

“LAGUADO GIRALDO DEFENSORIA DEL CLIENTE FINANCIERO LTDA”

REGLAMENTO (Octubre de 2006)

En cumplimiento de lo que establecen el numeral 1º del artículo 11 del Decreto 690 de 2003, y en consideración a lo que dispone el Decreto 4759 del 30 de diciembre de 2.005, “LAGUADO GIRALDO DEFENSORIA DEL CLIENTE FINANCIERO Ltda.” adopta el siguiente reglamento, al cual se sujetará la prestación de los servicios relacionados con la “DEFENSORIA DEL CLIENTE.”

CAPITULO I

Ámbito de Aplicación, Funciones, Asuntos Excluidos y Obligaciones

ARTÍCULO PRIMERO:- *Ámbito de Aplicación:-* El presente reglamento regula la prestación del servicio de la Defensoría del Cliente, por parte de “LAGUADO GIRALDO DEFENSORIA DEL CLIENTE FINANCIERO Ltda.” en adelante, LA DEFENSORIA. Esta DEFENSORÍA actuará a través de una persona natural designada conforme a lo establecido en la Ley y en el presente Estatuto, en adelante EL DEFENSOR, y sólo prestará sus servicios a las entidades que los contraten con ella, las que en lo sucesivo y para los efectos de este reglamento se denominarán, LAS ENTIDADES o LA ENTIDAD.

ARTÍCULO SEGUNDO:- *Funciones.-* La Defensoría tiene las siguientes funciones:

- a) Actuar como vocero de los clientes o usuarios ante las respectivas ENTIDADES.
- b) Conocer y resolver de manera objetiva, oportuna y gratuita para los clientes y usuarios de LAS ENTIDADES, las quejas que ellos le presenten en relación con la calidad de los servicios o productos que ellas ofrecen o prestan o en relación con el posible incumplimiento o inobservancia de los contratos, las disposiciones legales o los reglamentos internos aplicables al desarrollo, ejecución o finiquito de las operaciones, servicios o productos que LAS ENTIDADES ofrecen o prestan a sus clientes, usuarios o afiliados, según el caso.

ARTICULO TERCERO:- *Funciones en relación con las quejas:-* En desarrollo de esta actividad al DEFENSOR le corresponde conocer, evaluar y resolver íntegramente, dentro de los términos establecidos tanto en las disposiciones legales como en este en Reglamento, las quejas que los clientes, usuarios o afiliados, según el caso le presenten sobre el posible incumplimiento de disposiciones legales, manuales de operación o instructivos internos aplicables al desarrollo de las operaciones, contratos o servicios que ellas ofrecen, prestan o ejecutan y que afecten directamente al cliente, usuario o afiliado, así como las quejas relacionadas con la calidad de los servicios a cargo de LA ENTIDAD.

ARTICULO CUARTO:- *Funciones en relación con la vocería de los afiliados, clientes o usuarios.* Con el objeto de actuar como vocero de los clientes, afiliados o usuarios ante la respectiva ENTIDAD, sin perjuicio del trámite que le corresponda a las quejas individuales, el DEFENSOR podrá presentarles las recomendaciones, propuestas, sugerencias y peticiones que a su juicio puedan mejorar, facilitar, aclarar o

regularizar la correcta prestación del servicio, la seguridad o la confianza que deben existir entre LAS ENTIDADES y los clientes, afiliados o usuarios.

A solicitud de los clientes o usuarios el Defensor del Cliente podrá formular recomendaciones y propuestas ante las entidades, en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre estas y aquellos.

Estas recomendaciones, propuestas y sugerencias se presentarán por escrito y para el conocimiento de la Junta Directiva o el Consejo de Administración de LA ENTIDAD, a través del funcionario que cada ENTIDAD designe para coordinar las relaciones institucionales con el DEFENSOR.

Parágrafo: En el ejercicio de esta función el DEFENSOR no podrá solicitar información que esté sujeta a reserva.

