

**“DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO LAGUADO GIRALDO LTDA”**  
**REGLAMENTO**  
(13 de abril de 2011)

En cumplimiento de lo que establecen la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2281 de 2010, “DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO LAGUADO GIRALDO LTDA.” adopta el siguiente reglamento, al cual se sujetará la prestación de los servicios relacionados con la “DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO”

**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 Consumidor Financiero, por parte de “DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO LAGUADO GIRALDO 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 reglamento, en adelante y dentro de este documento LA DEFENSORIA o EL DEFENSOR, y sólo prestará sus servicios a las entidades que los contraten con ella, las en lo sucesivo y para los efectos de este reglamento se denominarán, LAS ENTIDADES, LA ENTIDAD VIGILADA o LAS ENTIDADES VIGILADAS (E.V.)

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

- a.- Actuar como vocero de los consumidores financieros ante la ENTIDAD.
- b.- Conocer y resolver de manera objetiva, oportuna y gratuita para los consumidores financieros 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 consumidores financieros.
- c.- Prestar por medio de El Defensor y a costa de cada Entidad Vigilada- los servicios relacionados con la conciliación de las diferencias o conflictos que se presenten entre el consumidor financiero y LA ENTIDAD, cuando así lo solicite cualquiera de los interesados en determinado negocio, todo ello en los términos establecidos en el numeral 11 del artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, la Ley 640 de 2000, el Decreto 3993 de 2010, el concepto OF11-1298- DAJ-0310 del Ministerio del Interior y de Justicia y demás disposiciones legales, con sujeción a lo que el Gobierno Nacional o la SFC dispongan sobre las tarifas aplicables a estos servicios y/o sobre el registro de las Actas, el Registro de las Constancias y la custodia de los antecedentes documentales de cada caso.
- d.-Ejecutar 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.
- e.- Atender oportunamente y efectivamente a los consumidores.

**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 consumidores financieros, 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 consumidor financiero, así como las quejas relacionadas con la calidad de los servicios a cargo de LA ENTIDAD.

**ARTÍCULO CUARTO:-** *Funciones en relación con la conciliación:-*

**4.1.-** El DEFENSOR podrá actuar como conciliador cuando el consumidor financiero o la E.V. así lo soliciten, en los términos establecidos en el numeral 11 del artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, la Ley 640 de 200, el Decreto 3993 de 2010, el concepto OFI11-1298- DAJ-0310 del Ministerio del Interior y de Justicia y demás disposiciones legales aplicables a esta actividad.

**4.2.-** El Defensor del Consumidor Financiero actuará como conciliador extrajudicial en derecho en los términos establecidos en la Ley 640 de 2001. El trámite que se surta ante el Defensor agotará, cuando proceda, el requisito de procedibilidad, de acuerdo con lo previsto en los artículos 35 y 38 de la Ley 640 de 2001.

**4.3.-** El Defensor del Consumidor Financiero sólo podrá actuar como conciliador en el territorio nacional y deberá conocer, a solicitud de cualquiera de las partes, de los trámites de conciliación de las controversias que se susciten entre los consumidores financieros y la entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia a la cual el Defensor preste sus servicios, sobre los asuntos susceptibles de conciliación que surjan en desarrollo de la actividad de la entidad financiera. Lo anterior se entiende sin perjuicio de la competencia que sobre tales temas puedan tener los conciliadores inscritos en los Centros de Conciliación autorizados por el Ministerio del Interior y de Justicia, los delegados regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo, los agentes del Ministerio Público en materia civil y las notarías.

**4.4.-** El Defensor del Consumidor Financiero no podrá conocer como conciliador de aquellos casos en los que se discutan controversias de naturaleza contencioso administrativas o laborales y demás casos que se originen en hechos que constituyan una causal de incompetencia del Defensor del Consumidor Financiero de acuerdo con lo previsto en el artículo 14 de la Ley 1328 de 2009.

**4.5.-** Las conciliaciones extrajudiciales en derecho que se adelanten ante el Defensor del Consumidor Financiero serán gratuitas para los consumidores financieros. Los gastos que conlleve el cumplimiento de la función de conciliación los pagará o asumirá la E.V.

**4.6.-** Los honorarios del conciliador se regirán por las tarifas que señale el Ministerio del Interior y de Justicia para la conciliación.

**4.7.-** Las fechas y horas para las audiencias, así como lo relacionado con el lugar donde se celebrarán las reuniones o desde donde ocurrirá la comunicación, se definirán previamente por el Defensor y de lo resuelto se le dará noticia oportuna tanto a las partes convocante y convocada como a los terceros que a juicio del Defensor o a solicitud de una o de ambas partes se les pudiera considerar intervinientes necesarios, con quienes se procedería de la misma manera.

