



REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

**GARCES
LLOREDA
& CIA S.A.**
Corredores de Seguros

El presente reglamento regula la figura del Defensor del Consumidor Financiero de Garcés Lloreda y Cía. S.A. Corredores de Seguros la cual, para efectos del mismo se denominará “La Entidad”.

Artículo 1. DESIGNACIÓN: El defensor del consumidor financiero tendrá un suplente que lo reemplace en sus faltas absolutas o temporales. Ambos serán designados por la Asamblea General de Accionistas de “La Entidad”.

Artículo 2. INDEPENDENCIA: El Defensor ejercerá sus funciones con absoluta independencia de los organismos de administración de la entidad vigilada y garantizará la total imparcialidad y objetividad en la resolución de las quejas sometidas a su conocimiento. El defensor del consumidor financiero no podrá desempeñar en la entidad para la cual fue designado como tal, su matriz, sus filiales o subsidiarias, funciones distintas a las previstas en la ley y en el presente decreto, y en todo caso podrá desempeñar sus funciones como tal, simultáneamente en varias entidades vigiladas.

Artículo 3. PROHIBICIONES: El defensor del consumidor financiero no podrá intervenir 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.

Parágrafo. Cuando una persona jurídica sea encargada de desempeñarse como defensor del consumidor financiero, deberá actuar, a través de una o varias personas naturales para el ejercicio de sus funciones, y la condición de defensor del consumidor financiero se predicará tanto de la persona jurídica como de la persona o personas naturales designadas para desarrollar las funciones propias del defensor.

Artículo 4. DURACIÓN DEL CARGO: El Defensor y su Suplente serán nombrados para un período de dos años y podrán ser reelegidos indefinidamente por el mismo período.



Parágrafo. En el evento en que sea encargada una persona jurídica de desempeñarse como defensor del consumidor financiero, le corresponderá a ésta nombrar la persona natural que actuará como suplente de la persona natural encargada de ejercer dichas funciones.

Artículo 5. FUNCIONES DEL CARGO: El Defensor tendrá como funciones ser vocero de los clientes o usuarios ante la respectiva institución, y conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las quejas individuales, relativas a un posible incumplimiento por parte de la entidad vigilada, de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.

Artículo 6. VOCERIA DE CLIENTES O USUARIOS. Con objeto de cumplir con su función de ser vocero de los clientes o usuarios ante la respectiva institución, y de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas planteadas, el defensor del consumidor financiero podrá dirigir en cualquier momento a la Junta Directiva de la entidad vigilada recomendaciones, propuestas, peticiones, de la actividad de la propia entidad que hubiera 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 la entidad vigilada y sus clientes o usuarios. Las solicitudes se realizarán a través del funcionario que cada institución haya designado para llevar a cabo sus relaciones con el defensor.

Así mismo, los clientes o usuarios podrán dirigirse al defensor del consumidor financiero con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas ante la entidad, en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la entidad y sus clientes o usuarios.

Parágrafo. En el ejercicio de esta función el defensor del consumidor financiero no podrá solicitar información que esté sujeta a reserva.

Artículo 7. RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y MATERIAS EXCLUIDAS:

1. En cumplimiento de sus funciones, al defensor del consumidor financiero le



REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

**GARCES
LLOREDA
& CIA S.A.**
Corredores de Seguros

corresponde conocer, evaluar y resolver íntegramente, dentro de los términos establecidos en el presente decreto, las quejas que los clientes o usuarios de la entidad Vigilada 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 vigilada y que afecten directamente al cliente o usuario, así como las relativas a la calidad en la prestación de los servicios a cargo de la entidad.

2. Están excluidos de la competencia del defensor del consumidor financiero los siguientes asuntos:

- a) Los que no correspondan o estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la entidad vigilada;
- b) Los concernientes al vínculo laboral entre la entidad vigilada y sus empleados;
- c) Aquellos que se deriven de la condición de accionista de una entidad vigilada;
- 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 en uno y otro caso, evento en el cual serán de conocimiento del defensor del consumidor financiero;
- e) Los que se refieren 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) Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años 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 individual, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

Parágrafo. En la decisión de los asuntos sometidos a su competencia, el defensor del consumidor financiero no podrá establecer perjuicios o sanciones salvo aquellas que estén determinados por la ley o el acuerdo de las partes.



Artículo 8. PROCEDIMIENTO EN LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS

1. El interesado iniciará su reclamación con la formulación de su queja ante el defensor del consumidor financiero, mediante documento que consigne sus datos personales, nombre, identificación, domicilio, la descripción de los hechos y los derechos que considere vulnerados. La queja podrá ser remitida a la dirección física o electrónica del defensor, o podrá ser presentada en la oficina del defensor o en las oficinas de la entidad.