ARTICULO QUINTO:- *Obligaciones Del Defensor.* El DEFENSOR tendrá las siguientes obligaciones:

1º.- Solicitar a LAS ENTIDADES y a los clientes, afiliados o usuarios la información que considere necesaria para el estudio de las quejas.

2º.- Proferir dentro del término señalado en el numeral 11 del artículo décimo primero del presente Reglamento una decisión en derecho.

3º.- Presentar, antes del 31 de marzo de cada año, un informe anual a cada ENTIDAD, sobre el desarrollo de su función durante el año anterior. El informe se presentará en medio magnético, en word sobre windows, con base en la terminología que utilice a Superintendencia Financiera de Colombia e indicará el número de quejas recibidas, el de quejas que dieron lugar a apremio por tardanza de la entidad y al número de quejas tramitadas en el transcurso del período; también hará referencia a las prácticas indebidas identificadas en ese lapso de tiempo, precisará los criterios generales que ha tenido en cuenta el DEFENSOR para adoptar sus decisiones y hará referencia a cualquiera otro dato, circunstancia o información que pueda considerar de interés para LA ENTIDAD. En dicho informe podrá incluir recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las relaciones entre LA ENTIDAD y sus afiliados, clientes o usuarios o entre LA ENTIDAD y la Defensoría del Cliente.

4º.- Mantener un registro en el que tomará nota de las quejas presentadas y de su fecha de radicación y llevar y conservar por el término de un año el archivo de las mismas.

5º.- Colaborar con la Superintendencia Financiera o quien haga sus veces y con las autoridades públicas en los asuntos de su competencia.

6º.- Darle estricto cumplimiento a las disposiciones legales que regulan su actividad.

CAPITULO II

Designación y Suplencia, Independencia, Inhabilidades e Incompatibilidades, Duración y Terminación del cargo de Defensor

ARTICULO SEXTO:- *Designación y Suplencia.* El DEFENSOR y su suplente, quien lo reemplazará en sus faltas absolutas y temporales, serán personas naturales, y su designación se realizará de conformidad con lo preceptuado en las Leyes 795 de 2003 y 964 de 2005 y sus Decretos Reglamentarios Nos. 690 de 2003 y 4759 de 2005.

ARTICULO SÉPTIMO:- *Independencia.* EL DEFENSOR ejercerá sus funciones con absoluta independencia de los órganos de administración o de control de LA ENTIDAD y sus vinculadas, y en la resolución de las quejas sometidas a su conocimiento deberá actuar con total imparcialidad y objetividad

ARTÍCULO OCTAVO:- *Inhabilidades e Incompatibilidades.* El DEFENSOR no podrá desempeñar en las entidades, funciones distintas a las previstas en el presente Reglamento y en las normas que rigen su actividad y, en consecuencia, no podrá ser empleado de la entidad a la que presta sus servicios ni podrá participar en su órganos de decisión o administración, en sus Comités de administración ni en la Revisoría Fiscal. Así mismo, no podrá intervenir en los casos en los cuales él mismo o 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 tuvieren un interés particular y directo. En estos eventos, el DEFENSOR impedido será reemplazado por su suplente.

ARTÍCULO NOVENO:- *Terminación de Funciones:* EL DEFENSOR cesará en su cargo, temporal o definitivamente según el caso y por cualquiera de las siguientes causas:

- a) Expiración del plazo para el que fue elegido, salvo que se disponga su reelección.
- b) Incapacidad o inhabilidad sobreviniente.
- c) Renuncia.
- d) Por haber incurrido en alguna de las conductas señaladas en los incisos 3º y 4º del numeral 5º del artículo 53 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por el artículo 8º de la Ley 795 de 2003.
- e) Por decisión de "LAGUADO GIRALDO DEFENSORIA DEL CLIENTE FINANCIERO Ltda."
- f) Por decisión de la Superintendencia Financiera o quien haga sus veces
- g.) Por decisión de la asamblea general de accionistas o de asociados o delegados de LA ENTIDAD.

