

## REGLAMENTO DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El presente reglamento regula lo relativo al **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO** (en adelante el **DEFENSOR o DCF**), sus funciones, responsabilidades y las obligaciones de la sociedad sometida al control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante **LA ENTIDAD**).

La dirección de la oficina de la Defensoría del Consumidor Financiero es Calle 124 No. 7C-44 Of. 505. Tels.: 6378727, 6092013, 6299351, telefax: 2158717

La Defensoría del Consumidor Financiero tiene un horario de atención de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. en jornada continua.

### CAPITULO I - DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El La Defensoría del Consumidor es una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal ejerce sus funciones con autonomía e independencia.

#### ARTÍCULO 1 - FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Las funciones del DCF son las siguientes:

- a. **Atender** de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.
- b. **Conocer y resolver** en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.
- c. **Actuar 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. Para el efecto, 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.
- d. **Ser vocero** de los consumidores financieros ante la entidad.
- e. **Efectuar recomendaciones** a la entidad relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- f. **Proponer** a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.

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

Constituye la labor principal del Defensor conocer, evaluar y resolver en forma completa, objetiva y gratuita las quejas individuales que clientes o usuarios de **LA ENTIDAD** le presenten acerca de posibles incumplimientos de normas legales o internas que rigen el desarrollo de las operaciones, contratos o servicios que ofrece, presta o ejecuta **LA ENTIDAD**, así como la relativa a la calidad en la prestación de los servicios a su cargo, que deberá cumplir siempre con la celeridad, eficacia y la rapidez que los hechos y circunstancias propias de tiempo, modo y lugar lo permitan dentro de los plazos legales establecidos, adoptando las medidas a su alcance, tales como, solicitar colaboración de quien estime pertinente tendiente a que situaciones concretas e injustificables en su opinión, no dilaten o demoren la consecución de las pruebas o documentos que le permitan pronunciarse oportunamente.

En cualquier momento, **EL DEFENSOR** podrá dirigirse a los órganos de administración de **LA ENTIDAD**, con el fin de efectuar peticiones, recomendaciones, propuestas o sugerencias sobre la actividad propia de la entidad, que en su criterio pueden ser objeto de mejora y así aclarar, facilitar o regularizar las relaciones contractuales con los clientes, de manera que la diligencia, seguridad, oportunidad y la correcta celebración y/o prestación de las operaciones y/o servicios financieros generen siempre la confianza que debe existir entre las partes.

De igual manera, **EL DEFENSOR** cuando lo estime oportuno, podrá hacer recomendaciones o sugerencias a la **ENTIDAD** que sean propuestas por los consumidores financieros.

Otras funciones del **DEFENSOR**, son las siguientes:

**Presentar informes sobre su gestión:**

Anualmente, dentro del primer trimestre de cada año, o cuando se lo solicite las Directivas de **LA ENTIDAD**, el Defensor presentará un informe de gestión detallada sobre la labor desempeñada en el año inmediatamente anterior, o en el período correspondiente, según sea el caso, donde como mínimo suministrará información relativa al número de quejas recibidas y tramitadas en el año anterior, con expresión de las prácticas indebidas detectadas, el tema de las mismas, el criterio adoptado por el Defensor en sus decisiones, así como cualquier otro aspecto que considere de interés para **LA ENTIDAD**.

Este informe puede incluir recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar o mejorar las relaciones entre **LA ENTIDAD** y sus clientes o usuarios.

**Mantener un registro o archivo sobre las quejas:**

La **DEFENSORÍA** mantiene un registro digital de las quejas presentadas contra **LA ENTIDAD**, igualmente abre un expediente físico para cada caso, estos expedientes son organizados por defensoría y los conserva por un periodo prudencial una vez sean concluidas.

Periódicamente la Defensoría remitirá a **LA ENTIDAD**, el archivo físico de quejas concluidas para que sea archivado en sus dependencias.

En este caso, **LA ENTIDAD** deberá adoptar las medidas que estime oportunas con el objeto de que se permita el acceso al expediente, ya sea de forma física o electrónica, al DEFENSOR, cuando así lo requiera.

**Proveer los recursos humanos y técnicos necesarios:**

**EL DEFENSOR** proveerá los recursos humanos y técnicos necesarios para el cumplimiento de sus funciones, lo cual se entenderá comprendido dentro de la remuneración mensual convenida con **LA ENTIDAD**.

**ARTÍCULO 2 - DESIGNACIÓN Y SUPLENCIA**

**EL DEFENSOR** tendrá un suplente que lo reemplazará en sus faltas absolutas o temporales. Ambos serán designados por la Asamblea General de Accionistas de **LA ENTIDAD** para un período de dos (2) años, y podrán ser reelegidos indefinidamente por el mismo período. En la misma sesión en que sean designados deberá incluirse la información relativa a las apropiaciones previstas para el suministro de recursos humanos y técnicos destinados al adecuado desempeño de las funciones asignadas al **DEFENSOR**.

**ARTÍCULO 3 - PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA FUNCION DEL DEFENSOR DEL CLIENTE**

Los principios orientadores de las funciones del **DEFENSOR**, son los siguientes:

**a. Absoluta independencia**

Dada la importancia o trascendencia de la misión encomendada, **EL DEFENSOR** procederá libremente y sin coacción alguna a la apreciación de los hechos, de las pruebas y del derecho.