**4.8.-** Las audiencias pueden ser presenciales y también pueden desarrollarse a través de Internet, Intranet o con apoyo en las herramientas utilizables para videoconferencias. Si

el conciliador tuviera que desplazarse a otra ciudad los gastos de transporte y alojamiento los asumirá la E.V.

**4.9.-** Las denominadas “*reuniones separadas*” también pueden ser no presenciales.

**4.10.-** El Defensor del Consumidor Financiero no está obligado a registrar el acta de conciliación pero a solicitud y a costa de cada E.V. la registrará en el Centro de Conciliación que cada E.V. le señale para el efecto y lo mismo hará en relación con las Constancias de Imposibilidad y con los antecedentes documentales que se hallen en su poder en relación con cada caso. Con todo, y también a costa de la E.V. le dará aplicación a lo dispuesto en los Capítulos 3 y 4 del Decreto 30 de 2002.

**4.11-** Para efectos relacionados con la formulación de las políticas públicas que sobre los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos compete al Ministerio del Interior y de Justicia, dentro de los tres días siguientes a la terminación de cada caso y a costa de cada E.V. el Defensor del Consumidor Financiero deberá registrar en el *Sistema de Información de la Conciliación –SIC–* todos los casos de conciliación que atienda.

**ARTICULO QUINTO:-** *Funciones en relación con la vocería de los Consumidores financieros.* Con el objeto de actuar como vocero de los consumidores financieros 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 debe existir entre LA ENTIDAD y los consumidores financieros.

De oficio o por solicitud de los consumidores financieros el Defensor del Consumidor Financiero podrá formular recomendaciones y propuestas ante LA ENTIDAD, en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre ésta y aquellos, en los términos establecidos en el artículo 6º del Decreto 2281 de 2010 y el literal d) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009.

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, ante el Representante Legal de la E.V. o través del funcionario que LA ENTIDAD designe para coordinar las relaciones institucionales con el DEFENSOR.

**ARTICULO SEXTO:-** *Obligaciones del Defensor.* El DEFENSOR tendrá las siguientes obligaciones:

**6.1.-** Solicitar a LA ENTIDAD y a los consumidores financieros la información que considere necesaria para el estudio de las quejas.

**6.2.-** Proferir dentro del término legal un concepto en derecho.

**6.3.-** Presentar, antes del 31 de marzo de cada año un informe anual a LA 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 la 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 cualquier 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 Consumidor Financiero.

**6.4.-** 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.

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

**6.6.-** Darle estricto cumplimiento a las disposiciones legales que regulan su actividad.

**6.7.-** Actuar como conciliador.

**6.8.-** Presentar los Informes que exijan las leyes o la Superintendencia Financiera de Colombia.

## CAPITULO II

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

**ARTICULO SÉPTIMO:-** *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, 964 de 2005 y 1328 de 2.009 y su Decreto Reglamentario 2281 de 2010.

**ARTICULO OCTAVO:-** *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 NOVENO:-** *Inhabilidades e Incompatibilidades.* El DEFENSOR no podrá desempeñar en LA ENTIDAD, 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 sus 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 DÉCIMO:-** *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 “DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO LAGUADO GIRALDO 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. “DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO LAGUADO GIRALDO 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 PRIMERO:-** *Asuntos Excluidos-* El DEFENSOR no podrá tramitar quejas sobre los siguientes asuntos:

**11.1.-** Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a cada ENTIDAD.

**11.2.-** Los concernientes al vínculo laboral entre LA ENTIDAD y sus empleados.

**11.3.-** Aquellos que se deriven de la condición de accionista de una ENTIDAD.

**11.4.-** 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.

**11.5.-** Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite ante autoridades judiciales, en etapa arbitral o administrativa o hayan sido resueltas por tales autoridades.

**11.6.-** 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.

**11.7.-** Los conflictos cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

**11.8.-** 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.

**11.9.-** 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 las quejas sometidas a su conocimiento y dictamen 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

**Parágrafo segundo:-** Teniendo en cuenta lo establecido en el inciso 2 del numeral 3 del artículo 5° del Decreto 2281 de 2010 si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicarle al consumidor financiero si la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero es obligatoria o no según los reglamentos de la E.V., advirtiéndole al quejoso que existe la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

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

**12.1.-** El consumidor financiero 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.

**12.2.-** A fin de que LA DEFENSORIA reciba en forma oportuna las reclamaciones presentadas en las agencias o sucursales de LA ENTIDAD, éstas deberán disponer de los medios necesarios para que el reclamo se envíe a LA DEFENSORIA, a más tardar dentro de los tres días hábiles siguientes a su recibo.