Parágrafo.- Vacante el cargo por cualquiera de las razones mencionadas, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha en que se produzca la vacante. "LAGUADO GIRALDO DEFENSORIA DEL CLIENTE FINANCIERO Ltda." procederá a designar un nuevo DEFENSOR. Hasta cuando se haga este nombramiento las funciones del DEFENSOR serán atendidas por su suplente.

CAPITULO III

De las reclamaciones y de su trámite

ARTICULO DECIMO:- Asuntos Excluidos- Están excluidos de la competencia del DEFENSOR los siguientes asuntos:

- a) Los que no correspondan o no estén directamente relacionadas con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a cada ENTIDAD.
- b) Los concernientes al vínculo laboral entre LAS ENTIDADES y sus empleados.
- c) Aquellos que se deriven de la condición de accionista de una ENTIDAD.
- d) Los relacionados con el 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 están relacionados con la calidad del servicio en el reconocimiento en uno y otro caso, evento en el cual serán de conocimiento de EL DEFENSOR.
- e) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite ante autoridades en judiciales, en etapa arbitral o administrativa o hayan sido resueltas por tales autoridades.
- f) Aquellos relacionados con la decisión de prestar o no un servicio, suministrar o no un producto, o con las condiciones impuestas para la prestación de un servicio, la celebración de un contrato o la vinculación o admisión de determinada persona como cliente, afiliado, usuario, codeudor o garante de cualquier tipo de producto, contrato o servicio.
- g) Los conflictos cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- h) Las quejas que tengan por objeto los mismos hechos, se relacionen con el mismo producto, afecten a las mismas partes y hayan sido objeto de decisión previa por parte de EL DEFENSOR.
- i) Las que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) o más años de anterioridad a la fecha de presentación de la queja.

Parágrafo:- En la decisión de los asuntos sometidos a su competencia, el DEFENSOR no podrá establecer perjuicios o sanciones de ninguna clase, salvo aquellos perjuicios que estén determinados por la Ley o en el acuerdo o contrato celebrado por las partes

ARTÍCULO DECIMO PRIMERO:- Procedimiento para la resolución de quejas. El procedimiento en la resolución de las quejas será el siguiente:

1. El cliente, afiliado o usuario de LA ENTIDAD presentará su reclamación con la formulación de su queja ante EL DEFENSOR, mediante documento en el que

consigne: sus datos personales, tales como nombre, identificación y domicilio; la descripción de los hechos y los derechos que considere vulnerados; y la información que permita identificar la entidad contra la cual se queja y en la medida de lo posible la oficina en la cual sucedieron los hechos. La queja podrá ser remitida a la dirección física o electrónica del DEFENSOR o podrá ser presentada en las oficinas o a través de los correos electrónicos de LA ENTIDAD.

