



Santiago de Cali, Julio de 2003

Apreciado cliente

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 795 de enero 14 de 2003 y el Decreto 690 de marzo 19 de 2003, Giros & Finanzas Compañía de Financiamiento Comercial S.A., designó como DEFENSOR DEL CLIENTE al Doctor Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y al Doctor Alejandro Gómez Montoya (Suplente).

De esta manera, para cualquier inconformidad que tenga con los servicios de nuestra compañía, usted tiene derecho a dirigirse por escrito a las oficinas del Defensor del Cliente en la Calle 124 # 9B -44 Oficina 303 de Bogotá, teléfono: (071) 637 87 27 y al fax: (071) 2158717, o a la dirección electrónica carlosserna@cable.net.co, indicando en la carta, nombre, identificación, dirección y la descripción de los hechos que motivan su reclamo.

Los Doctores Carlos Mario Serna J. y Antonio Espinosa P., como Defensores del Cliente, obran de forma absolutamente independientes y procederán a atender su reclamo con toda imparcialidad y objetividad. El procedimiento completo de formulación de los reclamos y de respuesta a los mismos, se encuentra en el texto del Reglamento del Defensor del Cliente, al cual Usted podrá acceder en nuestra página web www.girosyfinanzas.com.

Cordialmente,

JUAN PABLO CRUZ LOPEZ
Presidente



REGLAMENTO DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL AFILIADAS A AFIC

Las Compañías de Financiamiento Comercial afiliadas a la Asociación de Compañías de Financiamiento Comercial, AFIC, o las que posteriormente ingresen a la Asociación con tal carácter podrán participar en la figura del Defensor del Cliente organizada a instancias de AFIC. No formarán parte de la misma, aquellas Compañías de Financiamiento Comercial que por cualquier razón se retiren de la Asociación, o que posteriormente manifiesten su voluntad expresa y por escrito de no continuar formando parte de ella.

El presente reglamento regula lo relativo al Defensor del Cliente de las Compañías de Financiamiento Comercial (en adelante El Defensor), las funciones y responsabilidades de la persona natural o jurídica que actuará como Defensor y las obligaciones de las Compañías de Financiamiento Comercial que se relacionan en el anexo No. 1 (en adelante Las Compañías)

CAPITULO I

ÓRGANOS DE LA FIGURA DEL DEFENSOR DE LAS COMPAÑÍAS.

ARTÍCULO 1. COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN: - El Consejo de Administración es un órgano colegiado integrado por los Delegados designados por Las Compañías.

ARTÍCULO 2. DESIGNACION DE COORDINADORES: Cada Compañía designará su respectivo delegado ("Coordinador") quien deberá tener plenos poderes para actuar a nombre de la misma y para comprometerla en las decisiones que se tomen en el seno del Consejo de Administración.

ARTÍCULO 3.- REUNIONES. El Consejo de Administración se reunirá como mínimo una vez al año, dentro de los tres (3) primeros meses del año, en la fecha y hora para la cual sea convocado por AFIC .

ARTÍCULO 4. CONVOCATORIA.- La convocatoria para las reuniones se hará por escrito a cada Compañía por lo menos con tres (3) días hábiles de anticipación a la sesión respectiva, acompañando a la convocatoria el orden del día correspondiente.

ARTÍCULO 5. QUORUM.- Habrá quórum para las deliberaciones del Consejo de Administración con la asistencia de la mitad más uno de Las Compañías y para adoptar cualquier determinación se requiere del voto favorable de por lo menos la mitad más uno del número total de asistentes.

ARTÍCULO 6 FUNCIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION.- El Consejo de Administración ejercerá las siguientes funciones:

1. Fijar los honorarios del Defensor
2. Aprobar y reformar EL REGLAMENTO.
3. Elegir al Defensor y su suplente.
4. Remover al Defensor

CAPITULO II DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

ARTÍCULO 7. FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CLIENTE.- Las funciones del Defensor son las siguientes:

- a. Ser vocero de los clientes o usuarios ante la entidad vigilada.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5º del Decreto 690 de 2.003, el Defensor, en cualquier momento, podrá dirigirse a los órganos de administración de la sociedad a través del Coordinador de cada Compañía, con el fin de efectuar peticiones, recomendaciones, propuestas o sugerencias sobre la actividad propia de la entidad financiera, que en su criterio pueden ser objeto de mejora y así aclarar, facilitar o regularizar las relaciones contractuales con los clientes, de manera que la diligencia, seguridad, oportunidad y la correcta celebración y/o prestación de las operaciones y/o servicios financieros generen siempre la confianza que debe existir entre las partes.

