

## **REGLAMENTO DEFENSOR DEL CLIENTE FONDO NACIONAL DE AHORRO**

### **▣Capítulo I : Objeto. Regulación. Principios Orientadores. Incompatibilidades. Designación. Duración. Terminación del Cargo.**

**ARTÍCULO 1. OBJETO.-** El Reglamento del DEFENSOR DEL CLIENTE del FONDO NACIONAL DE AHORRO, en adelante EL FONDO, está orientado a la protección de los derechos de los clientes o usuarios de los servicios que éste presta mediante la solución de las controversias que se susciten entre los mismos.

**ARTÍCULO 2. REGULACIÓN.-** El presente Reglamento regula la actividad del DEFENSOR DEL CLIENTE DEL FONDO, en concordancia con lo establecido en el artículo 24 de la Ley 795 de 2003 y el Decreto 690 del mismo año.

**ARTÍCULO 3. PRINCIPIOS ORIENTADORES.-** Son principios orientadores del presente Reglamento:

- Asesoría.- Contribuir con la presentación de sugerencias a La Junta Directiva y al Representante Legal del FONDO para mejorar el servicio y optimizar los estándares en los procedimientos de los productos que ofrecen a sus afiliados, clientes o usuarios de sus servicios.

- Independencia.- Las actuaciones que se surtan se ejercerán con absoluta independencia de los organismos de administración del FONDO.

- Imparcialidad y objetividad.- El DEFENSOR DEL CLIENTE deberá garantizar la total imparcialidad y objetividad en la resolución de las quejas sometidas a su conocimiento.

- Celeridad.- Atender en el menor tiempo posible y dentro de los términos de ley las quejas o reclamaciones que sean de su conocimiento.

**ARTÍCULO 4. INCOMPATIBILIDADES.-** EL DEFENSOR DEL CLIENTE no podrá desempeñar en el FONDO funciones distintas a las previstas en la Ley 795 de 2003, el Decreto 690 de 2003 y en el presente Reglamento.

EL DEFENSOR DEL CLIENTE no podrá intervenir en los casos en los cuales tenga un interés particular y directo, o lo tuviere quien desempeñe la labor de defensor (persona natural) o su cónyuge, compañero o compañera permanente, o alguno o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho. En éste evento, EL DEFENSOR DEL CLIENTE será el defensor suplente.

Las personas naturales designadas para desempeñar la labor de defensor, al dejar el cargo no podrán conocer de los asuntos que hayan sido objeto de sus decisiones como defensor.

**ARTICULO 5. DESIGNACIÓN.-** EL DEFENSOR DEL CLIENTE será designado por el máximo órgano de decisión de la entidad, quien no podrá delegar dicha función.

Para ser DEFENSOR DEL CLIENTE podrá designarse a una persona natural o jurídica. En el evento en que sea designada una persona jurídica le corresponderá a ésta nombrar la persona natural que actuará como suplente de la persona natural designada de ejercer dicha función.

El Defensor del Cliente tendrá un suplente quien lo reemplazará en sus faltas temporales o absolutas.

Las obligaciones del Defensor del Cliente se predicarán tanto de persona jurídica como de la persona natural designadas para desarrollar las funciones propias del DEFENSOR DEL CLIENTE.

EL DEFENSOR DEL CLIENTE podrá desempeñar sus funciones simultáneamente, en varias entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria de Colombia.

**ARTICULO 6. DURACIÓN.**- EL DEFENSOR DEL CLIENTE tendrá un término de duración de dos años y podrá ser reelegido indefinidamente por el mismo periodo.

**ARTÍCULO 7. TERMINACIÓN DE LA DESIGNACIÓN.**- EL DEFENSOR DEL CLIENTE, persona natural o jurídica, que ejerza las funciones de defensor cesará en su cargo por las siguientes razones:

1. Expiración del plazo para el que fue nombrado, a menos que la Junta Directiva del FONDO lo reelija.
2. Incapacidad sobreviniente.
3. 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, modificado por el artículo 8 de la Ley 795 de 2003.
4. Renuncia.
5. Por decisión de la Junta Directiva del FONDO.
6. Por decisión de la Superintendencia Bancaria de Colombia.
7. Por incumplimiento de alguna de las partes de sus obligaciones establecidas en la ley o en el contrato para las partes intervinientes.

Vacante el cargo, la Junta Directiva del FONDO procederá al nombramiento de un nuevo titular dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a aquel en que se produjo la vacancia. Hasta dicho nombramiento, las funciones del defensor del cliente serán atendidas por el suplente.