**12.3.-** 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. Sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de su competencia.

**12.4.-** 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 consumidor financiero, dentro del término de tres (3) 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.

**12.5.-** Inadmitida una queja, el consumidor financiero 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.

**12.6.** Si el DEFENSOR entendiéndose que para la admisión de la queja necesita conocer datos que debe facilitarle la entidad involucrada o el consumidor financiero, 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 consumidor financiero deberán dar respuesta dentro de un término de ocho (8) 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 tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente en que reciba la respuesta.

**12.7.-** Se entenderá que el consumidor financiero ha desistido de su reclamación si no aporta la información requerida por EL DEFENSOR dentro del término mencionado en el numeral anterior. Ello, sin perjuicio que posteriormente el consumidor financiero pueda tramitar su queja con la información completa, que se entenderá presentada como si fuera la primera vez.

**12.8.-** 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 ocho (8) 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 ocho (8) días hábiles. Dicha prórroga deberá ser solicitada por escrito antes de que venza el término de ocho (8) días que se acaba de mencionar.

**12.9.-** Transcurridos los ocho (8) o dieciséis (16) días hábiles, según el caso, sin que LA ENTIDAD haya suministrado la información solicitada por LA DEFENSORÍA, ésta podrá requerir de nuevo a LA ENTIDAD para que allegue la información solicitada, sin perjuicio del aviso inmediato a la Superintendencia Financiera de Colombia o quien haga sus veces para lo de su cargo.

**12.10.-** El incumplimiento reiterado o el no envío de respuestas a LA DEFENSORÍA por parte de LA ENTIDAD, deberá ser informado por aquella a la Junta Directiva o al Consejo de Administración de la E.V. quienes deberán adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas como origen de los incumplimientos.

**12.11.-** 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 consumidor financiero.

**12.12.-** 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 ocho (8) días hábiles contados desde el día siguiente en que cuente con todos los documentos necesarios para resolver la queja.

**12.13.-** La decisión que profiera EL DEFENSOR deberá ser motivada y se le comunicará tanto al consumidor financiero, como a LA ENTIDAD interesada en el pronunciamiento, dentro del día hábil siguiente después de proferida.

**12.14.** 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.

**12.15.-** El consumidor financiero 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.

**12.16.-** 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, advirtiéndole al quejoso que bien puede solicitar las aclaraciones o complementos que considere necesarios.

**12.17.-** La E.V. podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del DEFENSOR. En estos

casos, la E.V. le informará lo resuelto al DEFENSOR y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la E.V. 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 lo satisface y se dará por terminado el trámite.

**12.17.-** En caso de que el consumidor financiero exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo. Lo anterior sin perjuicio que EL DEFENSOR estime que la queja o reclamo tiene que ver o representa un caso o revela un comportamiento que por su importancia o por su frecuencia puede tratarse como un tema de interés general, en cuyo caso dará traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia, si no lo había hecho previamente, junto con un escrito que explique o su decisión.

**12.18.-** Si la rectificación fue parcial o si el consumidor financiero no está plenamente satisfecho, EL DEFENSOR deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

**12.19.-** En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del DEFENSOR 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 y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001.

**Parágrafo Primero:-** Lo establecido en el presente artículo se entiende sin perjuicio de las acciones judiciales que pueden promover tanto los consumidores financieros como la misma ENTIDAD 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 de Colombia u otra autoridad.

**ARTÍCULO DECIMO TERCERO:-** *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 de Colombia podrá divulgar las decisiones de la Defensoría que considere útiles para el logro de sus objetivos y funciones legales.

**ARTÍCULO DECIMO CUARTO:-** *Del Coordinador.* Tanto las solicitudes de información y de documentos relacionados con las quejas o con la conciliación 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 QUINTO:-** *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 la decisión del Defensor, 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 a menos de que éstas expresamente acuerden lo contrario y, que en caso de no aceptarla podrán intentar las actuaciones administrativas y las acciones jurisdiccionales que consideren conducentes.

**ARTÍCULO DECIMO SEXTO:-** *Efectos de las decisiones del Defensor.* Las decisiones de EL DEFENSOR no obligan a las partes, sin perjuicio de que LA ENTIDAD en sus reglamentos internos pueda establecer que las decisiones de EL DEFENSOR favorables al consumidor financiero 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.

