

**REGLAMENTO  
DEFENSOR DEL CLIENTE SKANDIA\*  
FINANCIAL & INSURANCE OMBUDSMAN LTDA**

**CAPITULO I  
CAMPO DE APLICACIÓN, FUNCIONES,  
DESIGNACIÓN Y DURACIÓN**

**Artículo 1°. Campo de aplicación.** Este reglamento se ocupa de regular el procedimiento que debe cumplirse cuando se solicite la intervención del DEFENSOR DEL CLIENTE por una persona natural o jurídica - en adelante, EL CLIENTE o USUARIO -, que esté vinculada a cualquiera de los productos que comercializa SKANDIA.

Así mismo, este reglamento establece las consecuencias y efectos de las decisiones que adopte EL DEFENSOR DEL CLIENTE - en adelante, EL DEFENSOR -, en relación con EL CLIENTE o USUARIO y SKANDIA.

Para los efectos a que haya lugar, este reglamento se entiende sin perjuicio de lo establecido en el numeral 4. del artículo 24 de la Ley 795 de 2003 y el Decreto 690 de 2003 y las normas que los modifiquen o subroguen.

**Artículo 2°. Funciones generales del DEFENSOR.** EL DEFENSOR tendrá como funciones las expresamente señaladas a continuación:

- a. Ser el vocero de los clientes o usuarios ante SKANDIA.
- b. En dicha calidad, y con absoluta independencia de la función señalada en el literal c) siguiente, EL DEFENSOR podrá dirigir por escrito a la junta directiva de SKANDIA, recomendaciones, propuestas o peticiones relativas a la actividad de ésta que hubieren merecido su atención y 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 SKANDIA, y sus CLIENTES.

Así mismo, LOS CLIENTES podrán dirigirse al DEFENSOR con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas ante SKANDIA, en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre unos y otras.

- c. Resolver en forma objetiva y gratuita, las quejas de carácter individual presentadas por LOS CLIENTES, relativas al posible incumplimiento por parte de SKANDIA, de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o productos ofrecidos o prestados por ella o respecto de la calidad de los mismos.

**Artículo 3°. Recursos.** La asamblea general de accionistas de SKANDIA, anualmente, adoptará las medidas conducentes para apropiar los recursos humanos, técnicos y económicos que demande el correcto funcionamiento y desempeño de las funciones asignadas al DEFENSOR.

---

\*Por Skandia y según sea la solución de que se trate, se entiende: Skandia Pensiones y Cesantías S.A., Fiduciaria Skandia S.A., Skandia Seguros de Vida S.A. y Skandia Valores S.A. Comisionista de Bolsa.

**Artículo 4°. Designación del Defensor y suplencia.** EL DEFENSOR será designado por la asamblea de accionistas de SKANDIA, en reunión en la que se designará, adicionalmente, EL DEFENSOR suplente, quien reemplazará al principal en sus faltas temporales o absolutas.

**Artículo 5°. Periodo del Defensor.** EL DEFENSOR y su suplente desempeñarán las funciones establecidas en este reglamento por un periodo de dos (2) años, y podrán ser reelegidos por el mismo término cuantas veces lo estime pertinente la asamblea de accionistas de SKANDIA.

**Artículo 6°. Independencia del Defensor.** EL DEFENSOR ejercerá sus funciones con absoluta independencia de los organismos de administración de SKANDIA, y de sus vinculadas, y deberá garantizar la total imparcialidad y objetividad en relación con las funciones a él asignadas.

En consecuencia, EL DEFENSOR no podrá desempeñar funciones distintas a las señaladas en el Decreto 690 de 2003 o las normas que lo modifiquen o subroguen, en o para SKANDIA, su matriz, sus filiales o subsidiarias, con independencia de la relación contractual que lo pueda vincular, esto es, como empleado, asesor o contratista. Sin perjuicio de lo dispuesto en este artículo, EL DEFENSOR podrá desempeñar las funciones de DEFENSOR para otras entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria.

**Artículo 7°. Incompatibilidades del Defensor para el ejercicio de sus funciones.** EL DEFENSOR no podrá intervenir en los asuntos en los cuales tenga algún interés particular y directo, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o alguno o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho. En este evento, EL DEFENSOR impedido será reemplazado por su suplente.