**b. Total imparcialidad y objetividad.**

Sus pronunciamientos siempre deben estar alejados de cualquier interés particular o de la ausencia de cualquier beneficio individual.

**PARÁGRAFO:** El Defensor no intervendrá en los casos en los cuales tenga un 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, quien asumirá el conocimiento de la(s) reclamación(es), sin necesidad del cumplimiento de trámites o requisitos adicionales, dados los principios de celeridad, economía y demás que orientan este tipo de procedimientos.

## CAPITULO II - OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD Y DEL DEFENSOR

### ARTÍCULO 4 - OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD

**LA ENTIDAD** adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones por parte del **DEFENSOR**, así como para asegurar la total independencia y autonomía de su actuación.

Corresponde a **LA ENTIDAD**:

1. Colaborar con el Defensor en todo aquello que facilite, haga más eficiente o eficaz el ejercicio de su cargo y, especialmente, poner a su disposición toda la información necesaria que le sea solicitada para la resolución de las quejas sometidas a su conocimiento. Para estos efectos, **LA ENTIDAD** deberá informar al Defensor el funcionario encargado de atender las comunicaciones entre la respectiva entidad y éste, de forma tal que las peticiones de información o de colaboración necesarias para el desempeño de las funciones del Defensor respecto a las quejas o cuestiones suscitadas respecto a **LA ENTIDAD** se lleven a cabo a través de dicho funcionario, en los términos establecidos en el presente Reglamento.
2. Publicitar e informar entre sus clientes o usuarios la figura del Defensor del Consumidor Financiero mediante avisos adecuados y de divulgación permanente, donde se destaque al menos la siguiente información:
  - a). Nombre del Defensor principal y suplente
  - b). Su dirección física, electrónica, teléfonos y fax
  - c). Funciones del defensor del consumidor financiero
  - d). Indicación de los asuntos o temas excluidos de su competencia, expresando que las demás operaciones en desarrollo de su objeto social si las puede conocer y pronunciarse sobre los hechos colocados a consideración del Defensor.
  - e). El procedimiento establecido para la atención, trámite y forma de resolver las quejas, manera de interponerlas o presentarlas.
  - f). El efecto de las decisiones del Defensor, en cuanto sí obligan o no a la **ENTIDAD** y al consumidor financiero.
  - g). La expresión de que es obligación del **DEFENSOR** dar trámite a las quejas en forma objetiva y gratuita por una parte y por la otra que en el ejercicio del cargo goza de total autonomía e independencia.
  - h). La posibilidad de recibir las quejas que sus clientes y/o usuarios contra el Defensor y trasladarlas a la Superintendencia Financiera de Colombia para su evaluación y trámite que corresponda.
3. Dar respuesta a los requerimientos realizados por el **DEFENSOR**, solicitar prórrogas para el trámite o responder requerimientos dentro de los plazos o términos establecidos.

4. Remitir al **DEFENSOR** de manera inmediata las reclamaciones que interpongan sus clientes y/o usuarios en sus dependencias, con el fin de iniciar el respectivo trámite, en cuyo caso los costos de envío serán a cargo de **LA ENTIDAD**.
5. Informar por escrito al **DEFENSOR** sobre:
  - a) Cuáles de sus decisiones a favor del cliente financiero son aceptadas y la forma como las acatará, con indicación de la cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas.
  - b) De igual forma, informará por escrito al **DEFENSOR** sobre cuáles de sus decisiones a favor del cliente financiero no son aceptadas e indicando las razones por las cuales se aparta de las mismas.
6. Remitir a la Dirección de Protección del Consumidor Financiero de la Superintendencia Bancaria un informe sobre las actuaciones adelantadas con ocasión de las recomendaciones o sugerencias efectuadas por el **DEFENSOR**, dentro del término que se establezcan en las normas jurídicas.
7. Remitir los informes estadísticos que solicite la Superintendencia Financiera de Colombia dentro de la periodicidad y los plazos que fije.

#### **ARTÍCULO 5 - INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR LA ENTIDAD**

Tanto las solicitudes de información como su contestación se realizarán a través del Coordinador que **LA ENTIDAD** haya designado para llevar a cabo sus relaciones con **EL DEFENSOR** o mediante la utilización del procedimiento que mejor se adecue a la **ENTIDAD**, teniendo en cuenta sus características especiales, las cuales en todos los casos deberá informar por escrito al **DEFENSOR**.

En todo caso, el funcionario de la **ENTIDAD** de cada área que responda los requerimientos sobre reclamaciones que efectúe la **DEFENSORÍA**, será responsable de su contenido, correspondiéndole en todo caso al Coordinador designado:

- a). Llevar control de las quejas recibidas para el trámite que corresponda
- b). Adoptar las medidas que estime oportunas para que las respuestas que sean suministradas con ocasión de las reclamaciones, sean remitidas y recibidas por la **DEFENSORÍA** dentro de los plazos legales establecidos.
- c) Atender todas las peticiones o requerimientos que le efectúe el **DEFENSOR** sobre el trámite de quejas y darle respuestas oportunas dentro de los términos fijados en cada comunicación.
- d) Enviar la información y documentación de forma completa, según el requerimiento que se envía a la entidad al hacer el traslado de la queja.