En ningún caso el consumidor financiero está obligado a aceptar el concepto de EL DEFENSOR y cualquiera fuere el sentido del concepto podrá ejercer las acciones administrativas y judiciales que estime oportunas.

**ARTÍCULO DECIMO SEPTIMO:-** *Suspensión de la actuación de la Defensoría.* Cuando el consumidor financiero desista de su queja o LA ENTIDAD rectifique su situación con el cliente o usuario, antes de que el DEFENSOR emita su concepto, el quejoso o la E.V. deberán informarle a LA DEFENSORIA lo que decidieron para que el Defensor proceda al cese de la actuación sin más trámite.

**ARTÍCULO DECIMO OCTAVO:-** *Arreglo Amistoso.*- EL DEFENSOR, en los eventos que lo considere pertinente podrá, antes de emitir su concepto, adelantar gestiones y plantear propuestas ante las partes para animar un arreglo amistoso. Conseguido el arreglo ese 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 el COORDINADOR o por quien sea delegado especialmente para ello.

**Parágrafo.-** Quien intervenga en este arreglo en representación de LA ENTIDAD, deberá estar facultado para tomar decisiones que comprometan a la E.V.

**ARTÍCULO DECIMO NOVENO:-** *Conciliación.*- Cuando una de las partes lo solicite, a pesar de la existencia de la queja en trámite EL DEFENSOR podrá actuar como conciliador en el caso bajo estudio, en los términos establecidos en el numeral 11 del artículo 5º del Decreto 2281 de 2010, el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 y

la Ley 640 de 2001 y el concepto OF111-1298- DAJ-0310 del Ministerio del Interior y de Justicia

#### **CAPITULO IV** De Las Entidades

**ARTÍCULO VIGESIMO:- ENTIDAD** es la persona jurídica que suscribe el contrato de prestación de servicios con “*DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO LAGUADO GIRALDO 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 consumidor financiero 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 VIGESIMO PRIMERO:- Derechos de LA ENTIDAD:** Son derechos de LA ENTIDAD:

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

**ARTÍCULO VIGESIMO SEGUNDO:- Obligaciones de LA ENTIDAD:** Son obligaciones de LA ENTIDAD las siguientes:

LA ENTIDAD adoptará 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 LA ENTIDAD:

- a. Informar a sus consumidores financieros 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.  
Para tales efectos nos permitimos relacionar los datos que consideramos necesarios para que los consumidores financieros de LA ENTIDAD, establezcan comunicación con la Defensoría:

<b>Página Web:</b>	<a href="http://www.defensorialg.com.co">www.defensorialg.com.co</a>
<b>E-mail:</b>	<a href="mailto:reclamaciones@defensorialg.com.co">reclamaciones@defensorialg.com.co</a>
<b>Dirección:</b>	<b>Calle 70A No. 11-83 Quinta Camacho</b>
<b>Teléfonos:</b>	<b>2351604 - 5439850 - 2110354</b>
<b>Fax:</b>	<b>5439855</b>

- b. Colaborar con LA DEFENSORIA en todo aquello que facilite, haga más eficiente o eficaz el ejercicio de sus funciones en relación con las quejas o con la conciliación 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 LA 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 ya sea para la resolución de las reclamaciones sometidas al conocimiento del DEFENSOR o para el trámite de las conciliaciones.

- c. Designar el COORDINADOR.
- d. Enviar a la DEFENSORIA, a más tardar al tercer (3) día hábil a su recibo, las quejas que los consumidores financieros presenten en sus dependencias u oficinas y poner a disposición de LA DEFENSORÍA en forma oportuna toda la información que solicite la DEFENSORIA para el trámite de las reclamaciones sometidas a decisión del DEFENSOR, interesándose porque las respuestas a esos requerimientos sean claras, oportunas y completas, y contengan las explicaciones y decisiones relacionadas con el caso particular, de tal suerte que para la rendición del concepto no se necesiten nuevas solicitudes de documentos o explicaciones. En caso de ser necesaria una nueva solicitud de documentos y explicaciones LA ENTIDAD deberá enviarla a LA DEFENSORÍA lo más pronto posible.
- e. Informar por escrito al DEFENSOR sobre las decisiones que hayan sido aceptadas expresamente, 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.
- g. 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 Consumidor Financiero.

**Bogotá, D.C., 2 de Febrero de 2011**

**DARIO LAGUADO MONSALVE**  
**Defensor del Consumidor Financiero**