

REGLAMENTO DEFENSOR CONSUMIDOR FINANCIERO

FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Las funciones del Defensor del Consumidor Financiero son las siguientes: i) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de la Compañía. ii) Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la Compañía de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrece o presta, o respecto de la calidad de los mismos. iii) Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la Compañía en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que las modifiquen o sustituyan. iv) Ser vocero de los consumidores financieros ante la Compañía. v) Efectuar recomendaciones a la Compañía relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad. vi) Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.

LUGAR PARA FORMULAR LAS QUEJAS

Todos los consumidores financieros tienen la posibilidad de formular sus quejas ante el defensor del consumidor financiero, en cualquiera de las sucursales, agencias u oficinas de la Compañía a nivel nacional, así como la posibilidad de dirigirse al defensor con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas ante la Compañía en aquellos aspectos que pueden favorecer las buenas relaciones entre la Compañía y sus clientes.

REQUISITOS DE LAS QUEJAS

Para la presentación de quejas ante el defensor del consumidor financiero de la Compañía, no se exige ninguna formalidad, sino que basta con indicar el motivo de la misma, describiendo los hechos, los derechos que considere vulnerados y las pretensiones, así como la identificación y demás datos que permitan contactar al consumidor financiero para hacerle llegar la correspondiente respuesta.

La queja podrá ser presentada directamente al consumidor financiero o en las oficinas de la Compañía indicando que se trata de una queja para trámite del defensor del consumidor financiero

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

1. El interesado iniciará su reclamación con la formulación de su queja ante el defensor del consumidor financiero en la forma descrita, indicando sus datos personales, nombre,

identificación, domicilio y la descripción de los hechos, los derechos que considere vulnerados y sus pretensiones. La queja podrá ser remitida a la dirección física o electrónica del defensor, o podrá ser presentada en las oficinas del defensor o en las agencias o sucursales de la Compañía indicando que se trata de una queja para trámite del defensor del consumidor financiero.

2. 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 el defensor considera que la queja corresponde a un asunto de interés general dará traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar con el trámite individual dentro de la órbita de su competencia. Si considera que la queja no es de su competencia, el defensor negará su admisión, comunicando su decisión a la Compañía y al consumidor financiero o usuario, dentro del término de tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la queja en su oficina o en las agencias o sucursales de la entidad, o en el momento en que ingrese el mensaje de datos en el sistema de correo electrónico de la Compañía. En la comunicación al consumidor financiero el defensor deberá indicar los motivos de la inadmisión de la queja e informar que tal inadmisión no impide el ejercicio de las demás acciones legales existentes
3. Si el defensor estima que para la admisión de la queja necesita conocer datos que debe facilitarle la Compañía o el consumidor financiero, procederá a comunicarles a fin de que alleguen la información que le permita determinar sobre su admisión. En éste evento, la Compañía o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término que indique el defensor que no deberá ser superior a ocho (8) 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 tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente en que reciba la respuesta.
4. Se entenderá que la queja ha sido desistida si el cliente o usuario no aporta la información requerida por el defensor del consumidor financiero dentro del término mencionado en el numeral anterior. Ello, sin perjuicio de que posteriormente pueda tramitar su queja con la información completa.
5. Admitida la queja el defensor dará traslado de ella a la Compañía, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición., En el mismo traslado el defensor le solicitará a la Compañía que señale de manera expresa si acepta que la decisión del trámite sea vinculante para ella. La entidad deberá dar respuesta completa, clara y suficiente a la queja y deberá manifestar la aceptación o no de que la decisión del trámite le sea vinculante, en un término de ocho (8) días hábiles contados desde el día siguiente en que se le remita la solicitud de información, término que podrá

ampliarse, a petición de la Compañía y a juicio del defensor, hasta por otros cinco (5) días hábiles.