**Artículo 8°. Terminación del cargo.** EL DEFENSOR cesará en su cargo y funciones por cualquiera de las causas siguientes:

- a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que la asamblea de accionistas de SKANDIA, disponga su reelección;
- b) Incapacidad sobreviniente;
- c) Haber incurrido en alguna de las conductas señaladas en los incisos 3° y 4° del numeral 5° del artículo 53 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero;
- d) Renuncia debidamente aceptada;
- e) Por decisión de la asamblea de accionistas de SKANDIA; y
- f) Por decisión de la Superintendencia Bancaria.

Vacante el cargo, la asamblea de accionistas de SKANDIA procederá al nombramiento de un nuevo titular dentro de los treinta (30) días comunes siguientes a aquel en que se produjo la vacante. Durante este tiempo actuará como DEFENSOR, el suplente.

## **CAPITULO II DE LA VOCERÍA DE LOS CLIENTES**

**Artículo 9º. Del ejercicio de la vocería a solicitud de un tercero.** En desarrollo de lo previsto en el literal a) del artículo 2º de éste reglamento, LOS CLIENTES podrán presentar a consideración del DEFENSOR las recomendaciones y propuestas orientadas a favorecer las buenas relaciones entre éstos y SKANDIA.

Para estos efectos, LOS CLIENTES o USUARIOS deberán presentar:

- a) Una memoria escrita de los fundamentos de hecho que sustentan la petición;
- b) La indicación expresa de que la solicitud no tiene relación alguna con la existencia de un conflicto actual o potencial que de lugar a la presentación de una queja o acción judicial, arbitral o administrativa, o que haya sido objeto de pronunciamiento alguno por parte de aquellas instancias o del propio DEFENSOR, y contra SKANDIA;
- c) La indicación expresa sobre si la solicitud ha sido previamente tramitada ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Ministerio de Protección Social, la Superintendencia Bancaria o cualquier otra autoridad competente o ante SKANDIA. En el evento de que la indicación sobre tal circunstancia sea positiva, deberá anexarse copia de la solicitud o solicitudes presentadas.

Si una o algunas de las solicitudes de interés general han sido resueltas en cualquier sentido, deberá anexarse copia de las respuestas.

- d) Las recomendaciones o propuestas de LOS CLIENTES o USUARIOS deberán presentarse redactadas en castellano, escritas en letra imprenta, a máquina o procesador de palabra, consignar los datos de identificación - cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad o cédula de extranjería -, domicilio y dirección para recepción de la correspondencia, número de teléfono o fax, y la dirección electrónica, si es el caso, a efectos de que EL DEFENSOR pueda darles respuesta.

En los casos en que EL DEFENSOR advierta que la solicitud omite alguno de los requisitos señalados en este artículo, así lo comunicará al peticionario, a efectos de que lo subsane en el término de quince (15) días hábiles. En caso de que EL CLIENTE o USUARIO no responda, procederá a archivar la petición.

Cuando EL DEFENSOR advierta que la solicitud puede estar relacionada directa o indirectamente con circunstancias a las que se refiere el literal b) anterior, o con alguna queja que se encuentre sometida a su conocimiento, procederá a comunicarlo al peticionario, mediante carta en la cual le expresará la causa del rechazo.

**Artículo 10º. De la valoración de la petición.** EL DEFENSOR, una vez verificados los requisitos formales, procederá a evaluar la seriedad, pertinencia y conducencia de la solicitud dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo, debiendo adoptar una o alguna de las siguientes medidas:

- a) Requerir al solicitante la información adicional que pueda ser útil para proceder a formular recomendaciones o propuestas a SKANDIA;
- b) Presentar por escrito a la Junta Directiva de SKANDIA las recomendaciones o propuestas que, en su criterio, sean relevantes;
- c) Remitir a la Superintendencia Bancaria la solicitud, si, en su criterio, es de aquellas materias reservadas a la competencia legal de dicha entidad.
- d) Archivar la solicitud, de lo cual enviará una nota de aviso al peticionario. La nota aludida deberá expresar las razones por las cuales se archiva.

En los eventos previstos en los literales b) a d), EL DEFENSOR informará al peticionario sobre la actuación adelantada en relación con la petición.