2. En el evento en que el defensor del consumidor financiero advierta, en su criterio, que la queja interpuesta corresponde a aquellas en interés general o colectivo, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia para su trámite.

3. Una vez recibida la queja, el defensor del consumidor financiero decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Si estimase que no lo es, negará su admisión, comunicando su decisión a la entidad involucrada y al cliente o usuario, dentro del término de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la queja en su oficina o en las oficinas de la entidad, o en el momento en que ingrese el mensaje de datos en el sistema de información designado para el efecto.

Inadmitida una queja, el cliente o usuario podrá dirigirse a las autoridades administrativas o judiciales que considere competentes, y ésta no podrá ser presentada de nuevo ante el defensor, mientras se mantengan las condiciones que dieron lugar al rechazo.

4. Si el defensor entendiese que para la admisión de la queja necesita conocer datos que debe facilitarle la entidad involucrada o el cliente o usuario, procederá a comunicarles a fin de que alleguen la información que le permita determinar sobre su admisión. En este evento, la entidad o el cliente o usuario deberán dar respuesta dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que se les remita la solicitud de información y una vez recibida la contestación, el defensor del consumidor financiero deberá resolver sobre la admisión dentro del término de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente en que reciba la respuesta.

5. 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 que posteriormente pueda tramitar su queja con la información completa.

6. Admitida la queja el defensor dará traslado de ella a la respectiva entidad, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. En



este evento, la entidad deberá dar respuesta dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que se le remita la solicitud de información, término que se ampliará hasta por otros cinco (5) días hábiles, en caso de requerirse, información de terceros ajenos a la entidad vigilada.

7. Si después de iniciado el trámite de la queja el defensor tuviese conocimiento de la ocurrencia previa a la presentación de la queja, de alguna de las circunstancias mencionadas en el numeral 2 del artículo 6° del presente decreto o que una vez efectuada dicha presentación hubiese sobrevenido cualquiera de las circunstancias aludidas, el defensor dará por terminada su actuación, comunicando su decisión a la entidad vigilada y al cliente o usuario.

8. 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 quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que cuente con todos los documentos necesarios para resolver la queja.

9. La decisión que profiera el defensor deberá ser motivada y comunicada tanto al cliente o usuario, como a la propia entidad vigilada.

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

11. Si el cliente o usuario no está satisfecho con la decisión, podrá someter su queja ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

12. El cliente o usuario podrá desistir de su queja en cualquier momento, así mismo la entidad vigilada podrá rectificar su situación con el cliente o usuario en cualquier momento anterior a la decisión por parte del defensor del cliente. En ambos supuestos, se pondrá tal situación en conocimiento del defensor del consumidor financiero.

13. En el evento del numeral anterior, si la rectificación fuese a satisfacción expresa del reclamante o si se produce el desistimiento expreso del mismo, se procederá al archivo de la queja dando informe a ambas partes.

Parágrafo 1°. Lo establecido en el presente artículo se entiende sin perjuicio de las acciones judiciales que pueden presentar tanto clientes y usuarios como la misma entidad vigilada a efectos de resolver sus controversias contractuales y de aquellas quejas que en interés general o colectivo se presenten ante la Superintendencia Financiera de Colombia.



Parágrafo 2º. La entidad vigilada podrá acordar la publicación de aquellas decisiones que crea convenientes, dado su interés general, manteniendo en todo caso la reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes. Así mismo, la Superintendencia Financiera de Colombia podrá hacer públicas las decisiones que considere útiles para el logro de sus objetivos y funciones legales.

Previo al sometimiento ante la Superintendencia Financiera de Colombia de las quejas individuales relacionadas con la prestación de servicios por parte de la “Entidad” que en virtud de sus competencias pueda conocer, el cliente o usuario deberá presentar su reclamación al defensor, quien deberá pronunciarse sobre ella en un término que en ningún caso podrá ser superior a quince (15) días hábiles contados desde el momento en que cuente con todos los documentos necesarios para resolver la queja.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de las acciones judiciales que puedan presentar tanto clientes y usuarios como las mismas instituciones vigiladas a efectos de resolver sus controversias contractuales y de aquellas quejas que en interés general colectivo se presenten ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

Artículo 9. CONTENIDO DE LAS DECISIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Las decisiones del defensor del consumidor financiero se deberán consignar en escrito que contendrá, cuando menos, lo siguiente:

1. Identificación del defensor del consumidor financiero.
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, sin perjuicio de que éstas expresamente acuerden lo contrario y, que en caso de no aceptarla podrán ejercitar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que consideren conducentes.

