

REGLAMENTO DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE PG ABOGADOS ASOCIADOS EN EL BANCO DAVIVIENDA S.A.

CAPITULO I CAMPO DE APLICACIÓN, FUNCIONES, DESIGNACIÓN Y DURACIÓN

Artículo 1º. Este reglamento se ocupa de regular el procedimiento que debe cumplirse cuando una persona natural o jurídica, en adelante el Consumidor Financiero o CF, solicite la intervención del Defensor del Consumidor Financiero, en adelante el DCF. Por CF se entiende todo cliente, usuario, o cliente potencial del Banco Davivienda S.A., en adelante Davivienda o la Entidad Vigilada o EV.

Así mismo, este reglamento establece las consecuencias y efectos de las decisiones que adopte el DCF en relación con el CF

Para los efectos a que haya lugar, este reglamento se entiende sin perjuicio de lo establecido en la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010 y la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, en adelante SFC, o por las normas que las modifiquen o subroguen.

Artículo 2º. EL DCF tendrá como funciones las previstas en la ley y las expresamente señaladas a continuación:

- a. Ser el vocero de los clientes o usuarios de la EV.
- b. En dicha calidad, y con absoluta independencia de la función señalada en el literal c) siguiente, el DCF podrá dirigir por escrito a la Junta Directiva de la EV, recomendaciones, propuestas o peticiones relativas a la actividad que hubieren 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 EV y sus CF.

Así mismo, los CF podrán dirigirse al DCF con el ánimo de que este formule recomendaciones y propuestas ante la EV, en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre unos y otra.

- c. Resolver en derecho, de manera oportuna, efectiva y en forma objetiva y gratuita, las quejas de carácter presentadas por los CF, relativas al posible incumplimiento por parte de la EV, de las normas legales o reglamentos que rigen los servicios o productos ofrecidos o prestados por ella o respecto de la calidad de los mismos.

Artículo 3º. Recursos. La asamblea general de accionistas de la EV, anualmente, adoptará las medidas conducentes para apropiar los recursos humanos, técnicos y económicos que demande el correcto funcionamiento y desempeño de las funciones asignadas al DEFENSOR.

Artículo 4°. Designación del Defensor y suplencia. El DCF será designado por la Asamblea General de Accionistas de la EV en reunión en la que se designará, adicionalmente, el DCF suplente, quien reemplazará al principal en sus faltas temporales o absolutas.

Artículo 5°. Periodo del Defensor. El DCF y su suplente desempeñarán las funciones establecidas en este reglamento por un periodo de dos (2) años, y podrán ser reelegidos por el mismo término cuantas veces lo estime pertinente la Asamblea General de Accionistas.

Artículo 6°. Independencia del Defensor. El DCF ejercerá sus funciones con absoluta independencia de la EV, con total imparcialidad y objetividad.

En consecuencia, el DCF, respecto de la EV, solo podrá desempeñarse como tal, sin perjuicio de que pueda asumir las mismas funciones para otras entidades vigiladas por la SFC.

Artículo 7°. Inhabilidad del Defensor. El DCF no podrá intervenir en caso de conflicto de intereses y en todo caso se abstendrá de intervenir en los asuntos en los cuales tenga algún interés particular, lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o alguno o algunos de sus parientes dentro del tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil. En este evento, el DCF principal será reemplazado por su suplente.

Artículo 8°. Terminación del cargo. El DCF cesará en su cargo y funciones por cualquiera de las causas siguientes:

- a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que la Asamblea General de Accionistas, disponga su reelección;
- b) Incapacidad o muerte;
- c) Haber incurrido en alguna de las conductas señaladas en los incisos 3° y 4° del numeral 5° del artículo 53 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero;
- d) Renuncia del DCF;
- e) Cancelación de la inscripción en el registro por parte de la SFC o la revocatoria de la posesión por la misma entidad.

Producida la vacancia del cargo de DCF principal, entrará a desempeñar las funciones el DCF suplente, mientras la Asamblea General de Accionistas hace la designación correspondiente. Si la vacancia se produce por renuncia del DCF, la junta directiva procederá a hacer el nombramiento de un nuevo DCF de manera temporal hasta que la Asamblea General de Accionistas designe al DCF.

CAPITULO II DE LA VOCERÍA

Artículo 9°. El DCF podrá, en cualquier tiempo, y atendiendo su propio criterio, formular por escrito recomendaciones, propuestas o peticiones a las Juntas Directivas de Davivienda, siempre y cuando estén relacionadas con las actividades autorizadas a la EV, y guarden conexidad general con las quejas que hayan sido resueltas en ejercicio de sus funciones, orientadas a mejorar, facilitar, aclarar o regularizar las relaciones con los CF, la correcta prestación del servicio, la seguridad y confianza que debe existir entre unasy otros.