**Artículo 11°. Del ejercicio de la vocería por iniciativa propia.** EL DEFENSOR podrá, en cualquier tiempo, y atendiendo su propio criterio, formular por escrito recomendaciones, propuestas o peticiones a las Juntas Directivas de SKANDIA, siempre y cuando estén relacionadas con las actividades autorizadas a SKANDIA, y guarden conexidad general con las quejas que hayan sido resueltas en ejercicio de sus funciones, orientadas a mejorar, facilitar, aclarar o regularizar las relaciones con LOS CLIENTES o USUARIOS, la correcta prestación del servicio, la seguridad y confianza que debe existir entre unas y otros.

**Artículo 12°. Confidencialidad y reserva.** EL DEFENSOR mantendrá, en todos los casos, bajo estricta confidencialidad y reserva, la información, datos y diálogos sobre los asuntos o las materias debatidas con la Junta Directiva de SKANDIA, los representantes legales de la misma, así como toda información sometida a su conocimiento.

En desarrollo de lo previsto en este Capítulo, EL DEFENSOR no podrá ventilar o discutir asuntos que interesen exclusivamente a SKANDIA, con otras instituciones o personas ajenas a la involucrada.

### **CAPITULO III DE LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS DE LOS CLIENTES**

**Artículo 13°. Funciones del Defensor.** Corresponde al DEFENSOR conocer, evaluar y resolver, integralmente, en los términos de este Reglamento, las quejas que LOS CLIENTES o USUARIOS le presenten acerca de posibles incumplimientos de normas legales o internas ocurridos en la prestación de los servicios o respecto de cualquiera de los productos que comercializa SKANDIA.

EL DEFENSOR, en ejercicio de estas funciones, buscará la debida protección de los derechos e intereses del CLIENTE, originados en la oferta o prestación de servicios de SKANDIA, procurando que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En cumplimiento de sus funciones, corresponde AL DEFENSOR:

- a) Conocer, estudiar y proferir una decisión, con base en el procedimiento establecido en el presente Reglamento;
- b) Solicitar a SKANDIA y a LOS CLIENTES la información necesaria para el estudio de las quejas presentadas;
- c) Prestar asesoría a SKANDIA en la formulación de políticas que tiendan a mejorar los servicios, las buenas relaciones y la confianza con su clientela;
- d) Elaborar y llevar los registros y sistemas de archivo requeridos en los cuales se lleve la historia de las quejas presentadas, el trámite surtido respecto de cada una y toda la información que resulte pertinente para la elaboración de los informes anuales referidos en el literal f) de este artículo y, en general, para la realización de los demás estudios que sean necesarios para la debida atención de los clientes de SKANDIA;
- e) Colaborar con la Superintendencia Bancaria en relación con los temas de competencia de esta Entidad;
- f) Presentar a SKANDIA, dentro del primer trimestre de cada año, un informe anual escrito, en el que se refiera, como mínimo a los siguientes asuntos: (i) actividades desplegadas durante el año anterior; (ii) una estadística que permita conocer el número de quejas recibidas y tramitadas el año anterior, fallos favorables y desfavorables a LOS CLIENTES o USUARIOS, las aceptadas por las partes involucradas, los desistidos, los conciliados - con o sin intervención del DEFENSOR -, así como los demás datos que permitan formarse un criterio informado sobre el grado de aceptación y evolución de la actividad del DEFENSOR; (iii) las prácticas indebidas detectadas; (iv) los criterios adoptados en sus decisiones; (v) el número, naturaleza y sentido de las recomendaciones, propuestas o peticiones remitidas a SKANDIA en su calidad de vocero de LOS CLIENTES, con indicación de aquellas que fueron acogidas o rechazadas - total o parcialmente -; (vi) la relación de gastos e inversiones ejecutadas para el correcto desempeño de las actividades del DEFENSOR, con indicación de las necesidades técnicas y humanas requeridas para la siguiente vigencia.

Para todos los efectos a que haya lugar, se entenderá que la obligación a que se refiere este literal se cumplirá por EL DEFENSOR en relación con SKANDIA y las funciones que cumpla respecto de la misma.

- g) Dictar su propio reglamento de acuerdo con lo establecido en el Decreto 690 de 2003.