## **Capítulo II : Del Defensor del Cliente.**

**ARTÍCULO 8. FUNCIONES.**- EL DEFENSOR será vocero de los clientes, afiliados o usuarios (en adelante Clientes) ante FONDO, para protección de sus derechos.

Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita las quejas individuales, que los CLIENTES presenten por el posible incumplimiento, de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de las operaciones, contratos o servicios que ofrece o presta el FONDO, o respecto de la calidad de los mismos dentro de los términos establecidos en el Decreto 690 de 2003,.

EL DEFENSOR DEL CLIENTE resolverá las controversias que se generen en las relaciones entre el Fondo y sus Clientes por los servicios que presta, dentro de las limitaciones establecidas en el presente Reglamento y la ley.

EL DEFENSOR DEL CLIENTE asesorará al FONDO en la formulación y aplicación de políticas que tiendan a mejorar la calidad de los servicios, las buenas relaciones y la confianza con sus Clientes.

**ARTÍCULO 9. VOCERIA DE CLIENTES.**- Con el objeto de cumplir con su función de ser vocero de LOS CLIENTES ante el FONDO, y de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas planteadas, EL DEFENSOR DEL CLIENTE podrá:

Dirigir en cualquier momento a la Junta Directiva o al Representante Legal del FONDO recomendaciones, propuestas, peticiones relacionadas con la actividad propia del Fondo que hubieren merecido su atención y, que a su juicio puedan mejorar, facilitar, aclarar o regular las relaciones, la correcta prestación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir entre el FONDO y sus CLIENTES.

Las solicitudes que haga EL DEFENSOR DEL CLIENTE se canalizarán a través del funcionario que el FONDO designe para atender las comunicaciones y peticiones de información o de colaboración necesarias para llevar a cabo sus relaciones con el Defensor.

Así mismo, los CLIENTES podrán dirigirse al DEFENSOR DEL CLIENTE con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas ante el FONDO, en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones clientes e institución.

EL DEFENSOR DEL CLIENTE no podrá solicitar información que esté sujeta a reserva.

**ARTÍCULO 10. RESOLUCIÓN DE QUEJAS.**- En cumplimiento de sus funciones corresponde a EL DEFENSOR DEL CLIENTE:

Conocer, evaluar y resolver íntegramente, dentro de los términos establecidos en el Decreto 690 de 2003, las quejas que los CLIENTES del FONDO presenten acerca de posibles incumplimientos de normas legales o internas que rigen el desarrollo de las operaciones, contratos o servicios que ofrece, presta o ejecuta el FONDO que afectan directamente al cliente, así como las relativas a la calidad en la prestación de los servicios a cargo del FONDO.

**ARTÍCULO 11. MATERIAS EXCLUIDAS DE LA COMPETENCIA DEL DEFENSOR DEL CLIENTE.**- Quedan excluidos de su competencia los siguientes asuntos:

- a) Los que no correspondan o estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas al FONDO;
- b) Los concernientes al vínculo laboral entre el FONDO y sus empleados;
- c) Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, 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 en uno y otro caso, evento en el cual serán de conocimiento del DEFENSOR DEL CLIENTE;
- d) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas por vía judicial, arbitral o administrativa;
- e) 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;
- f) Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años de anterioridad o más a la fecha de presentación de la queja;
- g) 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 DEFENSOR DEL CLIENTE;
- h) Las quejas cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

Parágrafo: En la decisión de los asuntos sometidos a su competencia, EL DEFENSOR DEL CLIENTE no podrá establecer perjuicios o sanciones salvo aquellas que estén determinados por la Ley o el acuerdo de las partes.

**ARTÍCULO 12. OBLIGACIONES DEL DEFENSOR DEL CLIENTE.**- EL DEFENSOR DEL CLIENTE tendrá las siguientes obligaciones:

1. Establecer el reglamento al cual se sujetará su actividad, en los términos de la Ley 795 y el Decreto 690 ambos de 2003.
2. Solicitar al FONDO y a LOS CLIENTES la información que sea necesaria para el estudio de sus quejas o reclamaciones.

3. Proferir una decisión dentro del término señalado en el numeral 8 del artículo 7 del Decreto 690 de 2003, que en estricto sentido corresponde a quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente al que disponga de todos los documentos necesarios para resolver la queja o reclamación.