2. A fin de que LA DEFENSORIA reciba en forma oportuna las reclamaciones presentadas en las agencias o sucursales de LAS ENTIDADES, éstas deberán disponer de los medios necesarios para que el reclamo se envíe a LA DEFENSORIA, a más tardar en el transcurso del día siguiente hábil a su recibo.
3. En el evento en que el DEFENSOR advierta que la queja interpuesta corresponde a aquellas que contienen elementos de interés general o colectivo, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera o a quien haga sus veces o tenga autoridad para su trámite y solución.
4. 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 y le comunicará lo resuelto a LA ENTIDAD y al afiliado, 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 de LA ENTIDAD, o en el momento en que ingrese el mensaje de datos en el sistema de información designado para el efecto.
5. Inadmitida una queja, el afiliado, el cliente o el usuario podrá dirigirse a las autoridades administrativas o judiciales que considere competentes, y la queja no podrá ser presentada de nuevo ante el DEFENSOR mientras no se modifiquen las condiciones y circunstancias que dieron lugar al rechazo.
6. Si el DEFENSOR entendiese que para la admisión de la queja necesita conocer datos que debe facilitarle la entidad involucrada o el cliente, afiliado o usuario, procederá a comunicarles su interés a fin de que alleguen la información que le permita determinar sobre su admisión. En éste evento, LA ENTIDAD o el afiliado 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 deberá resolver sobre la admisión dentro del término de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente en que reciba la respuesta.
7. Se entenderá que el quejoso ha desistido de su reclamación si el afiliado, cliente o usuario no aporta la información requerida por EL DEFENSOR dentro del término mencionado en el numeral anterior. Ello, sin perjuicio que posteriormente pueda tramitar su queja con la información completa.
8. Admitida la queja EL DEFENSOR le dará traslado a la respectiva ENTIDAD, a fin de que allegue la información y documentación solicitada y presente los argumentos y razones que pretenda hacer valer. 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 en caso de requerirse información de terceros ajenos a LA ENTIDAD se ampliará a solicitud de ella hasta por otros cinco (5) días hábiles. Dicha prórroga deberá ser solicitada por escrito antes de que venza el término de quince (15) días que se acaba de mencionar.

9. Transcurridos los quince (15) o veinte (20) días hábiles, según el caso, sin que LA ENTIDAD haya suministrado la información solicitada por LA DEFENSORÍA, ésta dará aviso de inmediato a la Superintendencia Financiera o quien haga sus veces para lo de su cargo.
10. Si después de iniciado el trámite de la queja EL DEFENSOR tuviese conocimiento de que antes o después de presentada la queja, ocurrió alguna de las circunstancias mencionadas en el artículo 3 del presente reglamento, EL DEFENSOR dará por terminada su actuación y comunicará lo resuelto a LA ENTIDAD y al afiliado, cliente o usuario.
11. 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.
12. La decisión que profiera EL DEFENSOR deberá ser motivada y se le comunicará tanto al cliente, afiliado o usuario, como a LA ENTIDAD interesada en el pronunciamiento.
13. Cuando estando en curso el trámite de la queja el interesado opte por acudir a la vía jurisdiccional, inmediatamente EL DEFENSOR deberá dar por terminado el trámite.
14. El cliente o usuario podrá desistir de su queja en cualquier momento. Así mismo, en cualquier momento anterior a la decisión por parte de EL DEFENSOR, LA ENTIDAD podrá modificar su criterio. En ambos supuestos, la parte que así actúe le comunicará al DEFENSOR lo resuelto.
15. En el evento del numeral anterior, si la rectificación o cambio de criterio condujere a la satisfacción de lo que pretende el reclamante o si se produjera el desistimiento expreso del mismo, se procederá al archivo de la queja y el aviso o informe a las partes.

Parágrafo Primero:- Lo establecido en el presente artículo se entiende sin perjuicio de las acciones judiciales que pueden promover tanto los clientes y usuarios como las mismas ENTIDADES a fin de resolver por tales medios las controversias contractuales y también se entiende sin perjuicio de las quejas que en interés general o colectivo se presenten ante la Superintendencia Financiera o quien haga sus veces.

ARTÍCULO DECIMO SEGUNDO:- *Publicaciones:-* LA DEFENSORIA podrá publicar aquellas decisiones que crea conveniente divulgar, manteniendo en todo caso la reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes. Así mismo, la Superintendencia Financiera o quien haga sus veces podrá hacer públicas las decisiones que considere útiles para el logro de sus objetivos y funciones legales.

ARTÍCULO DECIMO TERCERO:- *Del Coordinador.* Tanto las solicitudes de información y de documentos, como su contestación, se tramitarán a través de un COORDINADOR que cada ENTIDAD deberá designar para atender las relaciones con LA DEFENSORÍA. El COORDINADOR debe ser funcionario de nivel directivo o debe pertenecer a una oficina, sección, área o dependencia de ese nivel y tanto su designación como su retiro de este servicio se le deberán informar por escrito a la DEFENSORIA.

