

	REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	SGIMAGM-002
		FECHA DE EMISION: 31 DE ENERO DE 2019
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	VERSIÓN 2
PÁGINA 1 de 13		

De conformidad con lo previsto en la Ley 1328 de 2009, y los artículos 2.34.2.1.1. y siguientes del Decreto número 2555 de 2010 se establece el siguiente Reglamento, al cual se sujetará la actividad del Defensor del Consumidor Financiero de Corredores Davivienda Comisionista de Bolsa (en adelante “Corredores”), quien en adelante se denominará en este documento simplemente como el “Defensor del consumidor financiero” o el “Defensor”. El presente Reglamento también aplicará a quien ostente la calidad de suplente del Defensor del consumidor financiero, para efectos del cumplimiento de las funciones que le correspondan.

Artículo 1°. Funciones del Defensor del consumidor financiero.

El Defensor del consumidor financiero tendrá como funciones las siguientes: (i) atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de Corredores Davivienda (en adelante Corredores o la Compañía); (ii) conocer y resolver en forma objetiva y gratuita las quejas que los consumidores le presenten, relativas a un posible incumplimiento por parte de Corredores de las normas legales, contractuales o procedimientos internos; (iii) actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la compañía; (iv) ser vocero de los consumidores financieros ante Corredores; (v) efectuar recomendaciones a la administración de Corredores, relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero; (vi) proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores; y (vii) las demás que les asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del sistema de atención al consumidor.

Artículo 2°. Prohibición para el Defensor del consumidor financiero.

	ELABORÓ	APROBÓ	REVISÓ - APROBÓ	
			AREA / NOMBRE	AREA / NOMBRE
NOMBRE	AREA JURIDICA	JUNTA DIRECTIVA	JEFE SECRETARIA GENERAL / GABRIEL ROLDÁN	

	REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	SGIMAGM-002
		FECHA DE EMISION: 31 DE ENERO DE 2019
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	VERSIÓN 2
PÁGINA 2 de 13		

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 único civil, o su socio o socios de hecho o de derecho. En este evento, el Defensor será reemplazado por su suplente.

Artículo 3°. *Propuestas y peticiones que puede hacer el Defensor del consumidor financiero.*

El Defensor del consumidor financiero puede dirigir propuestas y peticiones a la entidad sobre la actividad de las mismas que hubieran 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 y sus clientes o usuarios. De ahí que los clientes o usuarios puedan dirigirse al Defensor del consumidor financiero con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas ante la Compañía, en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre ésta y sus clientes o usuarios. No obstante lo anterior, en el ejercicio de esta función el Defensor del consumidor financiero no podrá solicitar información que esté sujeta a reserva.

Artículo 4°. *Designación y requisitos.*

El Defensor del Consumidor Financiero deberá inscribirse en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia.

	REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	SGIMAGM-002
		FECHA DE EMISION: 31 DE ENERO DE 2019
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	VERSIÓN 2
		PÁGINA 3 de 13

Su designación estará a cargo de la Asamblea General de Accionistas de Corredores. Igualmente, antes de ejercer su cargo deberá posesionarse ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

El Defensor del Consumidor Financiero y su suplente serán designados para un período de dos (2) años, prorrogable indefinidamente por períodos de igual duración.

Los requisitos para ejercer como Defensor del consumidor financiero de Corredores Davivienda serán los siguientes:

1. Acreditar la calidad de conciliador con el objeto de poder ejercer la función de conciliación.
2. Acreditar conocimientos en las materias objeto de protección del consumidor, así como en derecho comercial, financiero, de seguros o de valores.
3. Acreditar como mínimo cinco (5) años de experiencia profesional o estudios especializados en las áreas específicas del sector financiero, asegurador o de valores, contados a partir de la fecha de grado profesional.
4. Acreditar conducta idónea y solvencia moral.
5. No estar incurso en alguna de las inhabilidades e incompatibilidades consagradas en los incisos 2 y 3 del artículo 17 de la Ley 1328 de 2009, esto es:
 - Abstenerse de actuar cuando se presenten conflictos de interés en relación con una controversia o consumidor financiero.
 - Desempeñar en las entidades vigiladas funciones distintas a las propias de su cargo.

	REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	SGIMAGM-002
		FECHA DE EMISION: 31 DE ENERO DE 2019
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	VERSIÓN 2
PÁGINA 4 de 13		

Estos requisitos y calidades serán exigibles al Defensor del Consumidor Financiero principal y suplente de Corredores Davivienda.

Artículo 5°. Asuntos exceptuados.

Estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos:

- a) Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a Corredores.
- b) Los concernientes al vínculo laboral entre Corredores y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- c) Aquellos que se deriven de la condición de accionista de Corredores.
- 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 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 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.

Artículo 6°. Procedimiento en la resolución de quejas.

	REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	SGIMAGM-002
		FECHA DE EMISION: 31 DE ENERO DE 2019
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	VERSIÓN 2
PÁGINA 5 de 13		

1. El Consumidor financiero deberá presentar su queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero mediante documento en el cual consigne sus datos personales y la información de contacto, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja o reclamo, la cual podrá ser remitida directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero, o podrá ser presentada en las oficinas de Corredores Davivienda en todo el país. En este último caso, Corredores deberá hacer el traslado al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.
2. Cuando el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo interpuesto corresponde a temas de interés general, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.
3. Una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al consumidor financiero interesado y a Corredores Davivienda dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.

Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al consumidor financiero si la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero es obligatoria según los reglamentos de la entidad respectiva, advirtiéndole sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

	REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	SGIMAGM-002
		FECHA DE EMISION: 31 DE ENERO DE 2019
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	VERSIÓN 2
PÁGINA 6 de 13		

Si la queja o reclamo es inadmitida, el Defensor del Consumidor Financiero comunicará su decisión al consumidor financiero y a Corredores, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

4. Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de Corredores o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, Corredores o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor del Consumidor Financiero sin que se excedan ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se solicite la información. Una vez recibida la información solicitada, el Defensor del Consumidor Financiero podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles.
5. Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el consumidor financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. Lo anterior sin perjuicio de que el consumidor financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.
6. Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a Corredores, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. Será obligatorio que en el mismo

	REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	SGIMAGM-002
		FECHA DE EMISION: 31 DE ENERO DE 2019
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	VERSIÓN 2 PÁGINA 7 de 13

traslado, se solicite a Corredores que señale de manera expresa su aceptación previa, para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.

Corredores deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, y deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado, término que se ampliará a petición de Corredores y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, Corredores deberá informar al Defensor del Consumidor Financiero y al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de Corredores se hubiere producido fuera del mismo, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida. En tal evento, el Defensor del Consumidor Financiero deberá requerir nuevamente a Corredores para que allegue la información faltante.

Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento reiterado evidenciado en el envío tardío, en forma incompleta o en el no envió de las respuestas al Defensor del Consumidor Financiero, deberá ser informado por éste a la Junta Directiva de Corredores Davivienda, quien deberá adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.

7. Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a Corredores y al consumidor financiero.

	REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	SGIMAGM-002
		FECHA DE EMISION: 31 DE ENERO DE 2019
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	VERSIÓN 2
PÁGINA 8 de 13		

8. El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término estipulado en el numeral 6°.

9. La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al consumidor financiero y Corredores el día hábil siguiente después de proferida.

Salvo los casos de conciliación, en el evento en que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero, éste puede acudir a otros medios de protección de sus derechos.

10. Corredores podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo con el consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En estos casos, Corredores informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de Corredores, consultará al consumidor financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción. El consumidor financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles. Si vencido este término el consumidor financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.

En éste último caso o en caso de que el consumidor financiero exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación

	REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	SGIMAGM-002
		FECHA DE EMISION: 31 DE ENERO DE 2019
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	VERSIÓN 2
PÁGINA 9 de 13		

anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo. Lo anterior, sin perjuicio de que el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas de que trata el numeral 2° del presente artículo, en cuyo caso dará traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia, si no lo había hecho previamente, junto con un escrito soportando su posición.