4. Presentar un informe al FONDO dentro del primer trimestre de cada año, en el cual refiera el desarrollo de su función durante el año precedente. El informe indicará el número de quejas recibidas el año anterior, con expresión de las prácticas indebidas detectadas, los criterios mantenidos por EL DEFENSOR DEL CLIENTE en sus decisiones, el número de quejas tramitadas indicando el estado en que se encuentran a la fecha del informe, así como cualquier otro dato o información que pueda considerarse de público interés. Dicho informe, podrá incluir recomendaciones, sugerencias o adecuaciones encaminadas a facilitar y mejorar las relaciones entre el Fondo y sus Clientes.

5. Mantener un registro cronológico y temático que contenga la totalidad de las quejas o reclamaciones presentadas y su fecha, así como un archivo de las mismas.

6. Presentar anualmente, en la oportunidad convenida con el FONDO, una relación de los gastos del DEFENSOR DEL CLIENTE, en el cual señale las necesidades de recursos humanos y técnicos para el satisfactorio desempeño de sus funciones. Dicha relación se acompañará de un informe sobre la adecuada utilización de los recursos invertidos en el periodo anterior.

7. Colaborar con la Superintendencia Bancaria de Colombia en los temas de competencia de ésta.

Así mismo, EL DEFENSOR DEL CLIENTE, podrá acordar con el FONDO la publicación de aquellas decisiones que crea convenientes, dado su interés general, manteniendo en todo caso la reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes.

### **Capítulo III : De las Quejas o Reclamaciones y de su Trámite.**

**ARTÍCULO 13. OPORTUNIDAD DE LA QUEJA.-** Los Clientes cuando estimen que el Fondo en desarrollo de las operaciones, contratos y servicios que ofrece, presta o ejecuta, ha incurrido en posibles incumplimientos de las disposiciones legales que lo rigen, o que haya sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, dirigirán su queja o reclamación al DEFENSOR DEL CLIENTE, salvo en los casos excluidos por el artículo 11 de este Reglamento.

**ARTÍCULO 14. REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD.-** En forma previa al sometimiento ante la SUPERINTENDENCIA BANCARIA DE COLOMBIA de las quejas o reclamaciones individuales relacionadas con la prestación de servicios por parte del FONDO que en virtud de su competencia pueda conocer, el CLIENTE deberá presentar su reclamación ante EL DEFENSOR DEL CLIENTE.

Lo anterior, se entiende sin perjuicio de las acciones judiciales que puedan presentar los Clientes contra el Fondo a efectos de resolver sus controversias contractuales y de aquellas quejas que en interés general se presenten ante la SUPERINTENDENCIA BANCARIA DE COLOMBIA.

**ARTÍCULO 15. PRESENTACIÓN DE LA QUEJA.-** El procedimiento que debe seguir EL CLIENTE ante EL DEFENSOR DEL CLIENTE es el siguiente:

ü El interesado iniciará su reclamación con la formulación de la queja mediante documento presentado o remitido a la dirección física o electrónica del Defensor del Cliente o a las dependencias del Fondo, solicitud que como mínimo deberá contener:

ü Los datos personales del interesado, nombre, identificación, dirección física o electrónica y teléfono.

ü La descripción clara y precisa de los hechos, así como de los derechos que considere vulnerados, anexando los documentos soporte de la reclamación que estime pertinentes.

ü Declaración de que la queja o reclamación no ha sido presentada anteriormente ni atendida desfavorablemente, como tampoco sometida a proceso judicial.

#### **ARTÍCULO 16. PROCEDIMIENTO EN LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS.-**

1. En el evento que el Defensor del Cliente advierta, en su criterio, que la queja interpuesta corresponda a aquellas de interés general o colectivo, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Bancaria de Colombia para su trámite, con copia al interesado.
2. Recibida la queja, en su oficina o en las dependencias del Fondo, o desde que ingrese el mensaje de datos en el sistema de información dispuesto para el efecto EL DEFENSOR DEL CLIENTE decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Si estimase que no lo es, negará su admisión, comunicando su decisión al FONDO y al CLIENTE, dentro del término de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la queja en su oficina o en las oficinas del FONDO, o en el momento en que ingrese el mensaje de datos en el sistema de información designado para el efecto.  
  