ARTÍCULO DECIMO CUARTO:- *Contenido De Las Decisiones Del Defensor.*- Las decisiones de EL DEFENSOR se deberán consignar en escrito que contendrá, cuando menos, lo siguiente:

1º.- Identificación de EL DEFENSOR.

2º.- Identificación de las partes y de la calidad en que actúan.

3º.- Relación sucinta de los hechos objeto de la queja.

4º.- 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 del gremio.

5º.- La advertencia de que su decisión no obliga a los reclamantes y, que en caso de no aceptarla podrán intentar las actuaciones administrativas y las acciones jurisdiccionales que consideren conducentes.

ARTÍCULO DECIMO QUINTO:- *Efectos De Las Decisiones Del Defensor.* Las decisiones de EL DEFENSOR no obligan a las partes, sin perjuicio de que LAS ENTIDADES en sus reglamentos internos puedan establecer que las decisiones de EL DEFENSOR favorables al cliente, afiliado o usuario que sean expresamente aceptadas por el quejoso, sean de obligatorio cumplimiento para LA ENTIDAD. En todo caso, en la medida en que tales decisiones sean aceptadas expresamente por las partes, tendrán carácter vinculante para ellas.

En caso de acogerse el pronunciamiento de EL DEFENSOR, LAS ENTIDADES ejecutarán lo sugerido en el mismo en un plazo máximo de quince días (15) hábiles.

En el evento de que LA ENTIDAD no acepte el pronunciamiento de EL DEFENSOR deberá comunicárselo por escrito a LA DEFENSORIA dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados a partir del recibo del respectivo concepto. En dicho escrito LA ENTIDAD, si lo considera pertinente, podrá sustentar las razones de su apartamiento o de la negativa a adoptar el concepto de EL DEFENSOR.

El cliente, afiliado o usuario, como queda establecido, no está obligado a aceptar el concepto de EL DEFENSOR y en caso de no aceptarlo, podrá ejercer las acciones administrativas y judiciales que estime oportunas.

ARTÍCULO DECIMO SEXTO:- *Suspensión De La Actuación De La Defensoría.* Cuando el cliente o usuario desista de su queja o LA ENTIDAD rectifique su situación con el cliente o usuario, antes de que el DEFENSOR emita su concepto, deberán informarlo a LA DEFENSORIA para que proceda al cese de la actuación sin más trámite.

ARTÍCULO DECIMO SEPTIMO:- *Arreglo Amistoso.*- EL DEFENSOR, en los eventos que lo considere pertinente podrá, antes de emitir su concepto, adelantar gestiones y plantear propuestas a las partes encaminadas a conseguir un arreglo amistoso. Conseguido éste, el acuerdo de las partes tendrá carácter vinculante para ellas y EL DEFENSOR dará por concluido el caso. Para estos efectos LA ENTIDAD estará representada por la persona que se designe como COORDINADOR o por quien sea delegada especialmente para ello.

Parágrafo.- Quien intervenga en este arreglo en representación de LA ENTIDAD, deberá estar facultado para tomar decisiones que comprometan a esa entidad.

CAPITULO IV

De Las Entidades

ARTÍCULO DECIMO OCTAVO:- *Definiciones.* **ENTIDAD** es la persona jurídica que suscribe el contrato de prestación de servicios con “*LAGUADO GIRALDO DEFENSORIA DEL CLIENTE FINANCIERO Ltda.*” después de que su órgano de decisión o sus asociados la haya designado para la prestación de este servicio. Se entiende como **RECLAMO** aquella solicitud presentada por cualquier medio por un cliente o usuario de **LA ENTIDAD**, con la finalidad de solicitar la vocería del defensor, obtener una respuesta o una opinión profesional por parte de **EL DEFENSOR**, sin que importe si el Defensor es competente o no para pronunciarse sobre esa solicitud y sin que interese si el peticionario desiste luego de su solicitud o si la entidad se allana a las pretensiones del quejoso.