- b. Conocer, evaluar y resolver en forma completa, objetiva y gratuita las quejas individuales

Constituye la labor principal del Defensor conocer, evaluar y resolver en forma completa, objetiva y gratuita las quejas individuales que clientes o usuarios de Las Compañías le presenten acerca de posibles incumplimientos de normas legales o internas que rigen el desarrollo de las operaciones, contratos o servicios que ofrecen, prestan o ejecutan las Compañías, así como la relativa a la calidad en la prestación de los servicios a cargo de las mismas, que deberá cumplir siempre con la celeridad, eficacia y la rapidez que los hechos y circunstancias propias de tiempo, modo y lugar lo permitan dentro de los plazos legales establecidos, adoptando las medidas a su alcance, tales como, solicitar

colaboración de quien estime pertinente tendiente a que situaciones concretas e injustificables en su opinión, no dilaten o demoren la consecución de las pruebas o documentos que le permitan pronunciarse oportunamente al Defensor.

c. Presentar informes sobre su gestión:

Anualmente, dentro del primer trimestre de cada año, o cuando se lo soliciten las Directivas de AFIC o el Consejo de Administración, el Defensor presentará un informe de gestión detallada sobre la labor desempeñada en el año inmediatamente anterior, o en el período correspondiente, según sea el caso, donde como mínimo suministrará información relativa al número de quejas recibidas y tramitadas en el año anterior, con expresión de las prácticas indebidas detectadas, el tema de las mismas, el criterio adoptado por el Defensor en sus decisiones, así como cualquier otro aspecto que considere de interés para Las Compañías. Este informe puede incluir recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar o mejorar las relaciones entre Las Compañías y sus clientes o usuarios.

d. Mantener un registro o archivo sobre las quejas

Será responsabilidad del Defensor la organización, manejo y conservación de las quejas presentadas, que incluirá un registro cronológico de la totalidad de las quejas recibidas y tramitadas. Respecto de las quejas recibidas y no tramitadas, bastará el listado correspondiente donde se aparezca, claramente, la razón por la cual no se le dio curso a la queja.

e. Proveer los recursos humanos y técnicos necesarios.

El Defensor proveerá los recursos humanos y técnicos necesarios para el cumplimiento de su función, lo cual se entenderá comprendido dentro de la remuneración mensual fija convenida.

ARTÍCULO 8.- ASUNTOS EXCLUIDOS DE LA COMPETENCIA DEL DEFENSOR DEL CLIENTE .-De conformidad con el numeral 2º del artículo 6 del Decreto 690 de 2.003, están excluidos de la competencia del Defensor los siguientes asuntos:

a) Los que no correspondan o estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la entidad vigilada;

b) Los concernientes al vínculo laboral entre las entidades vigiladas y sus empleados;

c) Aquellos que se deriven de la condición de accionista de una entidad vigilada;

- d) 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 seguro, 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.;
- e) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial, arbitral o administrativa;
- 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) Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años de anterioridad o más a la fecha de presentación de la queja;
- h) Las quejas que tengan por objeto los mismos hechos y afectan a las mismas partes y que hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.
- i) Las quejas cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

Tampoco es competente el Defensor para conocer de las quejas que en su opinión, correspondan a aquellas que se instauren en interés general o colectivo, en cuyo caso deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Bancaria para su trámite.

Así mismo, perderá competencia para pronunciarse sobre una determinada queja el Defensor cuando:

- a.- El cliente opte por la vía judicial, caso en el cual se suspenderá de inmediato el trámite de la reclamación mediante decisión motivada que comunicará a los interesados, y momento a partir del cual podrá conocer de la queja la Superintendencia Bancaria si así lo estima oportuno el cliente.
- b.- El cliente desista de la reclamación en forma expresa o tácita, o cuando la entidad vigilada rectifique su proceder frente al cliente, a satisfacción expresa de éste, en cuyo caso una vez enterado el Defensor, terminará y archivará el trámite de la queja, mediante decisión motivada que comunicará a las partes.