**ARTÍCULO 6 - OBLIGACIONES DEL DEFENSOR**

**EL DEFENSOR** tiene las siguientes obligaciones:

1. Establecer el reglamento al cual se sujetará su actividad, en los términos de la ley y de Decretos que rigen su actividad y/o procedimientos para el trámite de las reclamaciones. Para estos efectos, será el mismo contenido en este documento.
2. Solicitar a **LA ENTIDAD** así como al cliente y/o usuario la información que sea necesaria para el análisis, estudio y decisión final sobre la queja.
3. Proferir las decisiones que le correspondan dentro de los términos señalados en el presente Reglamento, de acuerdo con las normas legales vigentes.
4. Presentar un informe a **LA ENTIDAD** dentro del primer trimestre de cada año, en el cual refiera al desarrollo de su función durante el lapso precedente.

El informe contendrá:

- a). El número de quejas recibidas y tramitadas el año anterior
- b). Análisis de los tipos y motivos de las reclamaciones tramitadas
- c). Indicación de las prácticas indebidas detectadas así como también los criterios mantenidos por el Defensor del Cliente en sus decisiones
- d). Recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las relaciones entre **LA ENTIDAD** con sus clientes y/o usuarios
- e). Cualquier otro dato o información que pueda considerarse de interés

Copia del anterior informe será remitido a la Superintendencia Financiera de Colombia en el mismo momento de que sea remitido a la **ENTIDAD**, de acuerdo con la normatividad vigente.

5. Diligenciar el informe estadístico en la pro-forma establecida con la periodicidad trimestral o que establezca la Superintendencia Financiera de Colombia y enviarlo a la **ENTIDAD**, para que lo remita su representante legal con firma digital a la Superintendencia Financiera de Colombia dentro del plazo establecido en las normas jurídicas respectivas.
6. Mantener un registro de las quejas presentadas y de su fecha, así como un archivo físico o digital de las mismas, según medidas adoptadas y los casos que reciba.
7. Colaborar con la Superintendencia Financiera de Colombia, en los temas de competencia de ésta.

**ARTÍCULO 7 - RÉGIMEN DISCIPLINARIO**

El incumplimiento de las obligaciones a cargo del Defensor será sancionado por la Superintendencia Financiera de Colombia con la imposición de las sanciones a que se refiere el artículo 208 numeral 3 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

En los términos del régimen sancionatorio del mismo Estatuto, las entidades vigiladas podrán ser sancionadas por no designar al Defensor, por no efectuar las apropiaciones necesarias para el suministro de los recursos humanos y técnicos que requiera su adecuado desempeño o por no proveer la información que necesite para el ejercicio de sus funciones.

### CAPITULO III – CONTRATACIÓN Y REMUNERACIÓN

#### ARTÍCULO 8 - CONTRATACIÓN Y REMUNERACIÓN

El Defensor establecerá una relación contractual no laboral (prestación de servicios) con **LA ENTIDAD**, con quien suscribirá el respectivo contrato.

Las condiciones y valor de los honorarios del Defensor se acordarán en el respectivo contrato.

#### ARTÍCULO 9 - TERMINACIÓN DEL CARGO

El Defensor cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

1. Expiración del plazo para el que fue nombrado, a menos que el órgano colegiado que corresponda lo reelija
2. Inhabilidad, incompatibilidad o incapacidad sobreviniente
3. 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, modificado por el artículo 8 de la Ley 795 de 2003
4. Renuncia a la ejecución dando aviso escrito de su determinación con una antelación no inferior a dos (2) meses
5. Por decisión del órgano colegiado que corresponda
6. Por decisión de la Superintendencia Financiera de Colombia

**Parágrafo:** Vacante el cargo, **LA ENTIDAD** procederá al nombramiento de un nuevo Defensor y su suplente dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al que se produjo la vacante. Hasta dicho nombramiento, las funciones del Defensor serán atendidas por su suplente.

### CAPITULO IV - LAS RECLAMACIONES Y SU TRÁMITE

#### ARTÍCULO 10 - OBJETO

Los clientes y/o usuarios de **LA ENTIDAD** pueden dirigirse al **DEFENSOR** cuando estimen que con ocasión de un contrato, operación, servicio o producto que ofrece o presta o respecto de la calidad de los mismos, hayan sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, salvo los casos excluidos de su conocimiento o competencia por la Ley.

#### ARTÍCULO 11 - ASUNTOS EXCLUIDOS DE LA COMPETENCIA DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

La decisión del Defensor de declararse incompetente para conocer del trámite de una queja o para no continuar con el procedimiento de la misma, podrá presentarse en cualquier etapa del trámite de la reclamación, en cuyo caso así lo expresará al peticionario mediante comunicación escrita motivada y con copia a **LA ENTIDAD**.

