



DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX GRUPO BANCOLDEX

Defensor Principal: Liliana Otero Álvarez

Dirección de la oficina de la Defensoría del Consumidor Financiero: Carrera 13
73-34 Oficina 202

Teléfono fijo: 9260801

Email: defensorfiducoldex@umoabogados.com

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada
continua.

1. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

La Defensoría del Consumidor Financiero es una institución regulada por la Ley 1328 de 2009 y el Decreto Reglamentario 2555 de 2010, orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal ejerce sus funciones con autonomía e independencia.

Así mismo, la Superintendencia Financiera de Colombia, con el propósito de precisar e instruir a las entidades vigiladas respecto de la obligación de implementar un Sistema de Atención a los Consumidores Financieros, expidió, entre otras y siendo la vigente a la fecha de aprobación de este Manual, la Circular Externa 008 de 2017 mediante la cual se modificó el numeral 1 del Capítulo II, Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica.

2. FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Fiducoldex (La Entidad) tendrá un Defensor del Consumidor Financiero. Esta institución será la encargada de velar por una adecuada protección especial a los Consumidores Financieros, y como tal, ejercerá su función con plena autonomía e independencia de las demás dependencias de La Entidad, que tienen relación con los Consumidores Financieros.

a) Nombramiento

El Defensor del Consumidor Financiero deberá ser nombrado por la Asamblea General de Accionistas de FIDUCOLDEX para un período de dos (2) años prorrogables por períodos iguales.

Con anterioridad a que el Defensor del Consumidor Financiero comience a ejercer sus funciones, se deberá efectuar su inscripción en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia. Para tal efecto, se deberá surtir el proceso de posesión ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

b) Calidades y requisitos

El Defensor del Consumidor Financiero deberá acreditar, como mínimo, los siguientes requisitos:

1. Conocimientos en la materia de protección del consumidor financiero, así como en derecho comercial y financiero.
2. Mínimo cinco (5) años de experiencia profesional contados a partir de la fecha del grado profesional o contar con estudios especializados en el sector financiero.
3. Conducta idónea y solvencia moral.
4. No estar incurso en alguna de las inhabilidades e incompatibilidades consagradas en el artículo 17 de la ley 1328 de 2009.
5. La calidad de conciliador mediante la certificación por parte de una institución avalado por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

La Superintendencia Financiera de Colombia podrá revocar la inscripción en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero cuando establezca que la persona a la cual se le concedió ha perdido alguno de los requisitos exigidos.

c) Funciones

1. Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de Fiducoldex Grupo Bancoldex.

2. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de Fiducoldex Grupo Bancoldex de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto a la calidad de los mismos.

3. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y Fiducoldex Grupo Bancoldex en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y Fiducoldex Grupo Bancoldex podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación.

4. Ser vocero de los consumidores financieros ante Fiducoldex Grupo Bancoldex

5. Efectuar recomendaciones a Fiducoldex Grupo Bancoldex relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.

6. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.

7. Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

3. OBLIGACIONES DEL DEFENSOR

EL DEFENSOR tiene las siguientes obligaciones:

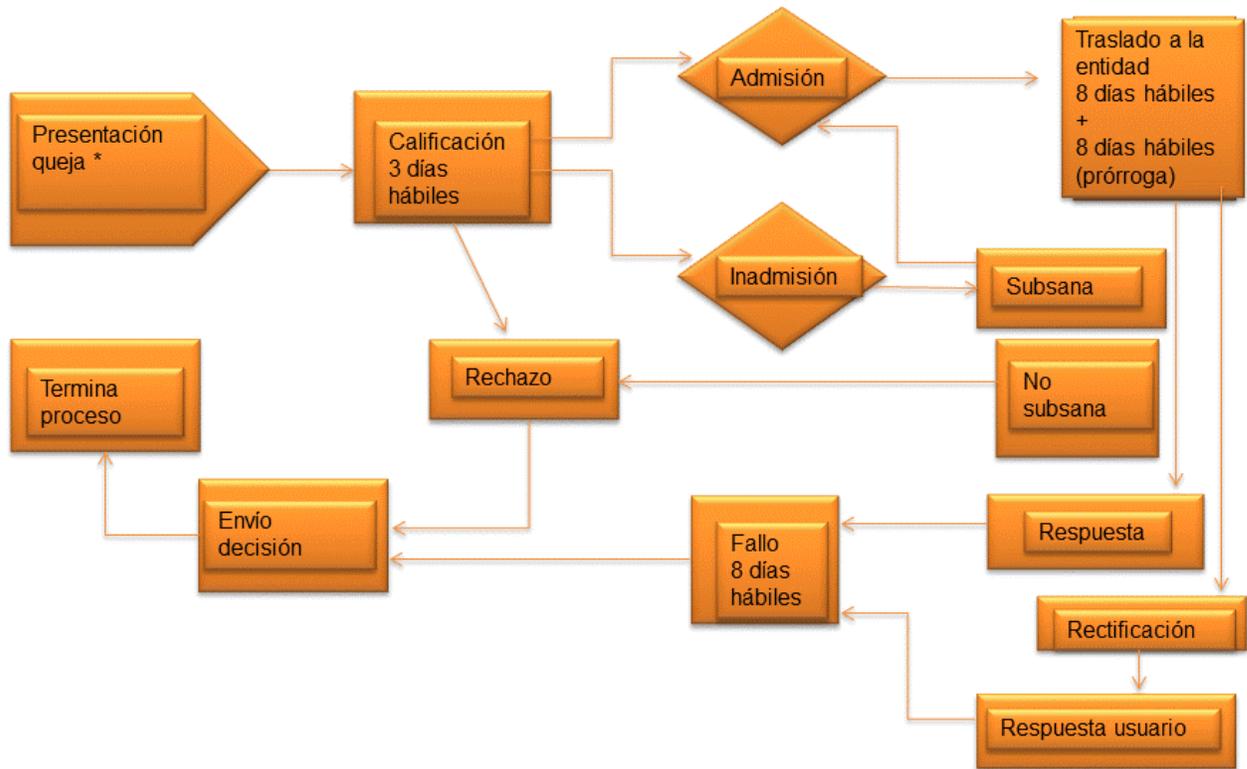
1. Establecer el reglamento al cual se sujetará su actividad, en los términos de la ley y de los decretos que rigen su actividad y/o procedimientos para el trámite de las reclamaciones. Para estos efectos, dichos procedimientos y trámites serán los contenidos en este documento.
2. Solicitar a Fiducoldex Grupo Bancoldex así como al cliente y/o usuario la información que sea necesaria para el análisis, estudio y decisión final sobre la queja.
3. Proferir las decisiones que le correspondan dentro de los términos señalados en el presente Reglamento, de acuerdo con las normas legales vigentes.
4. Presentar un informe a Fiducoldex Grupo Bancoldex dentro del primer trimestre de cada año, en el cual refiera al desarrollo de su función durante el lapso precedente.
5. Diligenciar el informe estadístico en la pro-forma establecida con la periodicidad trimestral o que establezca la Superintendencia Financiera de Colombia y enviarlo a Fiducoldex Grupo Bancoldex, para que lo remita su representante legal con firma digital a la Superintendencia Financiera de Colombia dentro del plazo establecido en las normas jurídicas respectivas.
6. Mantener un registro de las quejas presentadas y de su fecha, así como un archivo digital de las mismas, según medidas adoptadas y los casos que reciba.
7. Colaborar con la Superintendencia Financiera de Colombia, en los temas de competencia de ésta.

4. LAS RECLAMACIONES Y SU TRÁMITE

El consumidor deberá enviar una comunicación describiendo los hechos y derechos afectados, así como sus datos personales y de contacto completos, que incluyan la dirección (física y/o electrónica) y teléfono y será enviada al correo de la defensoría, o radicada en la oficina de la Defensoría o en las oficinas de Fiducoldex Grupo Bancoldex, en este último evento, siempre se entenderá como radicada en la DEFENSORÍA en la fecha de recibo por parte de ésta. En este caso, Fiducoldex Grupo Bancoldex deberá enviar la reclamación a las oficinas del DEFENSOR de manera inmediata, con el fin de iniciar el trámite que corresponda.