En todo caso, el pronunciamiento escrito que de manera privativa y definitiva le corresponde al Defensor de decidir si una queja, reclamación, petición o comunicación que se le dirija es o no de su competencia, no es susceptible de controversia alguna y solo podrá modificarla por él cuando existan fundadas razones. En todo caso el Defensor dejará constancia escrita sobre las razones en las cuales soporta esta determinación.

Inadmitida una queja el cliente o usuario podrá presentar la reclamación ante la Superintendencia Bancaria para lo de su competencia, de acuerdo con sus funciones de inspección, control y vigilancia sobre las entidades vigiladas.

ARTÍCULO 9.- DESIGNACIÓN Y SUPLENCIA.- El Defensor tendrá un suplente que lo reemplazará en sus faltas absolutas o temporales. Ambos serán designados por la asamblea general de accionistas o de asociados de cada Compañía para un período de dos (2) años, y podrán ser reelegidos indefinidamente por el mismo periodo. En la misma sesión en que sean designados deberá incluirse la información relativa a las apropiaciones previstas para el suministro de recursos humanos y técnicos destinados al adecuado desempeño de las funciones asignadas al Defensor.

ARTÍCULO 10.- PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA FUNCION DEL DEFENSOR DEL CLIENTE.- Los principios orientadores de las funciones del Defensor, son los siguientes:

a. Absoluta independencia.

Dada la importancia o trascendencia de la misión encomendada, el Defensor procederá libremente y sin coacción alguna a la apreciación de los hechos, de las pruebas y del derecho.

b. Total imparcialidad y objetividad.

Sus pronunciamientos siempre deben estar alejados de cualquier interés particular o de la ausencia de cualquier beneficio individual, motivo por el cual el Defensor oportunamente expresará los motivos que justifiquen abstenerse de conocer de alguna(s) queja(s) para que su suplente de inmediato asuma su conocimiento sin más trámites o requisitos.

PARÁGRAFO: El Defensor no podrá intervenir en los casos en los cuales tenga un interés particular y directo, o lo tuviere 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 este evento, el Defensor impedido será reemplazado por su suplente.

ARTÍCULO 11.- TERMINACIÓN DEL CARGO.- El Defensor cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

1. Expiración del plazo para el que fue nombrado, a menos que la asamblea general de accionistas o de asociados o el Consejo de Administración disponga su reelección.
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 asamblea general de accionistas o de asociados o el Consejo de Administración.
6. Por decisión de la Superintendencia Bancaria.

Parágrafo: Vacante el cargo, La Compañía procederá al nombramiento de un nuevo Defensor y su suplente dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al que se produjo la vacante. Hasta dicho nombramiento, las funciones del Defensor serán atendidas por su suplente.

CAPITULO III

CONTRATACION, REMUNERACION Y PAPEL DE AFIC FRENTE AL DEFENSOR

ARTÍCULO 12.- CONTRATACIÓN Y REMUNERACION: El Defensor del Cliente de las Compañías de Financiamiento Comercial afiliadas a AFIC establecerá una relación contractual no laboral (prestación de servicios) con las mismas quienes en forma independiente suscribirán el respectivo contrato. El monto de sus honorarios fijos mensuales que cubre los recursos humanos y técnicos para el cumplimiento de su función, será convenido por las partes al igual que su forma de pago.

En caso de que se produzcan quejas adicionales en el mes respectivo, se pagará al Defensor una asignación adicional para cubrir dichas quejas, la cual estará a cargo de la Compañía que las origina. La queja adicional se produce a partir de un número determinado de quejas mensuales que el Defensor y las Compañías han convenido de común acuerdo.

ARTÍCULO 13.- PAPEL DE AFIC: Como Asociación que representa los intereses gremiales de las Compañías, AFIC hará una supervisión activa de la labor desarrollada por el Defensor, con la facultad de formular las observaciones que sean del caso a fin de ser analizadas conjuntamente con el Defensor, para que éste efectúe las modificaciones o correcciones a que hubiere lugar, sin que ello implique interferir en la autonomía del Defensor en la adopción de sus decisiones..