Para todos los efectos legales, se considera queja la comunicación dirigida a la Defensoría o a la Entidad que contenga una inconformidad respecto de la prestación de los servicios o productos que ofrece o presta la entidad o referente a la calidad de los mismos o describa un posible incumplimiento a las normas legales o internas que rigen el desarrollo, ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan o respecto de la calidad de los mismos.

En cuanto a las comunicaciones dirigidas a la Defensoría en las cuales los clientes únicamente realicen solicitudes de información a **LA ENTIDAD**, a las mismas no se les dará el trámite de reclamación ante la Defensoría, toda vez que no constituyen queja o reclamación.

En este sentido estas solicitudes de información se trasladarán a **LA ENTIDAD** para que le de respuesta a sus clientes de manera directa y sin que sea necesario remitir copia de la misma a esta DEFENSORÍA.

De conformidad con la legislación vigente, están excluidos de la competencia del Defensor los siguientes asuntos:

- a. Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a las entidades.
- b. Los concernientes al vínculo laboral entre las entidades y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- c. Aquellos que se deriven condición de accionista de las entidades.
- d. Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de éstas.
- 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 a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor.
- h. Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.
- i. Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- j. Las demás que defina el Gobierno Nacional.

Las reclamaciones enviadas a la Defensoría que hayan sido o estén siendo tramitadas por la Superintendencia Financiera de Colombia, serán tramitadas por **EL DEFENSOR**.

Ahora bien, en aquellos eventos en que la reclamación presentada ante la Defensoría esté siendo resuelta por vía judicial o arbitral, la cual se constituye en causal de incompetencia del Defensor del Cliente para conocer de la reclamación, la Defensoría no emitirá concepto alguno sobre aspectos que tengan relación directa con el respectivo proceso.

Sin embargo, esta Defensoría admitirá, dará trámite y emitirá concepto en aquellos casos en que la reclamación a pesar de estar siendo sujeta a un proceso judicial o arbitral, verse sobre hechos que no hagan referencia al proceso, tales como la atención al cliente por parte de la entidad, solicitud de documentos, etc.

Dichas reclamaciones serán tramitadas, cuando incluyan otros temas o asuntos que estén sometidos a la competencia del Defensor, en su criterio jurídico.

Esta Defensoría admitirá, dará trámite y emitirá concepto en aquellos casos en que deba analizarse si **LA ENTIDAD**, a pesar de su libertad, independencia y autonomía contractual de que goza, de acuerdo con la ley, para no otorgar un préstamo o para no aprobar un producto o servicio, se fundamentó en una causal objetiva, de acuerdo con los parámetros jurisprudenciales expuestos por la Corte Constitucional, la Ley 1328 de 2009, e instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual en todos los casos debe ser informada por cualquier medio verbal o escrito al cliente y/o usuario.

De esta suerte, la negativa de prestar, suministrar o terminar en forma unilateral cualquier operación activa, pasiva o neutra, debe basarse en todos los casos en la evaluación de las condiciones y los riesgos inherentes a las mismas con respecto a cada cliente y/o usuario, de manera que la abstención de prestarlos debe estar plenamente justificada en criterios objetivos y razonables que siempre deben colocarse en conocimiento del consumidor financiero bajo cualquier forma, de manera que **LA ENTIDAD** adoptará medidas tendientes a “(...) evitar incurrir en prácticas que impidan infundadamente el acceso a los servicios. (...)”.

Tampoco es competente el **DEFENSOR** para conocer de las quejas que, en su opinión, correspondan a aquellas que se instauren en interés general o colectivo, en cuyo caso deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia para su trámite.

Así mismo, **EL DEFENSOR** perderá competencia para pronunciarse sobre una determinada queja cuando:

- a. El cliente opte por la vía judicial, caso en el cual se suspenderá de inmediato el trámite de la reclamación mediante decisión motivada que comunicará al cliente y enviará copia a **LA ENTIDAD**.
- b. El cliente desista de la reclamación en forma expresa o tácita,
- c. O cuando la entidad vigilada rectifique su proceder frente al cliente, a satisfacción de éste, en cuyo caso una vez enterado el Defensor, terminará y archivará el trámite de la queja, mediante decisión motivada que comunicará al cliente y enviará copia a **LA ENTIDAD**.

En todo caso, corresponde única y exclusivamente al **DEFENSOR** decidir si una queja, reclamación, petición o comunicación que se le dirija es o no de su competencia y podrá modificar su posición cuando existan fundadas razones jurídicas.

**EL DEFENSOR** siempre motivará sus decisiones y dejará constancia escrita sobre las razones en las cuales soporta o motiva sus conceptos jurídicos.