**Artículo 14°. Asuntos excluidos de la competencia del Defensor.** De conformidad con el artículo 6° del Decreto 690 de 2003, están excluidos de la competencia del DEFENSOR los siguientes asuntos:

- a) Los que no correspondan o estén directamente relacionados con el giro ordinario de los negocios de SKANDIA o de las operaciones que les han sido autorizadas;
- b) Los asuntos concernientes al vínculo laboral entre SKANDIA y sus empleados, o las relaciones de carácter contractual relativas la prestación de servicios personales;
- c) Aquellos que se deriven de la condición de accionista de SKANDIA;

- d) Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, así como el reconocimiento de las indemnizaciones o sumas aseguradas del contrato de seguros, salvo los que estén relacionados con la calidad del servicio en el reconocimiento de algunos de estos productos, evento en el cual serán de conocimiento del DEFENSOR;
- e) Los que se refieran a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial, arbitral o administrativa;
- f) Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, la celebración de un contrato y sus condiciones, o a la vinculación o admisión como cliente;
- g) Las quejas que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de las mismas.
- h) Las quejas que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes y que hayan sido objeto de decisión previa por parte DEL DEFENSOR.
- i) Las quejas cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

**Artículo 15°. Prohibición especial.** De conformidad con lo previsto en el artículo 6° del Decreto 690 de 2003, EL DEFENSOR no podrá establecer perjuicios, salvo que éstos se encuentren previamente determinados en la ley o por el acuerdo de las partes.

**Artículo 16°. Requisitos de procedibilidad.** Los CLIENTES pueden acudir en cualquier momento ante el DEFENSOR cuando consideren que existen incumplimientos de normas legales o internas ocurridos en la prestación de sus servicios o productos, a través de sus redes de oficinas o canales dispuestos para tal fin.

En todo caso tanto a LOS CLIENTES les asiste el derecho de acudir, sin necesidad de interponer la queja previamente ante el DEFENSOR, ante las autoridades administrativas, jurisdiccionales o al procedimiento arbitral o cualquier otro medio de resolución de conflictos autorizado en la Ley Estatutaria de Administración de Justicia, con el propósito de resolver sus controversias contractuales.

Así mismo, LOS CLIENTES podrán presentar quejas en interés particular, general o colectivo ante la Superintendencia Bancaria.

Cuando EL DEFENSOR advierta que una queja sea de interés general o colectivo procederá a remitirla, dentro del término previsto en este Reglamento, a la Superintendencia Bancaria para lo de su competencia.

**Artículo 17°. Presentación de quejas.** LOS CLIENTES podrán, cuando lo estimen conveniente, someter sus quejas al conocimiento del DEFENSOR, para lo cual deberán presentar un documento escrito que reúna los siguientes requisitos mínimos:

- a) Estar redactado en castellano, escrito en letra imprenta, a máquina o procesador de palabra;
- b) Consignar los datos de identificación personal del CLIENTE: nombre y apellidos completos, documento de identificación - cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad o cédula de

extranjería, domicilio y dirección para recepción de la correspondencia, número de teléfono y/o fax, e-mail si es del caso;

- c) Descripción clara, completa y precisa sobre los hechos y causas de la queja;
- d) Enumeración de los derechos que EL CLIENTE o USUARIO considera vulnerados.
- e) Formulación clara y precisa de la petición que EL CLIENTE busca le sea reconocida por SKANDIA;

EL CLIENTE podrá radicar la queja en cualquiera de las oficinas de SKANDIA contra la cual se dirija la reclamación, siendo deber de ésta remitirla en el término de la distancia a las oficinas del DEFENSOR por intermedio de los funcionarios de enlace correspondientes.

La presentación y tramitación de las quejas ante EL DEFENSOR son totalmente gratuitas para EL CLIENTE.

**Artículo 18°. Trámite de las quejas.** Las quejas interpuestas por LOS CLIENTES ante EL DEFENSOR tendrán el siguiente trámite:

- a) Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recepción o radicación de la queja, EL DEFENSOR deberá decidir si el asunto que se le somete es de su competencia o corresponde a los asuntos excluidos de su conocimiento. En el evento que la queja se radique en la oficina o agencia de SKANDIA concernida, y aquellas se hallen localizadas en una ciudad distinta de Bogotá D.C., al término anterior se le sumarán los días que ordinariamente tarda el envío de correspondencia por el correo ordinario, sin que en ningún caso el término exceda de diez (10) días hábiles.

En caso de que EL DEFENSOR estime que no es competente para conocer del asunto, la rechazará de plano y comunicará su decisión al CLIENTE y a SKANDIA, dentro de los términos antes señalados.