AFIC, igualmente, actuará como canal de comunicación entre Las Compañías y el Defensor sobre aquellos aspectos generales o de funcionamiento inherentes a la figura, procurando en todo momento su adecuado funcionamiento o desarrollo.

CAPITULO IV DE LAS RECLAMACIONES Y SU TRÁMITE

ARTÍCULO 14.- OBJETO.- Los clientes o usuarios de cualquiera de Las Compañías pueden dirigirse al Defensor cuando estimen que en un contrato, operación o servicio ofrecido por las mismas hayan sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, salvo los casos excluidos por el artículo 8 de este Reglamento.

ARTÍCULO 15.- PRESENTACIÓN DEL RECLAMO:- El procedimiento que debe seguir el cliente o usuario ante El Defensor es el siguiente:

- Presentar por escrito, en letra imprenta legible, a máquina, o mediante correo electrónico, la reclamación dirigida directamente al Defensor, o copia de la solicitud presentada ante la respectiva Compañía, solicitud que como mínimo deberá contener:
 - Los datos de identificación, dirección, fax, e-mail si es del caso y número telefónico del Cliente reclamante.
 - Descripción clara y precisa sobre los hechos y causas de la reclamación.
 - Declaración de que la reclamación no ha sido sometida a procesos judiciales.
 - Adicionalmente, deberá anexar copia del reclamo presentado ante La Compañía y copia de la respuesta dada por la entidad a la reclamación que el cliente considera adversa a sus intereses, si la hubiere.

- La queja podrá ser remitida a la dirección física o electrónica del Defensor, o podrá ser presentada en las oficinas del defensor o en las agencias o sucursales de Las Compañías, pero en este último evento, siempre se entenderá como radicada ante la Defensoría en la fecha de recibo por parte de ésta.



Parágrafo.- La presentación y tramitación de las reclamaciones ante El Defensor tiene carácter totalmente gratuito para el cliente..

ARTÍCULO 16.- TRÁMITE DE LAS RECLAMACIONES:

a- Competencia.

Una vez recibida la queja, El Defensor 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 a la entidad involucrada y al cliente o usuario, dentro del término de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la queja en su oficina. En el evento de ser radicada la queja ante las agencias o sucursales de la respectiva Compañía, el plazo anterior empezará a correr desde el momento en que se radique en la oficina del Defensor.

La comunicación por medio de la cual se le informa al reclamante la no competencia para tramitar su queja, dirigida a la dirección informada por éste, o en caso de no haberlo hecho a la dirección que aparezca en los registros de la Compañía, faculta o habilita al cliente o al usuario para dirigirla a la autoridad competente.

b- Documentación incompleta.

Durante el plazo antes indicado, el Defensor podrá solicitar a la Compañía o al cliente o usuario, si aquella no la posee, que le alleguen la información y pruebas que le permitan al mismo determinar si admitirá o no la reclamación. En tal evento, la entidad o el cliente o usuario deberán dar respuesta dentro un término de quince (15) hábiles contados desde el día siguiente en que se les remita la solicitud de información.

Transcurrido el lapso de los quince (15) días hábiles arriba indicado, sin que el cliente o usuario suministren la información requerida, se entenderá desistido el trámite de la queja, caso en el cual:

Si posteriormente el cliente o usuario completa la información solicitada, así sea fuera del plazo indicado, se continuará ante el Defensor con el trámite de la queja.

En ningún evento, se entenderá desistida la reclamación por falta de información de la Compañía. No obstante, con el fin de no perjudicar ni limitar al reclamante su derecho de acudir a la Superintendencia Bancaria, en el evento que la Compañía no conteste ni remita la información solicitada por el Defensor, dentro de los plazos establecidos, el Defensor informará esta



situación al reclamante para que éste decida si entiende agotada esta instancia y procede a presentar la reclamación a la Superintendencia con copia a la Compañía.

Una vez completa la documentación necesaria para el conocimiento integral de la queja, el Defensor decidirá sobre su admisión o no dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a que ocurra este hecho.

c- Admisión de la queja.