#### ARTÍCULO 12 - PRESENTACIÓN DEL RECLAMO

El procedimiento que debe seguir el cliente o usuario ante **EL DEFENSOR** es el siguiente:

- Presentar por escrito, en letra imprenta legible, a máquina, o mediante correo electrónico, la reclamación dirigida directamente al **DEFENSOR**, o copia de la solicitud presentada ante **LA ENTIDAD**, solicitud que como mínimo deberá contener:
  - Los datos de identificación, dirección, fax, e-mail, si es del caso y número telefónico del cliente reclamante
  - Descripción clara y precisa sobre los hechos y causas de la reclamación
  - Declaración de que la reclamación no ha sido sometida a procesos judiciales
  - Poder, para actuar en nombre y en representación de otra persona
  - Adicionalmente, si la hubiere, deberá anexar copia del reclamo presentado ante **LA ENTIDAD** y copia de la respuesta dada por la entidad a la reclamación que el cliente considera adversa a sus intereses

En el evento de que no se cumpla con algunos de los requisitos no taxativos antes señalados así lo expresará **EL DEFENSOR** mediante comunicación motivada, con el objeto de que subsane la queja o complemente la información que se requiere dentro del plazo legal establecido, sin que en ningún evento se radique la anterior petición o queja para los efectos de los informes estadísticos que se deben remitir a la Superintendencia Financiera de Colombia.

- La queja debe ser remitida a la dirección física o electrónica del **DEFENSOR**, podrá ser presentada en las oficinas del Defensor o en las agencias o sucursales de **LA ENTIDAD**, pero en este último evento, siempre se entenderá como radicada ante la **DEFENSORÍA** en la fecha de recibo por parte de ésta. En este caso, **LA ENTIDAD** deberá enviar la reclamación a las oficinas del **DEFENSOR** de manera inmediata, con el fin de iniciar el trámite que corresponda.
- La reclamación se admitirá y se procederá con el trámite establecido en el momento en el que el **DEFENSOR** cuente con toda la información necesaria para el efecto, cuando se subsane o complemente la información adicional solicitada, casos en los cuales la queja se entenderá presentada en la fecha en que se reciba o el cliente envíe la información solicitada en forma completa.

**Parágrafo.-** La presentación y tramitación de las reclamaciones ante el **DEFENSOR** es totalmente gratuita para el cliente.

### ARTÍCULO 13 - TRÁMITE DE LAS RECLAMACIONES

#### **Competencia**

Una vez recibida la queja, **EL DEFENSOR** 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 al cliente y/o usuario y con copia a la entidad involucrada, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la queja en su oficina.

En el evento de presentarse la queja ante las oficinas de **LA ENTIDAD**, el plazo anterior empezará a correr desde el momento en que se reciba por parte del **DEFENSOR**.

La comunicación por medio de la cual se le informa al reclamante la no competencia para tramitar su queja, deberá ser dirigida en todos los casos a la dirección informada por éste.

#### **Documentación incompleta**

**EL DEFENSOR** tendrá un plazo de tres (3) días para solicitar a **LA ENTIDAD** o al cliente y/o usuario, si aquella no la posee, toda la información y pruebas que le permitan al mismo determinar si admitirá o no la reclamación.

En este evento, la entidad o el cliente y/o usuario deberán dar respuesta dentro un término de ocho (8) hábiles contados desde el día siguiente en que se les remita la solicitud de información.

Transcurrido el lapso arriba indicado, sin que el cliente y/o usuario suministren la información requerida, se entenderá desistido el trámite de la queja.

Si posteriormente el cliente o usuario completa la información solicitada, así sea fuera del plazo indicado, **EL DEFENSOR** radicará la queja e iniciará su trámite.

En ningún evento, se entenderá desistida la reclamación por falta de información o de respuesta de **LA ENTIDAD**.

Una vez completa la documentación necesaria para el conocimiento integral de la queja, **EL DEFENSOR** decidirá sobre su admisión o no dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a que ocurra este hecho.

#### **Admisión de la queja**

Admitida la queja, de inmediato se procederá a adelantar trámites de impulso (de radicación, elaboración expediente, etc.) y a dar traslado de la reclamación enviando copia del requerimiento de documentos así como de la queja interpuesta en papel y/o vía correo electrónico a la Coordinación de **LA ENTIDAD**, en el cual se indicará el producto y el motivo de la reclamación, con el objeto de que remita la información respectiva, presente las razones de hecho y de derecho en

que fundamenta su posición jurídica en un término de ocho (8) días hábiles contados desde el día siguiente en que se les remita la comunicación respectiva.

Así mismo, la **ENTIDAD** tendrá la opción habilitada de ingresar al software de la Defensoría del Consumidor Financiero, en donde encontrará el listado de quejas radicadas y podrá descargar tanto el archivo, sus anexos como el requerimiento efectuado por la **DEFENSORÍA**.

De igual forma, la **DEFENSORÍA** enviará a la **ENTIDAD** mediante correo electrónico una comunicación con el informe diario de las reclamaciones radicadas el día anterior, con el fin de que la **ENTIDAD** tenga conocimiento de las mismas y valide las reclamaciones que le fueron radicadas con respecto a las que deberá descargar del software.

En caso de tener alguna inconformidad con respecto al informe o el mismo no corresponda, deberá darlo a conocer a la **DEFENSORÍA** en un lapso de dos (2) días, al cabo de los cuales, si no se tienen comentarios, se tiene que las quejas fueron recibidas a satisfacción y en forma completa por la **ENTIDAD**.

**LA DEFENSORÍA** remitirá al reclamante acuse de recibo anunciando la competencia e informando de la iniciación del trámite de la queja, lo cual comunicará dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de recibir la reclamación o queja.

