

## DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

- a) El Defensor del Consumidor Financiero de GM Financial Colombia S.A. es Carlos Mario Serna Jaramillo y su suplente es Sonia Elizabeth Rojas Izaquita. No obstante, lo anterior, el defensor es una figura autónoma e independiente de la entidad financiera.
- b) Para contactar al Defensor del Consumidor Financiero y su suplente puede dirigirse a su oficina ubicada en la ciudad de Bogotá, D.C. en la Carrera 16 A No 80-63 oficina 601. Edificio Torre Oval., Teléfono: 601 489 82 85, de lunes a viernes en el horario de 8:30 am – 5:30 pm o a través de la dirección de correo electrónico [defensoria@defensoriasernarojas.com](mailto:defensoria@defensoriasernarojas.com) o por la página web: [www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com)
- c) El Defensor del Consumidor Financiero tiene su fundamento legal en la Circular Básica Jurídica Parte I, Título III, Ley 1328 de 2009 y Decreto 2555 de 2010.
- d) Funciones del Defensor del Consumidor Financiero: i) Dar trámite a las quejas contra esta entidad en forma objetiva y gratuita ii) Atender de forma oportuna y efectiva a los consumidores financieros iii) Ser vocero de los consumidores financieros ante la entidad financiera iv) Efectuar recomendaciones v) Proponer ante las autoridades competentes modificaciones normativas y vi) Las demás que asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.
- e) El usuario tiene la posibilidad de i) formular quejas contra la entidad con destino al Defensor del Consumidor Financiero de forma directa en los canales anteriormente indicados de la Defensoría del Consumidor Financiero con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas ante la entidad en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre ésta y sus clientes ii) La presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor Financiero no exige ninguna formalidad, basta con indicar: el motivo, describir hechos y derechos que considere vulnerados, tipo, número de identificación y los demás datos que permitan contactarle para hacerle llegar la correspondiente respuesta, tales como dirección de correo electrónico, dirección postal, teléfono, celular, etc. Lo anterior indica que las quejas deberán ser interpuestas por escrito a la dirección postal y/o electrónica de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- f) Le corresponde conocer al Defensor del Consumidor Financiero:

- i) En cuanto a quejas, referidas a un posible incumplimiento de las normas legales, contractuales, o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrece o presta la entidad o respecto de su calidad.
  - ii) Como vocero de los consumidores financieros para presentar recomendaciones y propuestas sobre la actividad de la entidad y que a su juicio puedan mejorar y facilitar las relaciones, correcta prestación del servicio, seguridad y confianza entre la entidad y los consumidores financieros.
  - iii) Como conciliador, para lo cual el consumidor financiero o la entidad vigilada podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor del Consumidor Financiero, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación.
- g) Una descripción del procedimiento para atender las quejas presentadas y tiempos máximos para cada etapa; según se enuncia a continuación:
1. El interesado iniciará su reclamación con la formulación de su queja ante el Defensor del Consumidor Financiero, mediante documento que consigne:
    - (i) datos personales, (ii) nombre, (iii) identificación, (iv) domicilio, (v) la descripción de los hechos y los derechos que considere vulnerados, (vi) los demás datos que permitan contactarle para hacerle llegar la correspondiente respuesta, tales como dirección de correo electrónico, dirección postal, teléfono, celular.
- La reclamación podrá ser remitida a la dirección postal o electrónica del DCF o a través de nuestros canales Calle 98 No. 22 – 64 Piso 9 radicación primer piso en Bogotá.
2. En el evento en que el Defensor del Consumidor Financiero advierta, en su criterio, que la queja interpuesta corresponde a aquellas en interés general o colectivo, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia para su trámite, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.
  3. Una vez recibida la queja, 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 dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.

Inadmitida una queja, el cliente o usuario podrá dirigirse a las autoridades administrativas o judiciales que considere competentes, y esta no podrá ser presentada de nuevo ante el defensor, mientras se mantengan las condiciones que dieron lugar al rechazo.

4. Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de la entidad involucrada o del consumidor, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, la entidad y/o el consumidor deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor del Consumidor Financiero sin que exceda los ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente en 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.

5. Se entenderá que la queja ha sido desistida si el consumidor no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. Ello, sin perjuicio que posteriormente pueda tramitar su queja con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.

6. Admitida la queja el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a la respectiva entidad, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición.