6. Si después de iniciado el trámite de la queja el defensor tiene conocimiento de que este no es de su competencia el defensor dará por terminada su actuación, comunicando su decisión a la Compañía y al consumidor financiero.
7. El defensor deberá estudiar la información aportada por las partes y tomará la decisión en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término mencionado en el numeral 5.
8. La decisión que profiera el defensor será motivada, clara, completa y comunicada tanto al consumidor financiero, como a la Compañía el día hábil siguiente después de proferida.
9. La Compañía podrá rectificar parcial o totalmente la posición esgrimida ante la queja, en cualquier momento anterior a la decisión final del defensor del consumidor financiero. En estos casos la Compañía informará al defensor y este dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la Compañía, consultará por medio verificable al consumidor financiero que formuló la queja, a fin de establecer su expresa satisfacción. Tal consulta deberá ser resuelta por el consumidor financiero en un término máximo de ocho (8) días hábiles, de no recibirse respuesta se entenderá que la rectificación fue satisfactoria y se dará por terminado el trámite. En caso que el consumidor financiero manifieste expresamente que la rectificación ha sido satisfactoria, el defensor comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo. En caso que la rectificación haya sido parcial y el consumidor financiero no se encuentre satisfecho con ella, el trámite continuará con el objetivo de responder los asuntos que no fueron objeto de rectificación.
10. 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 y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001, para efectos de publicidad. 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.

El consumidor financiero podrá desistir de su queja en cualquier momento mediante documento dirigido al defensor del consumidor financiero. En tales eventos el defensor dará por terminado el trámite y deberá comunicar al consumidor financiero la recepción del documento de desistimiento y a la entidad vigilada sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

Nota: Lo establecido en este numeral se entiende sin perjuicio de las acciones judiciales que pueden presentar los consumidores financieros como la misma Compañía, a efectos de resolver

sus controversias contractuales y de aquellas quejas que en interés general o colectivo se presenten ante la Superintendencia Financiera.

ASUNTOS EXCLUIDOS

Están excluidos de la competencia del defensor del consumidor financiero (por disposición expresa de las normas) los siguientes asuntos:

- a. Los que no correspondan o estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la Compañía;
- b. Los concernientes al vínculo laboral entre la Compañía y sus empleados o respecto de sus contratistas;
- c. Aquellos que se deriven de la condición de accionista de la Compañía;
- d. Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes , salvo los que estén relacionados con la calidad del servicio y con el trámite de reconocimiento de estas;
- e. Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías;
- f. Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto;
- g. Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad o más a la fecha de presentación de la queja;
- 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 del consumidor financiero;
- i. Las quejas cuya cuantía , sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación;
- j. En desarrollo de sus funciones el defensor del consumidor financiero no podrá determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por la ley.

DERECHOS DE LOS USUARIOS O CLIENTES

A todo cliente o usuario le asiste el derecho para escoger libremente si acude de manera directa a la Compañía, al defensor del consumidor financiero o a la Superintendencia Financiera de Colombia para presentar su queja en contra de la Compañía, siendo claro que cada uno evaluará los trámites dentro del marco de competencia que le corresponda.

ALCANCE Y EFECTOS DE LAS DECISIONES

Las decisiones del defensor del consumidor financiero no obligan a las partes, a menos que sean expresamente aceptadas por ellas.

FUNCION DE VOCERIA

El defensor del consumidor financiero podrá dirigir en cualquier momento a los administradores o a la junta directiva de la Compañía, recomendaciones y propuestas relacionadas con los servicios y atención a los consumidores financieros, sobre eventos que hubieran merecido su atención y que a su juicio, puedan mejorar y facilitar las relaciones entre la Compañía y los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de las actividades de la Compañía.

PUBLICACION DE LAS DECISIONES

Las decisiones del defensor del consumidor financiero podrán ser publicadas, siempre que se mantenga la debida reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes.

CONFLICTOS DE INTERES

En caso que el defensor del consumidor financiero tuviere algún conflicto de interés frente a una determinada controversia o asunto, deberá abstenerse de actuar y en su reemplazo actuará el defensor del consumidor financiero suplente.