



## Procedimiento para la Resolución de Quejas o Reclamos por parte del Defensor del Consumidor Financiero de Credicorp Capital Colombia S.A.

La siguiente es la información que debe consignar el Consumidor Financiero para la presentación de una queja ante el Defensor del Consumidor Financiero de Credicorp Capital Colombia S.A.:

- Nombre completo
- Número de Identificación
- Dirección de Domicilio
- Teléfono(s) de contacto
- Correo electrónico
- Descripción de los hechos y los derechos que considere vulnerados
- Producto

Sin embargo, en los casos en que los datos enunciados no se encuentren completos, el Defensor del Consumidor Financiero podrá solicitar al consumidor financiero completar la información, en aras de continuar con el trámite, de conformidad con lo establecido en el Numeral 4° del Artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010.

Por lo tanto, cuando la queja sea recibida en las oficinas de Credicorp Capital Colombia S.A., y los datos enunciados no se encuentren completos, esta reclamación deberá ser remitida a la Defensoría del Consumidor Financiero al correo electrónico [defensoria@sernarojasasociados.com](mailto:defensoria@sernarojasasociados.com), en aras que el Defensor del Consumidor Financiero pueda solicitarle al consumidor financiero complementar dicha información.

Es importante aclarar que, Credicorp Capital Colombia S.A. deberá garantizar que los requerimientos dirigidos al Defensor del Consumidor Financiero que sean recibidos a través de los canales de la entidad sean inmediatamente trasladados al correo [defensoria@sernarojasasociados.com](mailto:defensoria@sernarojasasociados.com) para su debida gestión, y que esta directriz sea de conocimiento de todas las áreas de la entidad, tal y como se señala en el punto 2° del documento "Presentación y resolución de una queja".

Es de aclarar que, no se radicará la queja en la Defensoría del Consumidor Financiero ni se dará traslado a Credicorp Capital Colombia S.A. para respuesta, mientras no se cuente con la información mínima por parte del consumidor financiero, y en caso de que el consumidor financiero no remita la totalidad de la información, no se generará una notificación formal de desistimiento por parte de la Defensoría del Consumidor Financiero.

### **Términos del trámite:**

- 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 Credicorp Capital Colombia S.A. dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud. Numeral 4° del Artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010.
  - La incompetencia se notifica al consumidor financiero por correo electrónico con copia a Credicorp Capital Colombia S.A., aclarando el motivo de la incompetencia con el fin de que la entidad proceda a gestionar y dar respuesta directa al consumidor. Las "no competencias", no requieren respuesta para el Defensor del Consumidor Financiero por parte de la entidad.
  - Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere más información por parte de Credicorp Capital Colombia S.A. o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, Credicorp Capital Colombia S.A. o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el DCF sin que se excedan los 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. Numeral 4° del Artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010.
  - Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a Credicorp Capital Colombia S.A., a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. La respuesta deberá ser allegada 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 Credicorp Capital Colombia S.A. y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, Credicorp Capital Colombia S.A. deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga. Numeral 6° del Artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010.
- Por analogía con el tiempo que tiene Credicorp Capital Colombia para dar respuesta, el Defensor del Consumidor Financiero autoriza una prórroga por un término que no supere los ocho (8) días hábiles adicionales, teniendo en cuenta que la norma no especifica el tiempo máximo de la misma.
- 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 que tiene la entidad para dar respuesta. Numeral 8° del Artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010.

### **Desistimiento presentado por el Consumidor Financiero:**

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

### **Pronunciamento del Defensor del Consumidor Financiero:**

Pronunciamento de fondo y contenido: reunidos los documentos necesarios para resolver la queja por parte del Defensor del Consumidor Financiero, decidirá en forma motivada dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes.

Este pronunciamento contiene:

- A** Identificación de las partes interesadas, con su nombre completo, dirección informada y la calidad jurídica en que actúan.
- B** Transcripción de la queja presentada por el reclamante.
- C** Transcripción de la respuesta enviada por Credicorp Capital Colombia S.A. y de la copia de la comunicación enviada al reclamante, si es del caso.
- D** Los motivos que fundamentan la decisión del Defensor del Consumidor Financiero, para lo cual deberá tener en cuenta las normas legales aplicables al caso, las estipulaciones contractuales, las costumbres comerciales y las sanas prácticas bancarias, si es del caso, teniendo como base de sus pronunciamientos además la equidad y las sanas prácticas bancarias.
- E** Decisión del Defensor del Consumidor Financiero que atienda de manera clara y suficiente la petición del reclamante.
- F** La advertencia de que la decisión del Defensor del Consumidor Financiero no obliga al reclamante o al usuario ni a Credicorp Capital Colombia S.A., sin perjuicio de que éstas expresamente acuerden lo contrario. Los conceptos del Defensor del Consumidor Financiero no obligan a las partes.
- G** Los conceptos serán firmados por el Defensor del Consumidor Financiero Principal o Suplente.

Para más información, por favor consultar el Reglamento del Defensor del Consumidor Financiero de Credicorp Capital Colombia S.A.