La entidad deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que ésta le sea desfavorable. En todo caso, si la entidad ha incorporado en sus reglamentos la obligatoriedad de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, no podrá manifestar lo contrario.

La respuesta deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero dentro de un término máximo de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado, término que se ampliará a petición de la entidad y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, la entidad vigilada deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

7. Si después de iniciado el trámite de la solicitud el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando su decisión a la entidad y al consumidor financiero.

8. El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolverá la queja en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término estipulado en el numeral 6°.

9. La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser notificada inmediatamente al consumidor financiero y a la entidad.

10. La entidad podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una reclamación con el consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En estos casos, la entidad informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, consultará al reclamante, 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 reclamante no responde, se considerará que la rectificación no fue a satisfacción, caso en el cual el Defensor del Consumidor Financiero continuará con el procedimiento.

Si la rectificación fue parcial o el consumidor no está plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

11. En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como Conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 18 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 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, no implica el cumplimiento de numeral 7 del artículo 8° de la Ley 640 de 2001 para efectos de publicidad.

12. El consumidor podrá desistir de su queja en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al Defensor del Consumidor Financiero.

- h) Asuntos que se encuentran excluidos de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero y casos en los cuales el Defensor del Consumidor Financiero no puede intervenir o debe suspender su estudio del caso:



- i) Los que no correspondan o estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la entidad vigilada;
- ii) Los concernientes al vínculo laboral entre las entidades y sus empleados o respecto de sus contratistas;
- iii) Aquellos que se deriven de la condición de accionista de la entidad
- iv) Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de éstas;
- v) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías;
- vi) Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto;
- vii) 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 del Consumidor Financiero;
- viii) Las quejas que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor del Consumidor Financiero;
- ix) Las quejas cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- x) Las demás que defina el Gobierno Nacional.

i) En cuanto al alcance y los efectos de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, informamos que éstas no obligan a las partes, a menos que sean expresamente aceptadas para éstas, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1328 de 2009.

i) Conciliación ante el Defensor:

- La conciliación es un Método Alternativo de Solución de Conflictos, regulado por la Ley 640 de 2001 y por la Ley 2220 de 2022, a través del cual dos o más personas que están inmersas en un conflicto, buscan solucionar esas diferencias con la ayuda de un tercero neutral e imparcial denominado conciliador.

- El consumidor financiero o la entidad vigilada podrán solicitar de manera explícita, desde un inicio o en el trámite de una reclamación en la que el Defensor del Consumidor Financiero (DCF) aún no haya emitido su concepto, su deseo de que el mismo sea atendido a través de su función de conciliador. En este último caso, el DCF suspenderá definitivamente el trámite de la reclamación, e iniciará el de conciliación.
  - Las conciliaciones que se adelanten ante el DCF serán gratuitas para los consumidores financieros.
  - En caso de que las partes concilien sus diferencias, el acuerdo hace tránsito a cosa juzgada, presta mérito ejecutivo, y tiene el mismo valor que una sentencia judicial debidamente ejecutoriada.
  - El DCF no puede actuar como conciliador en los mismos temas en los que tampoco puede conocer las reclamaciones de los consumidores (Art. 14 Ley 1328 de 2009 y Decreto 2555 de 2010), es decir:
    - i. Asuntos distintos al giro ordinario de las operaciones de las entidades avaladas.
    - ii. Asuntos laborales entre las entidades vigiladas, sus empleados y sus contratistas.
    - iii. Asuntos entre las entidades vigiladas y sus accionistas.
    - iv. sobre el reconocimiento de prestaciones y pensiones.
    - v. Asuntos en trámite o resueltos judicialmente o a través de la figura del Arbitraje.
    - vi. Asuntos sobre la decisión de prestación de un servicio o producto por parte de una entidad vigilada.
    - vii. Asuntos sucedidos con anterioridad mayor a tres (3) años.
    - viii. Asuntos sobre los que el Defensor del Consumidor Financiero haya tomado de forma previa una decisión (mismos hechos y mismas partes).
    - ix. Asuntos que superen los cien (100) SMMLV.
    - x. Asuntos relacionados con la determinación de perjuicios, sanciones o indemnizaciones.
- j) El Defensor del Consumidor Financiero puede ser sancionado, previa investigación administrativa, por el incumplimiento de las obligaciones a su cargo y, a su turno, la entidad puede ser objeto de investigación con fines sancionatorios, por no designar Defensor del Consumidor Financiero, no efectuar 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 necesite, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Decreto 690 de 2003.