Artículo 10°. Confidencialidad y reserva. El DCF mantendrá, en todos los casos, bajo estricta confidencialidad y reserva, la información, datos y diálogos sobre los asuntos o las materias debatidas con la Junta Directiva de Davivienda, los representante legales de la misma, así como toda información sometida a su conocimiento.

En desarrollo de lo previsto en este Capítulo, EL DEFENSOR no podrá ventilar o discutir asuntos que interesen exclusivamente a Davivienda, con otras instituciones o personas ajenas a la involucrada.

CAPITULO III DE LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

Artículo 11°. Funciones del Defensor. Corresponde al DCF conocer, evaluar y resolver, integralmente, en los términos de este Reglamento, las quejas que los CF le presenten acerca de posibles incumplimientos de normas legales o internas ocurridos en la prestación de los servicios o respecto de cualquiera delos productos que comercializa Davivienda.

El DCF, en ejercicio de estas funciones, buscará la debida protección de los derechos e intereses del CF, originados en la oferta o prestación de servicios de Davivienda, procurando que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En cumplimiento de sus funciones, corresponde al DCF:

- a) Conocer, estudiar y proferir una decisión, con base en el procedimiento establecido en el presente Reglamento;
- b) Solicitar a Davivienda y a los CF la información necesaria para el estudio de las quejas presentadas;
- c) Prestar asesoría a Davivienda en la formulación de políticas que tiendan a mejorar los servicios, las buenas relaciones y la confianza con su clientela;

- d) Elaborar y llevar los registros y sistemas de archivo requeridos en los cuales se lleve la historia de las quejas presentadas, el trámite surtido respecto de cada una y toda la información que resulte pertinente para la elaboración de los informes anuales referidos en el literal f) de este artículo y, en general, para la realización de los demás estudios que sean necesarios para la debida atención de los clientes de Davivienda;
- e) Colaborar con la Superintendencia Financiera en relación con los temas de competencia de esta Entidad;
- f) Presentar a Davivienda, dentro del primer trimestre de cada año, un informe anual escrito, en el que se refiera, como mínimo a los siguientes asuntos: (i) actividades desplegadas durante el año anterior; (ii) una estadística que permita conocer el número de quejas recibidas y tramitadas el año anterior, fallos favorables y desfavorables a CF, los desistidos, los conciliados, así como los demás datos que permitan formarse un criterio informado sobre el grado de aceptación y evolución de la actividad del DCF; (iii) las prácticas indebidas detectadas; (iv) los criterios adoptados en sus decisiones; (v) el número, naturaleza y sentido de las recomendaciones, propuestas o peticiones remitidas a Davivienda en su calidad de vocero de los CF, con indicación de aquellas que fueron acogidas o rechazadas - total o parcialmente.
- g) Para todos los efectos a que haya lugar, se entenderá que la obligación a que se refiere este literal se cumplirá por el DCF en relación con Davivienda y las funciones que cumpla respecto de la misma.

Artículo 12º. Asuntos excluidos de la competencia del Defensor. De conformidad con la Ley 1328 de 2009, están excluidos de la competencia del DCF los siguientes asuntos:

- a) Los que no correspondan o estén directamente relacionados con el giro ordinario de los negocios de Davivienda o de las operaciones que les han sido autorizadas;
- b) Los asuntos concernientes al vínculo laboral entre Davivienda y sus empleados, o las relaciones de carácter contractual relativas a la prestación de servicios personales;
- c) Aquellos que se deriven de la condición de accionista de Davivienda;
- 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 éstas; así como el reconocimiento de las indemnizaciones o sumas aseguradas del contrato de seguros, salvo los que estén relacionados con la calidad del servicio en el reconocimiento de algunos de estos productos, evento en el cual serán de conocimiento del DCF;

- e) Los que se refieran a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial o arbitral;
- f) Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, la celebración de un contrato y sus condiciones, o a la vinculación o admisión como cliente;
- g) Las quejas que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de las mismas.
- h) Las quejas que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes y que hayan sido objeto de decisión previa por parte del DCF.
- i) Las quejas cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los Cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

Artículo 13°. Prohibición especial. De conformidad con lo previsto en el artículo 2.34.2.1.7 del Decreto 2555 de 2010, el DCF no podrá establecer perjuicios, salvo que éstos se encuentren previamente determinados en la ley o por el acuerdo de las partes.

Artículo 14°. Requisitos de procedibilidad. Los CF pueden acudir en cualquier momento ante el DCF cuando consideren que existen incumplimientos de normas legales o internas ocurridos en la prestación de sus servicios o productos, a través de sus redes de oficinas o canales dispuestos para tal fin.