Inadmitida una queja, el Cliente podrá dirigirse a las autoridades administrativas o judiciales que considere competentes, y esta no podrá ser presentada de nuevo ante el Defensor del Cliente, si se mantienen las condiciones que dieron lugar al rechazo.
3. Si el Defensor del Cliente entendiese que para la admisión de la queja necesita conocer datos que deba facilitarle el Fondo o el Cliente, procederá a solicitar la información que le permita decidir sobre su admisión. En éste evento, el Fondo o el Cliente deberán dar respuesta dentro de un término de los quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que se le remita la solicitud de información y una vez recibida la contestación, el Defensor del Cliente deberá resolver sobre la admisión dentro del término de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente en que reciba la respuesta.
4. Se entenderá que la queja ha sido desistida si el Cliente no aporta la información requerida por el Defensor del Cliente dentro del término mencionado en el numeral anterior, circunstancia de la cual dejara constancia mediante auto.  
  
El cliente posteriormente puede tramitar su queja con la información completa, en esta oportunidad de faltar alguno de los documentos solicitados previamente, dará lugar a la inadmisión de plano
5. Admitida la queja el Defensor del Cliente le dará traslado si es el caso al Fondo a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. En éste evento, EL FONDO deberá dar respuesta dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que se le remita la solicitud de información, término que se ampliará hasta por otros cinco (5) días hábiles, en caso de requerirse información de terceros ajenos a EL FONDO.
6. Si después de iniciado el trámite de la queja EL DEFENSOR DEL CLIENTE tuviese conocimiento de la ocurrencia previa a la presentación de la queja, de la existencia de alguna de las circunstancias excluidas de la competencia de EL DEFENSOR DEL CLIENTE, o que una vez efectuada dicha presentación hubiese sobrevenido cualquiera de las circunstancias aludidas, EL DEFENSOR DEL CLIENTE dará por terminada su actuación, comunicando su decisión al FONDO y al CLIENTE.
7. EL DEFENSOR DEL CLIENTE deberá estudiar la información aportada por las partes y tomará la decisión en un término que en ningún caso podrá ser superior a quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que cuente con todos los documentos necesarios para resolver la queja.
8. La decisión que profiera EL DEFENSOR DEL CLIENTE deberá ser motivada y comunicada tanto al CLIENTE, como al FONDO.
9. La queja se suspenderá de inmediato en el supuesto en que el interesado opte por acudir a la vía judicial.
10. Si EL CLIENTE no está satisfecho con la decisión, podrá acudir ante LA SUPERINTENDENCIA BANCARIA DE COLOMBIA.

11. El CLIENTE podrá desistir de su queja en cualquier momento, así mismo EL FONDO podrá rectificar su situación con EL CLIENTE en cualquier momento anterior a la decisión por parte EL DEFENSOR DEL CLIENTE. En ambos supuestos, se pondrá tal situación en conocimiento de EL DEFENSOR DEL CLIENTE.

12. En el evento del numeral anterior, si la rectificación fuese a satisfacción expresa del reclamante o si se produce el desistimiento expreso del mismo, se procederá al archivo de la queja dando informe a ambas partes.

PARÁGRAFO PRIMERO.- Lo establecido en el presente artículo se entiende sin perjuicio de las acciones judiciales que pueden presentar tanto CLIENTES como el FONDO a efectos de resolver sus controversias contractuales y de aquellas quejas que en interés general o colectivo se presenten ante la SUPERINTENDENCIA BANCARIA DE COLOMBIA.

**ARTÍCULO 17. SUSPENSIÓN DE ACCIONES.-** EL CLIENTE que presente una reclamación deberá abstenerse de ejercer cualquier acción ante las autoridades jurisdiccionales sobre el mismo asunto hasta que el Defensor del Cliente le comunique su decisión. En caso de incumplimiento de este requisito el Defensor del Cliente ordenará en escrito motivado el archivo de lo actuado.

**ARTÍCULO 18. INFORMACIONES A FACILITAR POR LA ENTIDAD.-** Corresponderá al funcionario encargado por el Fondo proveer al Defensor del Cliente la información necesaria que le sea solicitada para la resolución de las quejas sometidas a conocimiento del Defensor del Cliente y, prestar la colaboración necesaria para el desempeño cabal de las funciones de éste respecto a las quejas o asuntos suscitados con el Fondo.

**ARTÍCULO 19. CONTENIDO DE LAS DECISIONES DEL DEFENSOR DEL CLIENTE.-** Las decisiones adoptadas por EL DEFENSOR DEL CLIENTE sobre las cuestiones a él sometidas serán siempre motivadas y se deberán consignar en escrito que contendrá, cuando menos, lo siguiente:

- 1 Identificación del DEFENSOR DEL CLIENTE;
- 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 no obliga a las partes, sin perjuicio de que éstas expresamente acuerden lo contrario y, que en caso de no aceptarla podrán ejercitar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que consideren conducentes.

