.A.
- Las relacionadas con el vínculo laboral entre la entidad y sus empleados/contratistas.
- Asuntos relacionados con la condición de accionista de Everest Compañía de Seguros Generales Colombia S.A.
- Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- 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.
- Los hechos que hayan ocurrido con anterioridad a tres (3) años o más a la fecha de presentación de la queja.
- Las quejas que hayan sido resueltas y que se fundamenten en los mismos hechos.
- Aquellos, cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- Asuntos no sujetos al conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero.

En desarrollo de su gestión, el Defensor del Consumidor Financiero deberá conocer acerca de:

1. Quejas referentes a posibles incumplimientos de las normas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios que ofrece o presta Everest Compañía de Seguros Generales Colombia S.A., o respecto de la calidad de los mismos.

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance[®] comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance[®] son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.

Everest Compañía de Seguros Generales Colombia S.A.
Carrera 7 No. 71-52, Torre B, Piso 10
Bogotá D.C., Colombia
<https://www.everestglobal.com/co-es/>

2. Comentarios de Consumidores Financieros relacionados con puntos de mejora o demás aspectos tendientes a facilitar, aclarar, mejorar o regularizar las relaciones entre Everest Compañía de Seguros Generales Colombia S.A. y sus clientes, la calidad en la prestación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir de cara a los consumidores financieros de Everest Compañía de Seguros Generales Colombia S.A.

Procedimiento para la atención de Quejas o Reclamos por parte del Defensor del Consumidor Financiero:

1. Una vez radicada la queja o reclamo correspondiente por parte del Consumidor Financiero, el Defensor del Consumidor Financiero tiene un término de 3 días hábiles contados desde el día siguiente en que haya radicado la misma, para efectos de confirmar al Consumidor Financiero si es competente o no para conocer del tema puesto en su conocimiento.
2. Cuando el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo interpuesto 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.
3. Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al Consumidor Financiero que la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero no es obligatoria, aclarando la posibilidad que existe de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento. Si la queja o reclamo es inadmitida, el Defensor del Consumidor Financiero comunicará su decisión al Consumidor Financiero, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.
4. Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de Everest Compañía de Seguros Generales Colombia S.A. o del Consumidor Financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, Everest Compañía de Seguros Generales Colombia S.A. o el Consumidor Financiero deberán dar respuesta al Defensor del Consumidor Financiero 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 del Consumidor

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance[®] comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance[®] son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.

Everest Compañía de Seguros Generales Colombia S.A.
Carrera 7 No. 71-52, Torre B, Piso 10
Bogotá D.C., Colombia
<https://www.everestglobal.com/co-es/>

Financiero podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles.

5. Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el Consumidor Financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. Lo anterior sin perjuicio de que el Consumidor Financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.
6. Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a Everest Compañía de Seguros Generales Colombia S.A., a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición.
7. En un término máximo de 8 días hábiles a partir de su notificación, Everest Compañía de Seguros Generales Colombia S.A. deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no de la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que esta le sea desfavorable. Sobre este particular se aclara que las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero no revisten el carácter de obligatorias a la luz del presente reglamento.
8. Sin perjuicio de lo anterior, el término antes mencionado podrá ampliarse a petición de la entidad y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, la entidad vigilada deberá informar al Consumidor Financiero las razones en las que sustenta la prórroga.
9. El plazo al que se hace referencia en el numeral 7 se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de Everest Seguros Colombia se hubiere producido fuera del mismo, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida. En tal evento, el Defensor del Consumidor Financiero deberá requerir nuevamente a Everest Seguros Colombia para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera de Colombia la ocurrencia reiterada de estos hechos.
10. Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento reiterado evidenciado en el envío tardío, en forma incompleta o en el no envío de las respuestas al Defensor del Consumidor

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance[®] comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance[®] son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.

Everest Compañía de Seguros Generales Colombia S.A.
Carrera 7 No. 71-52, Torre B, Piso 10
Bogotá D.C., Colombia
<https://www.everestglobal.com/co-es/>

Financiero, deberá ser informado por éste a la Junta Directiva de Everest Seguros Colombia, 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.

11. Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a Everest Compañía de Seguros Generales Colombia S.A. y al Consumidor Financiero.
12. El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo 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 numeral 7 del presente acápite.
13. La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al Consumidor Financiero y a la entidad vigilada el día hábil siguiente después de proferida. En caso de que la decisión sea desfavorable al Consumidor Financiero, este puede acudir a otros medios de protección de sus derechos.
14. La entidad vigilada podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo con el Consumidor Financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En estos casos, Everest Compañía de Seguros Generales Colombia S.A. informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y este, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, consultará al Consumidor Financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción.
15. El Consumidor Financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles. Si vencido este término el Consumidor Financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite. En caso de que el Consumidor Financiero exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo. Lo anterior sin perjuicio que el Defensor del Consumidor

Everest Compañía de Seguros Generales Colombia S.A.
Carrera 7 No. 71-52, Torre B, Piso 10
Bogotá D.C., Colombia
<https://www.everestglobal.com/co-es/>

Financiero estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas de que trata el numeral 2 del presente acápite, 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 Consumidor Financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

16. En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero 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 del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 2220 de 2022. 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 del numeral 8 del artículo 29° de la Ley 2220 de 2022, para efectos de publicidad.
17. El Consumidor Financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al Defensor del Consumidor Financiero. En tales eventos, el Defensor del Consumidor Financiero dará por terminado el trámite y deberá comunicar al Consumidor Financiero la recepción del documento de desistimiento y a Everest Seguros Colombia sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.
18. El Consumidor Financiero tiene el derecho de escoger entre acudir directamente a Everest Compañía de Seguros Generales Colombia S.A., al Defensor del Consumidor Financiero o a la Superintendencia Financiera de Colombia para presentar la queja o reclamo correspondiente.

Los efectos de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero no obligan a Everest Compañía de Seguros Generales Colombia S.A. Sin embargo, se aclara que las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero serán valoradas objetivamente por Everest Compañía de Seguros Generales Colombia S.A. y serán tenidas en cuenta para mejorar la calidad del servicio o corregir o dar solución a las situaciones generadoras de quejas.

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance[®] comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance[®] son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.



**We underwrite
opportunity.™**

Everest Compañía de Seguros Generales Colombia S.A.
Carrera 7 No. 71-52, Torre B, Piso 10
Bogotá D.C., Colombia
<https://www.everestglobal.com/co-es/>

El Defensor del Consumidor Financiero puede ser sancionado, previa investigación administrativa, por el incumplimiento de las obligaciones a su cargo y a su turno, Everest Compañía de Seguros Generales Colombia S.A., puede ser objeto de investigación por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia en caso de no designar al Defensor del Consumidor Financiero y suministrar las apropiaciones exigidas para su gestión, así como por omitir suministrar la información solicitada por el Defensor del Consumidor Financiero.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

VIGILADO

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance® comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance® son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.

Control del Documento**Responsable del proceso**

| Área | Cargo |
|-------|---------------------------|
| Legal | Associate General Counsel |

Historial de Revisión del Documento

| N° Versión | Autor | Cargo / Área | Fecha Modificación/ Fecha Creación (dd-mm-aaaa) | Descripción Modificación/Creación |
|------------|------------------|--------------|---|--|
| 1.0 | Nicolás Martínez | Legal | 01/06/2024 | Se estructura el Reglamento del Defensor del Consumidor Financiero |

Autorización del Documento

| Nombre | Cargo / Área | Versión | Fecha Autorización (dd-mm-aaaa) |
|---------------|---------------|---------|------------------------------------|
| Líder del SAC | Líder del SAC | V1 | 22/08/2024 |

Confidencial - Solo para uso interno

Everest Insurance[®] comercializa seguros de propiedad, responsabilidad civil y otras líneas de seguros en nombre de Everest Group, Ltd., y sus empresas afiliadas. Puede encontrar información adicional sobre Everest, nuestro personal y nuestros productos en nuestro sitio web www.everestglobal.com. Es posible que no todas las compañías emisoras operen en todas las jurisdicciones. Esta documentación es estrictamente descriptiva. Toda cobertura está sujeta al lenguaje de la póliza emitida. El logotipo de Everest y Everest Insurance[®] son marcas de servicio registradas de Everest Reinsurance Company.