



REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE BANCO SANTANDER COLOMBIA S.A.

La Junta Directiva del **BANCO SANTANDER COLOMBIA S.A.** (en adelante, EL BANCO), en atención a lo establecido por las disposiciones legales y reglamentarias y con el firme propósito de dar cumplimiento a la normativa en materia de protección al consumidor financiero y consolidar la figura del Defensor del Consumidor Financiero como una herramienta para optimizar las relaciones con los clientes, aprueba el presente reglamento del Defensor del Consumidor Financiero, teniendo en cuenta las siguientes:

CONSIDERACIONES

PRIMERO: Que el artículo 98 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero consagró la figura del Defensor del Consumidor Financiero para las instituciones vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

SEGUNDO: Que en ejercicio del mandato establecido por el Artículo 20 de la Ley 1328 de 2009, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 2281 de 2010, "Por el cual se reglamenta la defensoría del consumidor financiero". El Decreto 2281 de 2010 y el decreto 3993 de 2010 fueron incorporados al título 2, libro 34, parte segunda del Decreto 2555 de 2010, actual reglamentación de la figura del Defensor del Consumidor Financiero.

CAPITULO I ASPECTOS GENERALES

Artículo 1º. Campo de aplicación. Este reglamento se ocupa de regular el procedimiento que debe cumplirse cuando se solicite la intervención del DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO (en adelante, EL DEFENSOR) por parte de una persona natural o jurídica que tenga la condición de consumidor financiero, entendiendo por tal el cliente, usuario, o potencial cliente; en relación con los servicios prestados o los productos ofrecidos por el BANCO.

Así mismo, este reglamento establece las consecuencias y efectos de las decisiones que adopte EL DEFENSOR en relación con EL CONSUMIDOR FINANCIERO y el BANCO.

Para los efectos a que haya lugar, este reglamento se aplica, sin perjuicio de lo establecido en los Capítulos VI, VII y VIII del Título I de la Ley 1328 de 2009, de las normas contenidas en el Título 2º, del Libro 34, de la Parte Segunda del Decreto 2555 de 2010 y del Decreto 3993 de 2010, mediante los cuales se establecieron reglas para la Defensoría del Consumidor Financiero de las instituciones vigiladas por la Superintendencia Financiera y se reguló dicho servicio o, en las normas que las modifiquen o subroguen.

Artículo 2º. Funciones generales del DEFENSOR. EL DEFENSOR tendrá como funciones las que se señalan a continuación:

**REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE BANCO
SANTANDER COLOMBIA S.A.**

- a. Ser el vocero de los CONSUMIDORES FINANCIEROS ante EL BANCO. En dicha calidad, y con absoluta independencia de la función señalada en el literal b) siguiente, EL DEFENSOR podrá dirigir por escrito a la junta directiva de EL BANCO, recomendaciones, propuestas o peticiones relativas a la actividad de ésta 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 EL BANCO y los CONSUMIDORES FINANCIEROS. En ejercicio de esta función, el DEFENSOR podrá revisar los contratos de adhesión y emitir su concepto sobre los mismos, en especial, sobre la inclusión de cláusulas abusivas.
- b. Así mismo, LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS podrán dirigirse al DEFENSOR, con el ánimo de que formule recomendaciones y propuestas ante EL BANCO, en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre las partes.
- c. Para los efectos previstos en este literal, se deberán observar los requisitos y el procedimiento establecido en el Capítulo II de este Reglamento.
- d. Resolver en forma objetiva y gratuita, las quejas de carácter individual presentadas por LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS, relativas al posible incumplimiento por parte del BANCO respecto de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios prestados o de los productos ofrecidos o respecto de la calidad de los mismos, con observancia de lo establecido en el Capítulo III de este reglamento.
- e. Atender de manera oportuna y efectiva al CONSUMIDOR FINANCIERO de EL BANCO.
- f. Actuar como conciliador entre el CONSUMIDOR FINANCIERO y EL BANCO, de acuerdo con lo establecido en la Ley 640 de 2001, en el Decreto 2555 de 2010, y en las demás normas reglamentarias o, en las normas que los modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el CONSUMIDOR FINANCIERO o EL BANCO podrán poner el asunto en conocimiento del DEFENSOR, en escrito donde soliciten de manera expresa que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliador.
- g. Hacer recomendaciones a EL BANCO relacionadas con la calidad de los servicios y la atención al CONSUMIDOR FINANCIERO y, en general, respecto de las materias enmarcadas dentro del ámbito de su actividad.
- h. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- i. Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC –.



REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE BANCO SANTANDER COLOMBIA S.A.

Artículo 3º. Recursos. Para el adecuado desarrollo de las funciones del DEFENSOR, EL BANCO deberá hacer el pago de los honorarios y gastos relativos a los recursos humanos, técnicos y administrativos, en los términos y cuantías acordadas contractualmente.

La asamblea general de accionistas de EL BANCO anualmente adoptará las medidas pertinentes para apropiar los recursos humanos, técnicos y económicos que requiera el correcto funcionamiento y desempeño de las funciones asignadas al DEFENSOR.

Artículo 4º. Designación del Defensor y Suplente. Posesión y Requisitos. EL DEFENSOR será designado por la asamblea de accionistas de EL BANCO, en reunión en la cual también se designará EL DEFENSOR suplente, quien reemplazará al principal en sus faltas temporales o absolutas, así como, en los casos señalados en el artículo 8º de este Reglamento.

EL DEFENSOR y su suplente deberán cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 18 de la Ley 1328 de 2009 y estar posesionados ante la Superintendencia Financiera para ejercer su cargo.

EL DEFENSOR y su suplente deberán estar inscritos en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero implantado por la Superintendencia Financiera, según lo establecido en el artículo 3º del Decreto 2281 de 2010.

Artículo 5º. Periodo del Defensor. EL DEFENSOR 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 de accionistas de EL BANCO.

Artículo 6º. Independencia del Defensor. EL DEFENSOR ejercerá sus funciones con absoluta independencia de los organismos de administración de EL BANCO y deberá garantizar la total autonomía, imparcialidad y objetividad en cuanto a los criterios a aplicar en el ejercicio de su cargo.

En consecuencia, EL DEFENSOR no podrá desempeñar funciones distintas a las establecidas en el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, o en la norma que lo modifique o subrogue, en o para EL BANCO, su matriz, sus filiales o subsidiarias. Sin perjuicio de lo dispuesto en este artículo, EL DEFENSOR podrá desempeñar las funciones de Defensor del Consumidor Financiero para otras entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera.

Artículo 7º. Conflictos de interés. EL DEFENSOR deberá abstenerse de actuar cuando se presenten conflictos de interés en relación con una controversia o con un consumidor financiero, caso en el cual actuará el suplente.

Artículo 8º. Terminación del cargo. EL DEFENSOR cesará en su cargo y funciones por cualquiera de las siguientes causas:



REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE BANCO SANTANDER COLOMBIA S.A.

- a. Falta definitiva del DEFENSOR causada por incapacidad o muerte;
- b. Haber incurrido en alguna de las conductas señaladas en los incisos 3º y 4º del numeral 5º del artículo 53 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por la Ley 795 de 2003;
- c. Cancelación de la inscripción en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero por parte de la Superintendencia Financiera o revocatoria de la posesión por la misma entidad;
- d. Renuncia debidamente aceptada; y
- e. Designación de un nuevo DEFENSOR por vencimiento del periodo para el cual fue designado por la asamblea de accionistas de EL BANCO.