Todas las respuestas que se remitan a la **DEFENSORIA** podrán ser enviadas mediante correo electrónico o a la dirección física con la utilización de la mensajería a su cargo y deben ser recibidas dentro del plazo de los ocho (8) días que establecen las normas legales que rigen la materia.

En todos los casos, las respuestas deben ser completas en el sentido de abarcar un pronunciamiento expreso sobre todos los hechos objeto de la reclamación y, fundamentalmente soportarse en las pruebas que sean conducentes y pertinentes.

El plazo anterior podrá prorrogarse por cinco (5) días más, en caso de requerirse información de terceros ajenos a **LA ENTIDAD**, evento en el cual **LA ENTIDAD** deberá solicitar la prórroga por escrito indicando las razones de la misma.

En caso de que las respuestas de **LA ENTIDAD** sean incompletas, ya sea porque no remitan los soportes o pruebas que sean conducentes y **EL DEFENSOR** podrá solicitar, la información faltante mediante comunicación dirigida a **LA ENTIDAD**.

Si es posible, **EL DEFENSOR** emitirá concepto jurídico, el cual podrá ser revisado y reclasificado, una vez **LA ENTIDAD** allegue la documentación, pruebas, explicaciones o información faltante en forma completa, sin que lo anterior en ningún caso pueda entenderse como el otorgamiento de un nuevo plazo en la medida que las normas legales que rigen la materia no lo establecen.

En este evento, los plazos de **LA ENTIDAD** se entenderán como vencidos y deberá remitirse la información o documentación de manera inmediata, dentro del término que el **DEFENSOR** indique para el efecto.

Únicamente se tendrá como un nuevo plazo los casos en que el **DEFENSOR** requiera información nueva que se desprenda de la respuesta completa de **LA ENTIDAD**.

En todo caso, en el evento de que se requiera de prórroga alguna para aportar explicaciones o pruebas por parte de la **ENTIDAD**, deberá en todos los casos solicitarlo en forma expresa, motivando la respectiva solicitud e indicando el término en que contestará o brindará una respuesta completa y adecuada a la **DEFENSORÍA**.

**EL DEFENSOR** no tiene atribuciones ni facultades legales para limitar y mucho menos para ampliar los plazos legales establecidos en los Decretos que rigen su actividad y establecen procedimientos para el trámite de las reclamaciones, de manera que cualquier término que se fije para una respuesta o algún requerimiento que se efectúa al margen de la normatividad legal vigente, se realiza únicamente para los efectos de los controles del sistema o software con que se manejan todas las quejas que se radican cuando son recibidas al interior de la **DEFENSORÍA**.

En estos casos, de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, las quejas se clasificarán como "(...) Solicitudes del Defensor del Cliente sin respuesta por parte de la entidad vigilada por la SFC. (...)".

La **DEFENSORÍA** remitirá semanalmente a la **ENTIDAD**, un informe sobre las reclamaciones no contestadas dentro del plazo legal, con el objeto de que al interior de la misma adelante las gestiones que considere oportunas tendientes a brindar las respuestas solicitadas.

#### **Rectificación de la situación con el cliente y/o usuario o allanamiento de LA ENTIDAD.**

Dentro del plazo concedido para dar respuesta a la reclamación presentada o en cualquier momento anterior a la decisión por parte del **DEFENSOR**, **LA ENTIDAD** podrá rectificar su situación frente al cliente y/o usuario accediendo a dar solución a los hechos objeto de la queja.

En este evento se pondrá tal situación en conocimiento del **DEFENSOR** así como al Cliente y si la rectificación fuese a satisfacción del reclamante que se entiende por no objetar la decisión de **LA ENTIDAD** que adicionalmente se la comunicará el **DEFENSOR** por escrito, se procederá al archivo de la queja.

Como se dijo, en estos casos esta Defensoría enviará una comunicación al cliente anunciando la rectificación. Si el cliente no se pronuncia sobre la misma se entiende aceptada y se procede a su archivo.

Por el contrario, si el cliente se pronuncia no aceptando la rectificación o indicando que la misma no fue de su entera satisfacción, dicha comunicación se tramitará como réplica, en cuyo caso el **DEFENSOR** enviará copia de la comunicación a **LA ENTIDAD** solicitando se pronuncie sobre las afirmaciones del cliente.

Una vez el **DEFENSOR** reciba la respuesta de **LA ENTIDAD** se emitirá el concepto jurídico correspondiente.

En este caso se le clasificará o calificará la reclamación como queja rectificadora para efectos de los controles estadísticos de la Superintendencia Financiera de Colombia.

#### **Pronunciamiento de fondo y contenido**

Reunidos los documentos necesarios para resolver la queja por parte del **DEFENSOR**, decidirá en forma motivada dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes.

Este pronunciamiento contiene:

- a). Identificación de las partes interesadas, con su nombre completo, dirección informada y la calidad jurídica en que actúan.
- b). Transcripción de la queja presentada por el reclamante.
- c). Transcripción de la respuesta enviada por la entidad financiera y de la copia de la comunicación enviada al reclamante, si es del caso.
- d). Los motivos que fundamentan la decisión del **DEFENSOR**, para lo cual deberá tener en cuenta las normas legales aplicables al caso, las estipulaciones contractuales, las costumbres comerciales y las sanas prácticas bancarias, si es del caso, teniendo como base de sus pronunciamientos además la equidad y las sanas prácticas bancarias.
- e). Decisión del **DEFENSOR** que atienda de manera clara y suficiente la petición del reclamante.
- f). La advertencia de que la decisión del Defensor no obliga al reclamante o al usuario ni a **LA ENTIDAD**, sin perjuicio de que éstas expresamente acuerden lo contrario. Los conceptos del **DEFENSOR** no obligan a las partes.