Artículo 10. EFECTOS DE LAS DECISIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. Las decisiones del defensor del consumidor financiero favorables al cliente o



usuario que sean expresamente aceptadas por este, serán de obligatorio cumplimiento para la entidad. En todo caso, en la medida en que sus decisiones sean aceptadas expresamente por las partes, tendrán carácter vinculante para ellas.

Artículo 11. OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA EN RELACION CON LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia adoptarán todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del defensor del consumidor financiero y para asegurar la total independencia de su actuación.

En particular, corresponde a las entidades vigiladas:

1. Aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado al normal funcionamiento de los servicios del defensor del consumidor financiero.
2. Colaborar con el defensor del consumidor financiero 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 vigilada deberá comunicarle al defensor el funcionario encargado de atender las comunicaciones entre la respectiva entidad y este, 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 en relación con esa entidad se lleven a cabo a través de dicho funcionario, en los términos establecidos en el presente decreto.
3. Hacer público e informar a sus clientes o usuarios, en las comunicaciones que dirija a estos, o en la forma que estimen pertinente, de la existencia y funciones del defensor, de la dirección física y electrónica para contactarlo, así como de los derechos que les asisten para presentar sus quejas, la forma de interponerlas y el procedimiento para resolverlas.
4. Recibir las quejas que sus clientes o usuarios puedan formularles respecto de la actuación del defensor y trasladarlas a la Superintendencia Financiera para su evaluación.
5. Informar al defensor del consumidor financiero de las decisiones que hayan sido aceptadas expresamente por las partes, con indicación de la cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas.



Artículo 12. OBLIGACIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. El defensor del consumidor financiero tendrá las siguientes obligaciones:

1. Establecer el reglamento al cual se sujetará su actividad, en los términos de la ley y del presente decreto.
2. Solicitar a la entidad vigilada y al cliente o usuario la información que sea necesaria para el estudio de su queja.
3. Proferir una decisión dentro del término señalado en el numeral 8 del artículo 8 del reglamento.
4. Presentar un informe a la entidad a la cual presta sus servicios dentro del primer trimestre de cada año, en el cual refiera el desarrollo de su función durante el año precedente. El informe indicará el número de quejas recibidas el año anterior, con expresión de las prácticas indebidas detectadas, los criterios mantenidos por el defensor del consumidor financiero en sus decisiones, el número de quejas tramitadas, así como cualquier otro dato o información que pueda considerarse de público interés. En dicho informe, podrá incluir recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las relaciones entre la entidad vigilada y sus clientes o usuarios.
5. Mantener un registro donde tomará nota de las quejas presentadas y de su fecha, así como un archivo de las mismas.
6. Presentar anualmente, en la oportunidad convenida con la entidad, una relación de los gastos de la defensoría del cliente, en el cual señale las necesidades de recursos humanos y técnicos para el satisfactorio desempeño de sus funciones. Dicha relación se acompañará de un informe sobre la adecuada utilización de los recursos invertidos en el periodo anterior.
7. Colaborar con la Superintendencia Financiera de Colombia en los temas de competencia de ésta.

Artículo 13. CAUSALES DE TERMINACION. El Defensor cesará el ejercicio de las funciones por cualquiera de las causas siguientes:

1. Expiración del plazo para el que fue nombrado, a menos que la asamblea general de accionistas de la entidad vigilada disponga su reelección.
2. Incapacidad sobreviniente.
3. Haber incurrido en alguna de las conductas señaladas en los incisos 3 y 4 del numeral 5



REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

**GARCES
LLOREDA
& CIA S.A.**
Corredores de Seguros

del artículo 53 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por el artículo 8° de la Ley 795 de 2003.

4. Renuncia.
5. Por decisión de la asamblea general de accionistas de la entidad vigilada.
6. Por decisión de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Parágrafo. Vacante el cargo, la entidad vigilada procederán al nombramiento de un nuevo titular y su suplente dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al que se produjo la vacante. Hasta dicho nombramiento, las funciones del defensor del consumidor financiero serán atendidas por su suplente.

Artículo 14. REGIMEN SANCIONATORIO. El incumplimiento de las obligaciones a cargo del defensor del consumidor financiero será sancionado por la Superintendencia Financiera 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, la entidad vigilada, podrá ser sancionadas por no designar al defensor del cliente, 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.

El Defensor Principal del Consumidor Financiero de Garcés Lloreda y Cía. S. A. Corredores de Seguros, es el Doctor Walter Cardona Zuñiga

Dirección: Avenida 9AN # 17N-41 Cali

Teléfono y Fax: 6612532

Celular: 3104150005

Dirección de correo electrónico: defensordelcliente@garceslloreda.com