ARTÍCULO DECIMO OCTAVO:- *Derechos de las entidades:* Son derechos de LAS ENTIDADES:

- a) Orientar a sus clientes, afiliados o usuarios para que gratuitamente acudan a la DEFENSORIA para la atención de quejas y reclamaciones.
- b) Conocer los conceptos emitidos por EL DEFENSOR sobre reclamaciones realizadas por sus afiliados o usuarios.
- c) Recibir las quejas que sus clientes, afiliados o usuarios formulen sobre la actuación de EL DEFENSOR y trasladarlas a la Superintendencia Financiera o quien haga sus veces para su evaluación.

ARTÍCULO DECIMO NOVENO:- *Obligaciones de las entidades:* Son obligaciones de LAS ENTIDADES

LAS ENTIDADES adoptarán 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 LAS ENTIDADES:

- a. Informar a sus clientes o usuarios, de la manera que estime pertinente, lo relacionado con la existencia, direcciones, servicios y funciones de LA DEFENSORIA, así como los aspectos básicos de los derechos que les asisten para presentar sus quejas, la forma de interponerlas y el procedimiento para resolverlas.
- b. Colaborar con LA DEFENSORIA en todo aquello que facilite, haga más eficiente o eficaz el ejercicio de sus funciones y, especialmente, diseñar e introducir a su costa en la página WEB de la Defensoría y en la suya propia si la tuviere, los mensajes, imágenes, formularios y modelos que de mejor manera contribuyan a divulgar lo que se relaciona con cada ENTIDAD y con los servicios de la Defensoría y, especialmente, poner a su disposición en forma oportuna toda la

información que se le solicite y la que considere necesaria o útil para la resolución de las reclamaciones sometidas al conocimiento del Defensor.

- c. Designar el COORDINADOR previsto en el artículo Décimo Tercero de este Reglamento.
- d. Enviar a la DEFENSORIA, a más tardar el día siguiente hábil a su recibo, las quejas que los afiliados o usuarios presenten en sus dependencias regionales, conforme a lo previsto en el numeral 2º del artículo décimo primero del presente Reglamento y poner a disposición de la defensoría en forma oportuna toda la información que se les solicite para el trámite de las reclamaciones sometidas a decisión del DEFENSOR, interesándose porque las respuestas a los requerimientos de LA DEFENSORIA sean claras y completas, y contengan las explicaciones y decisiones relacionadas con el caso, de tal suerte que para la rendición del concepto no sean necesarias nuevas solicitudes de documentos o explicaciones.
- e. Informar por escrito al DEFENSOR sobre las decisiones que hayan sido aceptadas expresamente por las partes, con indicación de la cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de la obligaciones pactadas, así como también sobre aquellos pronunciamientos que no hayan sido aceptados por LA ENTIDAD, sustentando su posición, en caso de considerarlo prudente.
- f. Adoptar todas las medidas tendientes a cumplir las decisiones del DEFENSOR, cuando estas sean aceptadas expresamente por las partes.
- h.- Establecer los procedimientos que a costa de cada entidad permitan abrir un link en la página WEB de LA ENTIDAD para divulgar aspectos básicos relacionados con LA DEFENSORIA y para facilitar su comunicación con los clientes, la de los clientes o usuarios con LA DEFENSORÍA y la de unos y otros con LA DEFENSORIA o con EL DEFENSOR.
- i.- Establecer los controles adecuados para el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la Defensoría del Cliente Financiero.

ARTICULO VIGESIMO:- Obligación especial:- Pagar los honorarios e impuestos que se causen por la prestación de los servicios de la Defensoría.

Bogotá, D.C., Octubre de 2.006

DARIO LAGUADO MONSALVE
Defensor del Cliente