#### **Conceptos a favor del Consumidor Financiero**

Dos (2) situaciones pueden presentarse con respecto a los conceptos jurídicos a favor del consumidor financiero o adverso a la **ENTIDAD** que profiera el **DEFENSOR**:

- En los conceptos jurídicos adversos donde expresamente acepte **LA ENTIDAD** la decisión del **DEFENSOR**, deberá informar su decisión al reclamante, con copia para la Defensoría, indicando la cuantía que reconoce, modo, tiempo y lugar en que cumplirá las obligaciones a que se compromete. El caso concluye como (04 – A favor del consumidor aceptado por la entidad)

En estos casos, el concepto jurídico aceptado expresa o tácitamente por el reclamante, será de obligatorio cumplimiento para **LA ENTIDAD**.

- En los conceptos jurídicos adversos a **LA ENTIDAD** o a favor del consumidor financiero donde **LA ENTIDAD** no los acepte, deberá indicar al **DEFENSOR** las razones jurídicas por las cuales se aparta de los mismos.

En este sentido, es obligación de la **ENTIDAD** pronunciarse sobre los conceptos del **DEFENSOR** a favor del consumidor financiero.

Sin perjuicio de lo antes expuesto y, sólo para efectos del cumplimiento de los controles estadísticos de las reclamaciones que señala la Superintendencia Financiera de Colombia, todas las reclamaciones en donde se profiera concepto jurídico a favor del consumidor financiero en principio se clasificarán como no aceptadas. (05).

De igual forma, todas las quejas contestadas en forma incompleta por **LA ENTIDAD**, esto es, donde no se refieran a todos los hechos objeto de la queja, no remitan los documentos solicitados expresamente por el **DEFENSOR** así como cuando remitan no las demás pruebas que sirvan de soporte a las afirmaciones que realicen, se calificará a favor del consumidor financiero no aceptada. (05).

En el evento de que la entidad financiera remita dentro del plazo señalado el documento no enviado inicialmente, adjunte la(s) prueba(s) faltante(s) o complemente la respuesta en forma completa, la queja se calificará a favor del consumidor financiero como aceptada. (04).

Con todo, una vez la **ENTIDAD** informe al consumidor financiero así como también al **DEFENSOR** que el concepto ha sido aceptado, con las indicaciones de la cuantía que reconoce, modo, tiempo y lugar en que cumplirá las obligaciones a que se compromete, clasificará la reclamación como aceptada, realizando los ajustes y cambios necesarios para el efecto y por sobre todo para los fines estadísticos de la autoridad de control y vigilancia antes citada.

En la decisión de los asuntos sometidos a su competencia, el **DEFENSOR** no podrá establecer perjuicios o sanciones, salvo aquellas que estén determinados por la Ley o el acuerdo de las partes.

#### **Desistimiento**

El cliente y/o usuario podrá desistir de su queja en cualquier momento, evento el cual se procederá al archivo de la reclamación enviándole copia de la comunicación respectiva a la **ENTIDAD**.

En este caso se le considerará la reclamación como queja desistida para los efectos estadísticos y demás controles que ejerza la Superintendencia Financiera de Colombia.

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

#### **ARTÍCULO 14 - EFECTOS DEL CONCEPTO PARA EL CLIENTE**

El cliente o usuario no está obligado a aceptar el concepto del **DEFENSOR** y en caso de no compartirlo y aún antes de conocerlo, podrá ejercer las acciones administrativas y judiciales que estime oportunas en defensa de los derechos que cree tener.

#### **ARTÍCULO 15 - TRÁMITE DE RÉPLICAS**

##### **Por parte de la entidad**

En el evento que no esté de acuerdo con el pronunciamiento emitido por el **DEFENSOR**, podrá enviar su inconformidad por escrito expresando los motivos de hecho y de derecho en que fundamenta su posición y, por sobre todo adjuntando las pruebas que sirvan de soporte a sus afirmaciones.

Recibida la comunicación respectiva, procederá al análisis de la reclamación, adelantará los trámites que estime oportunos y emitirá el concepto motivado que corresponda.

Sólo en el evento de que el **DEFENSOR** modifique o cambie su posición jurídica con respecto al consumidor financiero, le informará de la decisión respectiva, la cual en todos los casos será motivada.

##### **Por parte del consumidor financiero**

Recibida la comunicación mediante la cual el reclamante expresa su desacuerdo con el concepto emitido, el **DEFENSOR** dará traslado de la misma a **LA ENTIDAD** y con copia al cliente, solicitando:

- a) Pronunciamiento completo sobre las afirmaciones del cliente y/o usuario adjuntando las pruebas que le soporten.
- b) Fijando plazo para contestar.