La reclamación se admitirá y se procederá con el trámite establecido por la ley; en el momento en que el DEFENSOR cuente con toda la información necesaria para el efecto, la queja se entenderá presentada en la fecha en que se reciba con la información completa o en la fecha en la que el cliente envíe la información requerida, subsanándola o complementándola.

5. PROCEDIMIENTO:



* Canales: Oficina Defensoría, Correo Certificado, Correo electrónico, Oficina Fiducoldex Grupo Bancoldex.

- a. El consumidor Financiero puede solicitar conciliación en cualquier momento del trámite.
- b. El consumidor Financiero puede, en cualquier momento del trámite, desistir de la queja.
- c. En cualquier momento del trámite Fiducoldex Grupo Bancoldex puede rectificar total o parcialmente la respuesta.

6. ASUNTOS EXCLUIDOS DE LA COMPETENCIA DEL DEFENSOR

La decisión del DEFENSOR de declararse incompetente para conocer del trámite de una queja o para no continuar con el procedimiento de la misma, podrá presentarse en cualquier etapa del trámite de la reclamación, en cuyo caso así lo expresará al peticionario mediante comunicación escrita motivada y con copia a Fiducoldex Grupo Bancoldex.

De conformidad con la legislación vigente, están excluidos de la competencia del Defensor los siguientes asuntos:

- a. Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a Fiducoldex Grupo Bancoldex.
- b. Los concernientes al vínculo laboral entre Fiducoldex Grupo Bancoldex y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- c. Aquellos que se deriven de la condición de accionista de Fiducoldex Grupo Bancoldex.
- 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. 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.
- j. Las demás que defina el Gobierno Nacional.

Las reclamaciones enviadas a la DEFENSORÍA que hayan sido o estén siendo tramitadas por la Superintendencia Financiera de Colombia, serán tramitadas por EL DEFENSOR.

En todo caso, corresponde única y exclusivamente al DEFENSOR decidir si una queja, reclamación, petición o comunicación que se le dirija es o no de su competencia y podrá modificar su posición cuando existan fundadas razones jurídicas.

EL DEFENSOR siempre motivará sus decisiones y dejará constancia escrita sobre las razones en las cuales soporta o motiva sus conceptos jurídicos.

7. EFECTOS DEL CONCEPTO PARA EL CLIENTE

El cliente o usuario no está obligado a aceptar el concepto del DEFENSOR y en caso de no compartirlo y aún antes de conocerlo, podrá ejercer las acciones administrativas y judiciales que estime oportunas en defensa de los derechos que cree tener.

8. PRONUNCIAMIENTOS

Por regla general, las decisiones que emita el Defensor del Consumidor Financiero no obligan a La Entidad. Lo anterior salvo en los siguientes casos:

1. Cuando los Consumidores Financieros y La Entidad lo acuerden de manera previa y expresa.
2. Cuando esté previsto en algún reglamento de La Entidad.

Las recomendaciones que formule el Defensor del Consumidor Financiero en ejercicio de sus funciones deberán ser enviadas al Presidente/Representante Legal de La Entidad, con el fin de que estas puedan ser revisadas e incluidas

dentro de los correspondientes informes que deben presentar a la Junta Directiva.

e) Terminación del ejercicio del cargo de Defensor del Consumidor Financiero

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

1. Falta definitiva del Defensor del Consumidor Financiero causada por incapacidad o muerte.
2. Renuncia.
3. Cancelación de la inscripción por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia del Defensor del Consumidor Financiero o la revocatoria de la posesión.
4. La designación de un nuevo Defensor del Consumidor Financiero por vencimiento del periodo para el cual fue designado.
5. Haber incurrido en alguna de las causales establecidas en los incisos 3 y 4 del numeral 5 del artículo 53 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.