En todo caso tanto a los CF les asiste el derecho de acudir, sin necesidad de interponer la queja previamente ante el DCF, ante las autoridades administrativas, jurisdiccionales o al procedimiento arbitral o cualquier otro medio de resolución de conflictos autorizado en la Ley Estatutaria de Administración de Justicia, con el propósito de resolver sus controversias contractuales.

Así mismo, los CF podrán presentar quejas en interés particular, general o colectivo ante la Superintendencia Financiera.

Cuando el DCF advierta que una queja sea de interés general o colectivo procederá a remitirla, dentro del término legal respectivo, a la Superintendencia Financiera para lo de su competencia.

Artículo 15°. Presentación de quejas. Los CF podrán, cuando lo estimen conveniente, someter sus quejas al conocimiento del DCF, para lo cual deberán presentar un documento escrito que reúna los siguientes requisitos mínimos:

- a) Estar redactado en castellano, escrito en letra imprenta, a máquina, manuscrito o procesador de palabra;

- b) Consignar los datos de identificación personal del CF: nombre y apellidos completos, documento de identificación - cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad o cédula de extranjería, domicilio y dirección para recepción de la correspondencia, número de teléfono y/o fax, email si es del caso;
- c) Descripción clara, completa y precisa sobre los hechos y causas de la queja;
- d) Enumeración de los derechos que el CF considera vulnerados.
- e) Formulación clara y precisa de la petición que el CF busca le sea reconocida por Davivienda;

El CF podrá radicar la queja en cualquiera de las oficinas de Davivienda contra la cual se dirija la reclamación, siendo deber de ésta remitirla en el término de la distancia a las oficinas del DCF por intermedio de los funcionarios de enlace correspondientes. La presentación y tramitación de las quejas ante el DCF son totalmente gratuitas para el CF.

Artículo 16°. Trámite de las quejas. Las quejas interpuestas por los CF ante el DCF tendrán el siguiente trámite:

- a) El CF deberá presentar su queja ante el DCF 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, la cual podrá ser remitida directamente ante el DCF, o podrá ser presentada en sus oficinas o sucursales de la EV. En este último caso, Davivienda tiene la obligación de hacer el traslado a DCF dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.
- b) Cuando el DCF estime que la queja interpuesta 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.
- c) Una vez recibida la queja, el DCF decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al CF y a Davivienda dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.

Si la queja es admitida, el DCF deberá comunicar al CF que la decisión final proferida por el DCF no es obligatoria según los reglamentos de la entidad respectiva, advirtiéndole sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

Si la queja es inadmitida, el DCF comunicará su decisión al CF, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

- d) Una vez recibida la admisión y la documentación que contiene la queja del CF, la EV tiene 8 días hábiles para contestar. En caso de no tener una respuesta definitiva frente al objeto de reclamo del CF, la Entidad puede solicitar una prórroga dentro de los términos de respuesta. Para esto es indispensable que se expliquen y justifiquen a la DCF las razones por las que se solicita una prórroga, así como la fecha estimada de respuesta.

Para el envío de la respuesta a la Defensoría, la Entidad debe tener en cuenta los soportes o adjuntos que deberán remitir según la tipología a la que pertenezca la queja, los cuales estarán contenidos en la lista de chequeo que sugiere la Defensoría y que debe ser acordada entre ambas partes.

- e) Una vez la Entidad responde, el DCF analiza si debe solicitar más información a la Entidad o al consumidor, o si la información suministrada fue suficiente para pronunciarse de fondo a través de una decisión, ya sea a favor o en contra de la Entidad, o emitiendo una rectificación.

En caso de que sea una decisión, se termina el trámite. No obstante, si el CF responde a la Decisión porque no está de acuerdo con la misma, el Defensor del Consumidor Financiero analizará si se refiere a los mismos hechos, caso en el cual se ratificará la Decisión, o si, por el contrario, hay nuevos hechos, caso en el que se admitirá como una nueva queja. Si el Consumidor hace una solicitud en virtud de lo decidido, se radicará como una consulta (vocería).

También puede pasar que el consumidor solicite que se le esclarezca algún punto de la decisión tomada por el Defensor del Consumidor Financiero, caso en el cual se envía una aclaración de la Decisión al consumidor.

Si es una rectificación, se remite al Consumidor Financiero la respuesta de la Entidad, y el primero tiene 8 días hábiles para pronunciarse, manifestando su conformidad o inconformidad con la respuesta emitida por la Entidad.

- f) Se entenderá que la queja ha sido desistida si el CF no da respuesta a la solicitud dentro del término de 8 días hábiles. Lo anterior sin perjuicio de que el CF pueda presentar posteriormente su queja con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.
- g) Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el DCF tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a Davivienda y al CF.
- h) La decisión que profiera EL DEFENSOR deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al CF y a Davivienda el día hábil siguiente después de proferida.

En caso de que la decisión sea desfavorable al CF éste puede acudir a cualquier medio de protección de sus derechos.