- b) Si EL DEFENSOR, luego de la valoración inicial de la solicitud, advierte que la queja interpuesta corresponde a aquellas de interés general o colectivo, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Bancaria para lo de su competencia, dando aviso tanto al CLIENTE como a SKANDIA, dentro del término señalado en el literal anterior.
- c) En caso de que EL DEFENSOR rechace de plano la queja, según lo previsto en el literal a) de este artículo, EL CLIENTE podrá dirigirse a las autoridades administrativas o judiciales competentes, y no podrá ser presentada nuevamente ante EL DEFENSOR, mientras se mantengan las condiciones que dieron lugar al rechazo.
- d) Si se omite alguno o algunos de los requisitos señalados en el artículo 17° de este Reglamento, EL DEFENSOR procederá como se indica en el literal e) siguiente.
- e) Si EL DEFENSOR considera que para la admisión de la queja necesita conocer datos que deben ser facilitados por EL CLIENTE o SKANDIA, procederá a solicitar la información pertinente, concediendo un término de quince (15) días hábiles contados a partir del recibo de la comunicación enviada por EL DEFENSOR y dentro del cual la parte requerida deberá suministrarla. Si alguna de

las partes requeridas lo solicita de manera fundamentada, EL DEFENSOR podrá prorrogar, por una sola vez, el plazo de respuesta hasta por cinco (5) días hábiles.

Se entenderá que EL CLIENTE ha desistido de la queja, si no aporta la información requerida por EL DEFENSOR dentro del término señalado en este literal.

Con todo, EL CLIENTE podrá presentar posteriormente su queja, una vez obtenga la información completa.

- f) Recibida la información del CLIENTE o de SKANDIA, EL DEFENSOR tendrá cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente a que reciba la información completa para resolver sobre la admisión o el rechazo de la queja.
- g) Admitida la queja, EL DEFENSOR dará traslado de ella a SKANDIA, con el fin de que ésta allegue la información que considere pertinente y presente los argumentos en que fundamenta su posición. En este evento, SKANDIA deberá dar respuesta dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que se remita la solicitud de información. Este término podrá ampliarse hasta por cinco (5) días hábiles adicionales, en caso de que se requiera información de terceros ajenos a SKANDIA.
- h) Si después de iniciado el trámite de la queja, EL DEFENSOR tuviere conocimiento de la ocurrencia previa de alguna de las circunstancias que excluyen el asunto de su competencia, de acuerdo con lo previsto en el artículo 14° de este Reglamento, o de que una vez efectuada la presentación de la queja hubiese sobrevenido cualquiera de las circunstancias aludidas, EL DEFENSOR dará por terminada su actuación y comunicará su decisión a SKANDIA y al CLIENTE.
- i) EL CLIENTE podrá desistir de la queja en cualquier momento. En igual sentido, SKANDIA podrá dar una solución a los hechos objeto de la queja, en cualquier momento anterior a la decisión del DEFENSOR. En ambos casos, se pondrá en conocimiento del DEFENSOR, ya sea el desistimiento del CLIENTE, como la solución de la queja directamente por SKANDIA y se procederá al archivo del expediente, para lo cual EL DEFENSOR deberá remitir un informe a las partes.
- j) En el evento del literal anterior, si la rectificación fuese a satisfacción expresa del CLIENTE o si se produce el desistimiento expreso del mismo, se procederá al archivo de la queja dando informe a ambas partes.
- k) El trámite de la queja se suspenderá en caso de que el interesado opte por acudir a la vía judicial.

**Artículo 19°. Plazo para emitir la decisión.** EL DEFENSOR deberá adoptar la decisión que corresponda previo estudio del asunto sometido a su conocimiento, dentro de un término no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente en que cuente con todos los documentos y la información necesaria para resolver la queja.

**Artículo 20°. Contenido de la decisión del Defensor.** La decisión que tome EL DEFENSOR se deberá consignar por escrito y en idioma castellano, motivada en derecho, para lo cual deberá tomar en cuenta la información y argumentos planteados por EL CLIENTE y SKANDIA. El contenido mínimo de la decisión será el siguiente:

1. Identificación del DEFENSOR DEL CLIENTE.
2. Identificación de las partes y de la calidad en que actúan.
3. Relación sucinta de los hechos objeto de la queja.
4. Los motivos que fundamentan su decisión, para los cuales deberá tener en cuenta las normas aplicables al caso, las estipulaciones contractuales, las costumbres comerciales y las prácticas bancarias.
5. La advertencia de que su decisión no obliga a las partes y que, en todo caso, podrán iniciar las actuaciones administrativas o interponer las acciones judiciales que consideren pertinentes. No obstante lo anterior en dado caso que las partes estén de acuerdo con la decisión esta será vinculante. SKANDIA podrá determinar el carácter de vinculante para ésta de las decisiones favorables al cliente adoptadas por el DEFENSOR.