Una vez se reciba la información solicitada, procederá a efectuar un nuevo análisis y/o estudio jurídico, procediéndose a emitir el concepto motivado que corresponda y el cual se enviará al cliente y con copia a la **ENTIDAD**.

#### **ARTÍCULO 16 - FALTA DE RESPUESTA POR PARTE DE LA ENTIDAD**

Es obligación de **LA ENTIDAD** dar respuesta a los requerimientos y solicitudes formuladas por el **DEFENSOR** dentro de los plazos establecidos por el Defensor y por la Ley, con el objeto de dar trámite ágil, rápido y con celeridad a todas las reclamaciones.

Todos los plazos de orden legal son improrrogables, de manera que el **DEFENSOR** no tiene atribuciones jurídicas para ampliarlos.

Los plazos establecidos por el **DEFENSOR** y que no tengan origen o consagración legal, de igual forma deberán ser atendidos, so pena de las consecuencias que para la **ENTIDAD** pueda acarrear el no contestarlos.

Esta Defensoría seguirá realizando el control semanal de las reclamaciones que se encuentran vencidas hasta ese momento.

En este sentido, si la **ENTIDAD** no da respuesta completa a los requerimientos o solicitudes del **DEFENSOR** dentro de los plazos fijados, procederá a informar de este hecho con el objeto de poder dar trámite a la queja que corresponda.

La defensoría remitirá al Coordinador de la entidad un correo electrónico, mediante el cual se relacionan las reclamaciones con plazo, solicitando que en un término no mayor a 5 días hábiles, se dé respuesta a la solicitud de la Defensoría.

Vencido dicho plazo, procederemos a remitir comunicación al reclamante, con copia a la Superintendencia Financiera, estableciendo que, en vista que la entidad financiera no dio respuesta a la reclamación, esta Defensoría no puede emitir concepto Jurídico.

Cuando no sea posible obtener una respuesta a pesar de las gestiones realizadas, el **DEFENSOR** procederá a enviar una comunicación al cliente informándole de la situación presentada y de la imposibilidad de emitir un concepto final jurídico por la situación antes expresada.

Así mismo calificará dichas quejas como “Solicitudes del Defensor sin respuesta por parte de la entidad vigilada por la SFC” y las cuales se relacionarán en el Informe Estadístico de Reclamaciones establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia.

No obstante lo anterior, una vez el **DEFENSOR** reciba la respuesta de la **ENTIDAD**, emitirá el concepto correspondiente, sin perjuicio de dejar constancia de la respuesta por fuera de los plazos legales.

#### **ARTÍCULO 17 - TERMINACIÓN DEL TRÁMITE DE QUEJA**

Cuando el cliente o **LA ENTIDAD** opten por acudir a la vía judicial o arbitral para reclamar sobre el mismo asunto que conoce el **DEFENSOR**, se terminará de inmediato el trámite de queja, toda vez que se trata de un asunto excluido de la competencia del **DEFENSOR** al tratarse de un hecho sobreviniente, archivándose la actuación mediante decisión motivada que comunicará al cliente y enviándole copia a la **ENTIDAD**.

#### **ARTÍCULO 18 - CONTROL DE RECLAMACIONES**

**EL DEFENSOR** centralizará el control de las reclamaciones a través de un sistema de información computarizado en el sistema o software que permite establecer el estado de cada una de las reclamaciones, las fechas de vencimiento, de respuesta y los conceptos emitidos en cada uno de los casos.

Este sistema será manejado por medio de Internet donde la **ENTIDAD** tendrá acceso a través de un usuario de consulta y descarga de las reclamaciones que la **DEFENSORÍA** suministrará previamente y en las condiciones que de común acuerdo se establezcan.

El sistema tendrá un formato de radicación de la queja y el cual contiene la siguiente información:

- Nombre de la entidad financiera
- Nombre del reclamante
- Datos del reclamante: Dirección, teléfono, fax, correo electrónico, etc.
- Fecha de la recepción de la queja
- Motivo de la reclamación. Clasificación de acuerdo con lo instruido por la Superintendencia Financiera de Colombia.

La entidad podrá ingresar al sistema y descargará las quejas y requerimientos que hayan sido radicados por parte de la Defensoría del Cliente, de manera que el acceso al mismo dependerá únicamente de la **ENTIDAD** que tenga interés en utilizar este mecanismo de control, para así facilitar las labores a su cargo.

Para todos los efectos, el término de traslado se contabilizará desde el día de la radicación por parte de la Defensoría.

#### **ARTÍCULO 19 - CONCILIACIÓN**

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 640 de 2001.

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 de numeral 7 del artículo 8° de la Ley 640 de 2001, para efectos de publicidad.

#### **ARTÍCULO 20 – FUNCIÓN DE VOCERÍA**

El Defensor del Consumidor Financiero podrá dirigir en cualquier momento a los administradores, las juntas directivas o consejos de administración de las entidades vigiladas, 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 entidad y los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de las actividades de la entidad.

En ejercicio de esta función, los Defensores del Consumidor Financiero podrán revisar los contratos de adhesión y emitir su concepto sobre los mismos, en especial respecto de la inclusión de cláusulas abusivas.