Admitida la queja, el Defensor procederá de inmediato a dar traslado de la reclamación a la respectiva Compañía a fin de que remita la información y presente las razones de hecho y de derecho en que fundamenta su posición jurídica en un término de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente en que se les remita la comunicación respectiva. Con antelación al vencimiento del plazo que tiene la Compañía para dar respuesta a la reclamación formulada por el cliente o usuario efectuada a través del Defensor, éste último contactará a la Compañía con el fin de dar aviso sobre la proximidad de dicho vencimiento.

El plazo anterior se entiende prorrogado en cinco (5) días más, en caso de requerirse información de terceros ajenos a la Compañía.

d- Pronunciamiento de fondo y contenido.

Reunidos todos los documentos necesarios para resolver la queja por parte del Defensor, decidirá en forma motivada dentro de los quince (15) días hábiles siguientes.

Este pronunciamiento deberá contener:

- a) Identificación de las partes interesadas, con su nombre completo, documento de identificación, dirección informada y la calidad jurídica en que actúan.
- b) Relación breve de los hechos objeto de la queja y el motivo de inconformidad expresado por el reclamante.
- c) Los motivos que fundamentan su decisión, para lo cual deberá tener en cuenta las normas legales aplicables al caso, las estipulaciones contractuales, las costumbres comerciales y las sanas prácticas bancarias, si es del caso.
- d) Decisión del Defensor que absuelva de manera clara y suficiente la petición del reclamante.



e) Identificación del Defensor con su nombre completo y documento de identificación.

La decisión del Defensor no obliga al reclamante o al usuario ni a la respectiva Compañía, situación a la cual se deberá hacer especial mención en el pronunciamiento que se le comunique a las partes, sin perjuicio de que éstas expresamente acuerden lo contrario.

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

Tanto clientes y usuarios como las mismas Compañías podrán, en cualquier momento, iniciar acciones judiciales a efectos de resolver sus controversias contractuales.

ARTÍCULO 17.- DESISTIMIENTO La queja se suspenderá de inmediato en el supuesto en que el interesado opte por acudir a la vía judicial.

El cliente o usuario podrá desistir de su queja en cualquier momento, así mismo Las Compañías podrán rectificar su situación con el cliente o usuario en cualquier momento anterior a la decisión por parte del Defensor. En ambos supuestos, se pondrá tal situación en conocimiento del Defensor.

En el evento 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.

ARTÍCULO 18.- EFECTOS DEL CONCEPTO PARA EL CLIENTE.- EL CLIENTE no está obligado a aceptar el concepto del Defensor y en caso de no aceptarlo podrá ejercer las acciones administrativas y judiciales que estime oportunas. Si el cliente acepta el concepto del Defensor deberá comunicarlo a La Compañía por escrito para que ésta proceda a suscribir contrato de transacción en el que se incluya la decisión del Defensor. La aceptación se hará en los propios términos del concepto e irá acompañado de la renuncia expresa a cualquier otra acción de reclamo, ya sea judicial, administrativa o de cualquier otra índole.

ARTÍCULO 19.- EFECTOS DEL CONCEPTO DEL DEFENSOR PARA LAS COMPAÑÍAS.- Las decisiones del Defensor no serán obligatorias para las Compañías.

ARTÍCULO 20. - APLICACIÓN DEL CONCEPTO.- Aceptado por el cliente o usuario el concepto y por la Compañía en forma expresa, se procederá a la firma de documento de transacción que contendrá, como mínimo lo siguiente:

- a) Una delimitación clara y concreta de los hechos materia de controversia.
- b) El concepto adoptado por el Defensor respecto de los hechos sometidos a su estudio.
- c) La renuncia expresa del cliente o usuario a entablar o ejercer, respecto de los mismos hechos materia de controversia, cualquier tipo de reclamación sea esta administrativa, judicial o arbitral. La declaratoria de renuncia efectuada por el cliente o usuario se encuentra condicionada al cumplimiento por parte de la Compañía de los términos contenidos en el documento de transacción.
- d) Forma y plazo en que La Compañía está obligada a cumplir con el concepto del Defensor y la consiguiente aceptación de los términos del concepto.

ARTÍCULO 21.- SUSPENSIÓN DE ACCIONES.- En caso de que el cliente o usuario opte por acudir a la vía judicial para reclamar sobre el mismo asunto que conoce el Defensor, se suspenderá de inmediato el trámite de queja, archivándose la actuación sin más trámite.

