

## FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

La Defensoría tiene las siguientes funciones:

- a) Actuar como vocero de los clientes o usuarios ante **CREDICORP CAPITAL COLOMBIA S.A.**
- b) Conocer y resolver de manera objetiva, oportuna y gratuita para los clientes de **CREDICORP CAPITAL COLOMBIA S.A.**, las quejas individuales que ellos le presenten en relación con la calidad de los servicios o productos que **CREDICORP CAPITAL COLOMBIA S.A.** ofrece o presta 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 **CREDICORP CAPITAL COLOMBIA S.A.** ofrece o presta a sus clientes, usuarios o afiliados, según el caso.

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 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 **CREDICORP CAPITAL COLOMBIA S.A.** ofrece, presta o ejecuta y que afecten directamente al cliente, usuario o afiliado, así como las quejas relacionadas con la calidad de los servicios a cargo de **CREDICORP CAPITAL COLOMBIA S.A.**

Funciones en relación con la vocería de los afiliados, clientes o usuarios. Con el objeto de actuar como vocero de los afiliados o usuarios ante **CREDICORP CAPITAL COLOMBIA S.A.**, sin perjuicio del trámite que le corresponda a las quejas individuales, el DEFENSOR podrá presentar ante **CREDICORP CAPITAL COLOMBIA S.A.**, las recomendaciones, propuestas y sugerencias que a su juicio puedan mejorar, facilitar, aclarar, o regularizar la correcta prestación del servicio, la seguridad o la confianza que deben existir entre **CREDICORP CAPITAL COLOMBIA S.A.** y clientes, afiliados o usuarios. Estas recomendaciones, propuestas y sugerencias se presentarán por escrito dirigido al funcionario que **CREDICORP CAPITAL COLOMBIA S.A.** designe para coordinar las relaciones institucionales con el DEFENSOR.

El DEFENSOR, a solicitud de los clientes, afiliados o usuarios y si lo considera pertinente, también podrá formular recomendaciones y propuestas ante **CREDICORP CAPITAL COLOMBIA S.A.** en aquellos aspectos o asuntos que puedan favorecer las buenas relaciones entre ellas y sus clientes o usuarios en general. En el ejercicio de esta función el DEFENSOR no podrá solicitar información que esté sujeta a reserva.

**NOTA:** El Defensor del Cliente podrá ser sancionado, previa investigación administrativa, por el incumplimiento de las obligaciones a su cargo y, a su turno, CREDICORP CAPITAL COLOMBIA S.A. puede ser objeto de investigación con fines sancionatorios, por no designar defensor del cliente, no efectuar las apropiaciones necesarias para el suministro de recursos humanos y técnicos que requiera el defensor para su adecuado desempeño o por no proveer al defensor la información que necesite, de conformidad con lo establecido en los artículos 13 y 5 de los Decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005.