- i) En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del DCF 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 DCF 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.

- j) El CF podrá desistir de su queja en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al DCF. En tales eventos, el DCF dará por terminado el trámite y deberá comunicar al CF la recepción del documento de desistimiento y a Davivienda sobre la terminación del trámite.

Artículo 17°. Plazo para emitir la decisión. El DCF deberá adoptar la decisión que corresponda previo estudio del asunto sometido a su conocimiento, dentro de un término no mayor a ocho (8) días hábiles, contados a partir del día siguiente en que cuente con todos los documentos y la información necesaria para resolver la queja.

Artículo 18°. Contenido de la decisión del Defensor. La decisión que tome el DCF se deberá consignar por escrito y en idioma castellano, motivada en derecho, para lo cual deberá tomar en cuenta la información y argumentos planteados por el CF y Davivienda. El contenido mínimo de la decisión será el siguiente:

1. Identificación del DCF.
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 bancarias.
5. La advertencia de que su decisión obliga o no a las partes y que, en todo caso, podrán iniciar las actuaciones administrativas o interponer las acciones judiciales que consideren pertinentes. No obstante lo anterior en dado caso que las partes estén de acuerdo con la decisión ésta será vinculante. Davivienda podrá determinar el carácter de vinculante para ésta de las decisiones favorables al cliente adoptadas por el DCF.

Artículo 19°. Efectos de la decisión del Defensor. Las decisiones del DCF no serán obligatorias para ninguna de las partes, sin perjuicio de que éstas expresamente acuerden lo contrario. En todo caso, en la medida en que las decisiones del DCF fueren expresamente aceptadas por las partes, tendrán carácter vinculante para ellas.

CAPITULO IV DEL INFORME ANUAL

Artículo 20°. Del Informe Anual. Dentro del primer trimestre, de cada año el DCF presentará a la Junta Directiva de Davivienda un informe anual del desarrollo de su función durante el año precedente, que contenga la información indicada en el literal f) del artículo 11° de este Reglamento.

Podrán incluirse en el informe anual recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre Davivienda y sus CF.

Artículo 21°. Del Presupuesto. El DCF presentará el proyecto de presupuesto para el siguiente período. En este proyecto podrá incluirse cualquier propuesta de tipo financiero o de organización que el DCF estime necesaria para un mejor desempeño de su cargo.

CAPITULO V DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE DAVIVIENDA

Artículo 22°. De los derechos de Davivienda. Son derechos de Davivienda:

1. Que los CF presenten sus quejas o peticiones ante el DCF.
2. Recibir del DCF los servicios a los cuales se encuentra obligado, de acuerdo con lo dispuesto en este Reglamento.
3. Obtener información, asesoría y consultoría en lo referente a los pronunciamientos y decisiones del DCF.

Artículo 23°. Obligaciones de Davivienda. Davivienda adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones por parte del DCF y para asegurar la total independencia de su actuación. En particular, corresponde a Davivienda:

1. Designar la persona que se encargará de la relación entre Davivienda y el DCF (en adelante, el COORDINADOR), de forma que las solicitudes de información o de colaboración necesarias para el desempeño de las funciones del DCF respecto de las quejas o cuestiones suscitadas en relación con aquella, se lleven a cabo a través de dicho Coordinador.

2. Aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado al normal funcionamiento de los servicios del DCF.
3. Cancelar al DCF los honorarios y gastos establecidos para el desempeño del cargo.
4. Cancelar los aportes necesarios para la provisión de recursos técnicos y administrativos del DCF.
5. Colaborar con el DCF en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de su cargo y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su conocimiento.
6. Informar periódicamente a los clientes de Davivienda en la forma que ésta estime más adecuada, la existencia y funciones del DCF, su dirección física y electrónica, y de los derechos que asisten a dichos CF para presentar sus reclamaciones y forma de interponerlas.
7. Informar al DCF las decisiones que hayan sido aceptadas expresamente por las partes, con indicación de su cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas.
8. Adoptar todas las medidas del caso tendientes a cumplir con las decisiones del DCF, cuando éstas sean aceptadas expresamente por el CF y por Davivienda.
9. Recibir las quejas que sus clientes le presenten respecto de la actuación del DCF y trasladarlas a la Superintendencia Financiera para su conocimiento y evaluación.

CAPITULO VI DE LA FUNCION DE CONCILIADOR DEL DEFENSOR

El Defensor del Consumidor Financiero podrá actuar como conciliador entre los consumidores financieros y Davivienda en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, el Decreto 3993 de 2010, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el CF y Davivienda podrán poner el asunto en conocimiento del Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.

El documento en el cual conste la conciliación realizada entre Davivienda y el CF deberá estar suscrito por ellos y el DCF en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositarlo en Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.

La solicitud de trámite conciliatorio, suspende el trámite de conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero.