ARTÍCULO 22.- ARREGLO AMISTOSO.- El Defensor, en los eventos que lo considere pertinente, podrá antes de emitir su concepto, adelantar gestiones y plantear propuestas a las partes encaminadas a conseguir un arreglo amistoso. Conseguido éste, el acuerdo de las partes tendrá carácter de vinculante para ellas y el Defensor dará por concluido el caso. Lo mismo hará si unilateralmente en cualquier momento La Compañía se allanase a la petición del cliente o éste retirase su reclamación. Para estos efectos, La Compañía estará representada por la persona que se designe como Coordinador o por quien sea delegada especialmente para ello.

PARAGRAFO: Quien intervenga en este arreglo en representación de la respectiva Compañía, deberá estar facultado para tomar decisiones que comprometan a esa entidad.

CAPITULO V

OBLIGACIONES DE LAS COMPAÑÍAS Y DEL DEFENSOR

ARTÍCULO 23.- OBLIGACIONES DE LAS COMPAÑÍAS.- Las Compañías adoptarán todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones por parte del Defensor y para asegurar la total independencia de su actuación. En particular, corresponde a las Compañías:

1. Aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado al normal funcionamiento de los servicios del Defensor.
2. Colaborar con el Defensor 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 sometidas a su conocimiento. Para estos efectos, las Compañías deberán informar al Defensor el funcionario encargado de atender las comunicaciones entre la respectiva entidad y éste, de forma tal que las peticiones de información o de colaboración necesarias para el desempeño de las funciones del Defensor respecto a las quejas o cuestiones suscitadas respecto a esa Compañía se lleven a cabo a través de dicho funcionario, en los términos establecidos en el presente Reglamento.
3. Hacer público e informar a sus clientes o usuarios, en las comunicaciones que dirija a éstos, o en la forma que estimen pertinente, de la existencia y funciones del Defensor, de la dirección física y electrónica para contactarlo, así como de los derechos que les asisten para presentar sus quejas, la forma de interponerlas y el procedimiento para resolverlas.
4. Recibir las quejas que sus clientes o usuarios puedan formularles respecto de la actuación del Defensor y trasladarlas a la Superintendencia Bancaria para su evaluación.
5. Informar al Defensor 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.

ARTÍCULO 24.- OBLIGACIONES DEL DEFENSOR

El Defensor del cliente tendrá las siguientes obligaciones:

1. Establecer el reglamento al cual se sujetará su actividad, en los términos de la ley y del Decreto 795 de 2003. Para estos efectos, será el mismo contenido en este documento.
2. Solicitar a Las Compañías y al cliente o usuario la información que sea necesaria para el estudio de su queja.
3. Proferir una decisión dentro del término señalado en el presente Reglamento

4. Presentar un informe a cada una de Las Compañías 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, así como cualquier otro dato o información que pueda considerarse de público interés. En dicho informe, podrá incluir recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las relaciones entre las Compañías y sus clientes o usuarios.
5. Mantener un registro electrónico donde tomará nota de las quejas presentadas y de su fecha, así como un archivo sistematizado de las mismas.
6. Presentar anualmente, en la oportunidad convenida con las Compañías, una relación de los gastos de la Defensor, 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 en los temas de competencia de ésta.

ARTÍCULO 25.- REGIMEN DISCIPLINARIO.- El incumplimiento de las obligaciones a cargo del Defensor será sancionado por la Superintendencia Bancaria 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, las entidades vigiladas podrán ser sancionadas por no designar al Defensor, 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.

ARTÍCULO 26.- INFORMACION SUMINISTRADA POR LA COMPAÑÍA.- Tanto las solicitudes de información como su contestación se realizarán a través del Coordinador que cada una de Las Compañías haya designado para llevar a cabo sus relaciones con el Defensor.



ANEXO No. 1

COMPAÑIAS DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL QUE PARTICIPAN EN LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL CLIENTE ORGANIZADA A INSTANCIAS DE AFIC

- COMPARTIR
- CONFINANCIERA
- FINANDINA
- GIROS Y FINANZAS
- GMAC
- INTERNACIONAL
- INVERSORA
- MAZDACREDITO
- SERFINANSA