**Artículo 21°. Comunicación de la decisión.** EL DEFENSOR una vez profiera su decisión deberá proceder a comunicar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a cada una de las personas involucradas, mediante comunicación enviada a la dirección física o electrónica suministrada por EL CLIENTE y a SKANDIA.

Para todos los efectos, se entenderá que la dirección suministrada por EL CLIENTE es la que corresponda a la última actuación realizada ante EL DEFENSOR. Por tanto, enviada la comunicación a esa dirección se entenderá realizada en debida forma y correrán los términos a que alude el artículo siguiente.

**Artículo 22°. Efectos de la decisión del Defensor.** Las decisiones del DEFENSOR no serán obligatorias para ninguna de las partes, sin perjuicio de que éstas expresamente acuerden lo contrario. En todo caso, en la medida en que las decisiones de EL DEFENSOR fueren expresamente aceptadas por las partes, tendrán carácter vinculante para ellas.

#### **CAPITULO IV DEL INFORME ANUAL Y DEL PRESUPUESTO**

**Artículo 23°. Del Informe Anual.** Dentro del primer trimestre, de cada año EL DEFENSOR presentará a la Junta Directiva de SKANDIA un informe anual del desarrollo de su función durante el año precedente, que contenga la información indicada en el literal f) del artículo 13° de este Reglamento.

Podrán incluirse en el informe anual recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre SKANDIA y sus CLIENTES.

De igual forma, con la periodicidad que se requiera, SKANDIA podrá solicitar AL DEFENSOR los informes que considere pertinentes sobre el desarrollo de su gestión.

**Artículo 24°. Del Presupuesto.** El DEFENSOR presentará el proyecto de presupuesto para el siguiente período. En este proyecto podrá incluirse cualquier propuesta de tipo financiero o de organización que EL DEFENSOR estime necesaria para un mejor desempeño de su cargo.

## **CAPITULO VI DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE SKANDIA**

**Artículo 25°. De los derechos de SKANDIA.** Son derechos de SKANDIA:

1. Que LOS CLIENTES presenten sus quejas o peticiones ante EL DEFENSOR.
2. Recibir del DEFENSOR los servicios a los cuales se encuentra obligado, de acuerdo con lo dispuesto en este Reglamento.
3. Obtener información, asesoría y consultoría en lo referente a los conceptos y decisiones del DEFENSOR.

**Artículo 26°. Obligaciones de SKANDIA.** SKANDIA adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones por parte del DEFENSOR y para asegurar la total independencia de su actuación. En particular, corresponde a SKANDIA:

1. Designar la persona que se encargará de la relación entre SKANDIA y EL DEFENSOR (en adelante, el COORDINADOR), de forma que las solicitudes de información o de colaboración necesarias para el desempeño de las funciones del DEFENSOR respecto de las quejas o cuestiones suscitadas en relación con aquella, se lleven a cabo a través de dicho Coordinador.
2. Aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado al normal funcionamiento de los servicios del DEFENSOR.
3. Cancelar AL DEFENSOR los honorarios y gastos establecidos para el desempeño del cargo.
4. Cancelar los aportes necesarios para la provisión de recursos técnicos y administrativos del DEFENSOR.
5. Colaborar con EL DEFENSOR en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de su cargo y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su conocimiento.
6. Informar periódicamente a los CLIENTES de SKANDIA en la forma que ésta estime más adecuada, la existencia y funciones DEL DEFENSOR, su dirección física y electrónica, y de los derechos que asisten a dichos CLIENTES para presentar sus reclamaciones y forma de interponerlas.
7. Informar al DEFENSOR las decisiones que hayan sido aceptadas expresamente por las partes, con indicación de su cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas.

8. Adoptar todas las medidas del caso tendientes a cumplir con las decisiones del DEFENSOR, cuando éstas sean aceptadas expresamente por EL CLIENTE y por SKANDIA.
9. Recibir las quejas que sus CLIENTES le presenten respecto de la actuación del DEFENSOR y trasladarlas a la Superintendencia Bancaria para su conocimiento y evaluación.