Si la rectificación fue parcial o el consumidor financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

11. En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador. 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.

12. El consumidor financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al Defensor del Consumidor Financiero. En tales eventos, el Defensor del Consumidor Financiero dará por terminado el trámite y deberá comunicar al consumidor financiero la recepción del documento de desistimiento y a Corredores sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

	REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	SGIMAGM-002
		FECHA DE EMISION: 31 DE ENERO DE 2019
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	VERSIÓN 2
PÁGINA 10 de 13		

Artículo 7°. Contenido de las decisiones del Defensor del consumidor financiero.

Las decisiones del Defensor del consumidor financiero se consignarán 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 del mercado de valores.
5. La advertencia de que su decisión no obliga a las partes, sin perjuicio de que estas expresamente acuerden lo contrario y, que en caso de no aceptarla podrán ejercitar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que consideren conducentes.

Artículo 8°. Pronunciamientos del Defensor del Consumidor Financiero.

Las decisiones que adopte el Defensor del Consumidor Financiero de Corredores Davivienda NO SERÁN OBLIGATORIAS para esta última, sin perjuicio de aquellos aspectos puntuales que sean objeto de trámite conciliatorio.

Artículo 9°. Alcance de las Decisiones del Defensor del Consumidor Financiero.

	REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	SGIMAGM-002
		FECHA DE EMISION: 31 DE ENERO DE 2019
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	VERSIÓN 2
PÁGINA 11 de 13		

En desarrollo de sus funciones el Defensor del Consumidor Financiero no podrá determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por la Ley.

Artículo 10. Posibilidad de acudir a la superintendencia Financiera.

Las funciones previstas en el presente Reglamento para el Defensor del Consumidor Financiero, se entienden sin perjuicio de la posibilidad de someter directamente a la Superintendencia Financiera de Colombia las quejas individuales relacionadas con la prestación de servicios por parte de las entidades sujetas a su vigilancia y control.

Artículo 11. Terminación en el ejercicio de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero.

La terminación definitiva en el ejercicio de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero sólo podrá ser consecuencia de:

- a) Falta definitiva del Defensor del Consumidor Financiero causada por incapacidad o muerte.
- b) Renuncia.
- c) Cancelación de la inscripción en el registro por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia del Defensor del Cliente o la revocatoria de la posesión ante la misma entidad.
- d) La designación por parte de la Asamblea General de Accionistas de Corredores de un nuevo Defensor del Consumidor Financiero por vencimiento del período para el cual fue designado o por cualquier otra causa.

	REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	SGIMAGM-002
		FECHA DE EMISION: 31 DE ENERO DE 2019
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	VERSIÓN 2
PÁGINA 12 de 13		

- e) Haber incurrido en algunas de las causales señaladas en los incisos 3° y 4° del numeral 5 del artículo 53 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por la Ley 795 de 2003 y demás normas que lo modifiquen o adicionen.

DOCUMENTOS

DOCUMENTOS INTERNOS

Registros

Registro de las Queja o Reclamos presentadas ante el Defensor del Consumidor Financiero

Registro de las respuestas de las Queja o Reclamos presentadas ante el Defensor del Consumidor Financiero

Registro del contenido de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero

Otros Documentos

No Aplica

DOCUMENTOS EXTERNOS

Registros

No Aplica

Otros Documentos

Decreto 2555 de 2010

Estatuto Orgánico del Sistema Financiero

	REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	SGIMAGM-002
		FECHA DE EMISION: 31 DE ENERO DE 2019
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	VERSIÓN 2
PÁGINA 13 de 13		

- Artículo 53, numeral 5, incisos 3° y 4° (Modificado por la Ley 795 de 2003)

Ley 640 de 2001

Ley 1328 de 2009

ANEXOS

No Aplica

DOCUMENTO CONTROLADO