

1. Como Defensor del Consumidor Financiero Principal de la Entidad actuará: GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNANDEZ, identificado con cédula de ciudadanía No. 92.520.500 y tarjeta profesional No. 138.458 del C.S.J. Como Defensor del Consumidor Financiero Suplente de la Entidad actuará: FRANCISO PERDOMO LONDOÑO identificado con cédula de ciudadanía No. 7.711.709 y tarjeta profesional No. 145.189 del C.S.J.

Información de contacto:

- Dirección: Carrera 9 No. 72 -21 Piso 8 Bogotá - Colombia
- Correo electrónico: defensoria.rcicolombia@dajudabogados.com
- Teléfono: 3242779633

Las funciones del DCF señaladas en el art. 13 de la Ley 1328 de 2009:

**a)** Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.

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

**c)** Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada 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 la entidad vigilada 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. 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 la entidad vigilada y el consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor Financiero 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.

**d)** Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.

**e)** Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.

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

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

## **1. Como presentar una reclamación**

El consumidor financiero deberá enviar su queja, reclamo o recomendación mediante documento escrito ante el Defensor del Consumidor Financiero a través del correo electrónico \_\_\_\_\_ o en la siguiente dirección: \_\_\_\_\_, o hacerla llegar a través de cualquier oficina de RCI, en el cual consigne sus datos personales, los datos que permitan contactarlo para hacerle llegar la correspondiente respuesta, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja, reclamo, la recomendación o propuesta para la entidad.

Es de anotar que el consumidor financiero tiene derecho a escoger si desea acudir directamente a RCI Colombia S.A.C.F., al Defensor del consumidor financiero o a la Superintendencia Financiera de Colombia para presentar su queja.

### **Asuntos exceptuados del conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero:**

El Defensor del consumidor financiero no será competente para conocer los siguientes asuntos:

Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a las entidades.

Los concernientes al vínculo laboral entre las entidades y sus empleados o respecto de sus contratistas.

Aquellos que se deriven condición de accionista de las entidades.

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.

Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías

Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.

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.

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.

Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

Las demás que defina el Gobierno Nacional.

## **2. Para más información**

Si requiere información adicional puede comunicarse a través de la línea gratuita \_\_\_\_\_, o al teléfono (4) \_\_\_\_\_ en la ciudad de Medellín.

## **3. Requisito de procedibilidad**

El Defensor del Consumidor Financiero conocerá y atenderá las reclamaciones cuando sean presentadas dentro de los tres (3) años siguientes a la fecha en que ocurrieron los hechos objeto de la queja, siempre y cuando su cuantía, sumados todos los conceptos, no supere cien (100) salarios mínimos legales

mensuales vigentes y no se configure una de las causales legales de falta de competencia establecidas por el artículo 14 de la ley 1328 de 2009.

#### **4. Trámite**

Una vez el Defensor del Consumidor Financiero recibe la reclamación o queja, éste deberá definir dentro de los tres (3) días hábiles siguientes si el asunto es de su competencia.

En caso de requerirse información adicional esta será solicitada a la entidad y al consumidor. Esta información deberá ser enviada dentro del término establecido por el Defensor, el cual no podrá ser mayor a ocho (8) días hábiles siguientes a la notificación por parte del Defensor del Consumidor Financiero. Una vez la información esté completa, el Defensor del Consumidor Financiero contará con tres (3) días hábiles para admitir o inadmitir la solicitud.

Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado a la entidad para que allegue la información y presente los argumentos que fundamentan su posición dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al traslado.

El Defensor del Consumidor Financiero evaluará la información y resolverá la queja o reclamo en un plazo que no podrá ser superior a ocho (8) días hábiles siguientes.

En cualquier etapa podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, de conformidad con lo establecido en el art. 13 literal c de la Ley 1328 de 2009, caso en el cual se dará por terminado el trámite y se citará a audiencia de conciliación.

Así mismo, en cualquier etapa el consumidor Financiero podrá desistir de la reclamación y/o la entidad podrá rectificar su posición, caso en el cual, se dará por terminado el trámite si el consumidor financiero se encuentra a satisfacción.

Es importante reiterar que los costos de la reclamación y del proceso son asumidos por el RCI COLOMBIA S.A .C.F y en ningún caso el consumidor financiero tendrá que pagar por este servicio. El trámite de resolución de quejas presentadas ante la Defensoría del Consumidor Financiero se encuentra regulado en detalle en el artículo 5 del Decreto 2281 de 2010.

#### **5. Alcance y efectos de la decisión**

El Defensor del Consumidor Financiero no podrá determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por la Ley.

En aplicación de las normas de Buen Gobierno Corporativo y por principio de respeto al cliente, el RCI COLOMBIA S.A .C.F ha decidido acatar como obligatorio el contenido de la decisión adoptada por el Defensor del Consumidor Financiero. La decisión del Defensor del Consumidor Financiero no es obligatoria para el cliente o usuario. En caso de ser aceptada por el cliente o usuario, se procederá a la firma de un acuerdo de transacción.

## **6. Sanciones**

El Defensor del Consumidor Financiero puede ser sancionado, previa investigación administrativa, por el incumplimiento de las obligaciones a su cargo. Así mismo, la entidad puede ser sancionada por no designar Defensor del Consumidor Financiero, no afectar 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 requiera.

## **7. Acerca del defensor del Cliente**

El Decreto 2281 del 25 de junio de 2010 estableció la Defensoría del Consumidor Financiero como institución de carácter obligatorio para los establecimientos de crédito, las sociedades de servicios financieros, las sociedades comisionistas de bolsas de valores y las sociedades administradoras de inversión, entre otras.

La ley 1328 de 2009 modificó varios aspectos de la Defensoría del Cliente, entre ellos el nombre de esta figura, la cual pasó a llamarse Defensoría del Consumidor Financiero. El capítulo VI del título I de la norma citada, está enfocado en los aspectos regulatorios de la Defensoría del Consumidor Financiero y ha sido reglamentada por el Decreto 2281 de 2010, las circulares externas 015 y 016 de 2010 y la Carta Circular 068 del mismo año

El Defensor del Consumidor Financiero es una institución destinada a facilitar la solución de las controversias que pudieran presentarse con nuestros consumidores, a través de una idónea mediación profesional e independiente de su propia administración.

La Defensoría del Consumidor Financiero es una institución que tiene como funciones la de ser vocera de los consumidores financieros ante la entidad lo que implica la posibilidad de dirigir en cualquier momento a las juntas directivas de las entidades, recomendaciones, propuestas y peticiones; y conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las quejas que éstos presenten con relación a un posible incumplimiento por parte del Banco o sus filiales de las normas legales o internas que regulan la prestación de los servicios o productos ofrecidos o la calidad de los mismos.

En virtud de la primera función descrita, los consumidores tienen la posibilidad de dirigirse al Defensor del con el propósito de que éste formule recomendaciones y propuestas ante la entidad en aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones de éstos con la entidad.