**ARTÍCULO 20. EFECTOS DE LAS DECISIONES DEL DEFENSOR DEL CLIENTE.-** El FONDO podrá establecer en las normas dirigidas a su buen gobierno o en sus reglamentos internos que las decisiones del DEFENSOR DEL CLIENTE favorables al CLIENTE que sean expresamente aceptadas por éste, sean de obligatorio cumplimiento para la entidad. En todo caso, en la medida en que sus decisiones sean aceptadas expresamente por las partes tendrán carácter vinculante para ellas.

#### **Capítulo IV : Obligaciones del FONDO en Relación con El DEFENSOR DEL CLIENTE.**

**ARTÍCULO 21. OBLIGACIONES DEL FONDO EN RELACIÓN CON EL DEFENSOR DEL CLIENTE.-** EL FONDO adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del DEFENSOR DEL CLIENTE y, para asegurar la total independencia de su actuación.

En particular corresponde al FONDO:

1. Aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado a las necesidades, para el normal funcionamiento de los servicios de EL DEFENSOR DEL CLIENTE.
2. Colaborar con EL DEFENSOR DEL CLIENTE en todo aquello que facilite, haga más eficiente o eficaz el ejercicio de su cargo y, especialmente, poner a su disposición toda la información necesaria que le sea solicitada para la resolución de las quejas o reclamaciones sometidas a su conocimiento. Para estos efectos, EL FONDO deberá comunicarle a EL DEFENSOR DEL CLIENTE el funcionario encargado de atender las comunicaciones con éste, de forma tal que las peticiones de información o de colaboración necesarias para el desempeño de las funciones de EL DEFENSOR DEL CLIENTE respecto a las quejas o reclamaciones o, cuestiones suscitadas en relación con el FONDO se lleven a cabo a través de dicho funcionario, en los términos establecidos en el Decreto 690 de 2003.
3. Hacer público e informar a sus Clientes, en las comunicaciones que les dirija, o en la forma que estime pertinente, de la existencia y funciones del Defensor del Cliente, su dirección física y electrónica, así como de los derechos que le asisten para presentar sus quejas, la forma de interponerlas y el procedimiento para resolverlas.
4. Recibir las quejas que sus CLIENTES puedan formular respecto de la actuación de EL DEFENSOR DEL CLIENTE y trasladarlas a LA SUPERINTENDENCIA BANCARIA DE COLOMBIA para su evaluación.
5. Informar a EL DEFENSOR DEL CLIENTE de las decisiones que hayan sido aceptadas expresamente por las partes, con indicación de la cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas.

## **Capítulo V : Régimen Sancionatorio.**

**ARTÍCULO 22. RÉGIMEN SANCIONATORIO.-** El incumplimiento de las obligaciones a cargo del DEFENSOR DEL CLIENTE será sancionado por la SUPERINTENDENCIA BANCARIA DE COLOMBIA con la imposición de las sanciones a que se refiere el artículo 208, numeral 3, del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. En los términos del régimen sancionatorio del mismo Estatuto, EL FONDO, podrá ser sancionado por no designar al defensor del cliente, por no efectuar las apropiaciones necesarias para el suministro de los recursos humanos y técnicos que requiera su adecuado desempeño o, por no proveer la información que necesite para el ejercicio de sus funciones.

## **Capítulo VI : Reglas sobre Información a la Superintendencia Bancaria de Colombia.**

**ARTÍCULO 23. Reglas sobre Información a la Superintendencia Bancaria de Colombia.-** EL FONDO debe remitir a LA SUPERINTENDENCIA BANCARIA DE COLOMBIA la siguiente información:

1. Al Grupo de Registro, la información relativa al nombre, identificación y ubicación –dirección y teléfono– tanto de su Defensor del Cliente como de su respectivo suplente, así como la fecha y número del acta de la Junta Directiva en la cual se hayan hecho las respectivas designaciones.
2. Por conducto de EL DEFENSOR DEL CLIENTE, y cuando le sea solicitado a la Subdirección de Quejas, un informe trimestral estadístico sobre el número de quejas recibidas por EL DEFENSOR DEL CLIENTE, de acuerdo con el formato establecido para el efecto.
3. Por conducto de EL DEFENSOR DEL CLIENTE y cuando les sea solicitado, a la Subdirección de Quejas, los antecedentes de las quejas que tramite.

Se establece este Reglamento en cumplimiento a lo señalado en el numeral 1 del artículo 11 del Decreto 690 de 2003.