Salvo cuando se trate del evento establecido en la causal e) del presente artículo, el Defensor del Consumidor Financiero Suplente asumirá como principal, y la junta directiva de EL BANCO deberá designar inmediatamente un nuevo Defensor del Consumidor Suplente. Igualmente, la junta directiva deberá designar un nuevo Defensor del Consumidor Financiero Suplente cuando las causales de terminación definitiva se prediquen del Defensor del Consumidor Financiero Suplente en ejercicio. El Defensor del Consumidor Financiero así nombrado ejercerá las funciones temporalmente, hasta que la Asamblea de Accionistas de EL BANCO designe el o los Defensores del Consumidor Financiero.

CAPITULO II DE LA VOCERÍA DE LOS CLIENTES

Artículo 9º. Del ejercicio de la vocería a solicitud de un tercero. En desarrollo de lo previsto en el literal a) del artículo 2º de éste reglamento, LOS CONSUMIDORES podrán presentar a consideración del DEFENSOR las recomendaciones y propuestas orientadas a favorecer las buenas relaciones entre éstos y EL BANCO o el mejoramiento de los servicios. Para tales efectos, LOS CONSUMIDORES deberán presentar:

- a. Una memoria escrita de los fundamentos de hecho que sustentan la petición;
- b. La indicación expresa de que la solicitud no tiene relación alguna con la existencia de un conflicto actual o potencial que dé lugar a la presentación de una queja o acción judicial, arbitral o administrativa, o que haya sido objeto de pronunciamiento alguno por parte de aquellas instancias o del propio DEFENSOR, y sea contra EL BANCO
- c. Las recomendaciones o propuestas de LOS CLIENTES o USUARIOS deberán presentarse redactadas en castellano, escritas en letra imprenta, a máquina o procesador de palabra, consignar los datos de identificación - cédula de ciudadanía,

REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE BANCO SANTANDER COLOMBIA S.A.

tarjeta de identidad o cédula de extranjería -, domicilio y dirección para recepción de la correspondencia, número de teléfono o fax, y la dirección electrónica, si es el caso, a efectos de que EL DEFENSOR pueda darles respuesta.

En los casos en que EL DEFENSOR advierta que la solicitud omita alguno de los requisitos señalados en este artículo, así lo comunicará al peticionario, a efectos de que lo subsane en el término de ocho (8) días hábiles. En caso de que EL CLIENTE o USUARIO no de respuesta dentro del término señalado, procederá a archivar la petición.

Cuando EL DEFENSOR advierta que la solicitud puede estar relacionada directa o indirectamente con circunstancias a las que se refiere el literal b) de este artículo, o con alguna queja que se encuentre sometida a su conocimiento, procederá a comunicarlo al peticionario, mediante carta en la cual le expresará la causa del rechazo.

Artículo 10°. De la valoración de la petición. EL DEFENSOR, una vez verificados los requisitos formales, procederá a evaluar la seriedad, pertinencia y conducencia de la solicitud dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a su recibo y, al respecto, adoptará alguna de las siguientes medidas:

- a. Requerir al solicitante la información adicional que pueda ser útil para formular recomendaciones o propuestas a EL BANCO.
- b. Presentar por escrito a la Junta Directiva de EL BANCO las recomendaciones o propuestas que, en su criterio, sean relevantes;
- c. Remitir a la Superintendencia Financiera la solicitud, si en su criterio, es de aquellas materias reservadas a la competencia legal de dicha entidad.
- d. Archivar la solicitud, de lo cual enviará una nota de aviso al peticionario. La nota aludida deberá expresar las razones por las cuales se archiva.

En los eventos previstos en los literales b) a d), EL DEFENSOR informará al peticionario sobre la actuación adelantada en relación con la petición.

Artículo 11°. Del ejercicio de la vocería por iniciativa propia. EL DEFENSOR podrá, en cualquier tiempo, y atendiendo su propio criterio, formular por escrito recomendaciones, propuestas o peticiones a la Junta Directiva de EL BANCO, siempre y cuando estén relacionadas con las actividades autorizadas a misma 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 CONSUMIDORES FINANCIEROS, la correcta prestación del servicio, y la seguridad y confianza que debe existir entre unas y otros.

Las solicitudes se realizarán a través de EL COORDINADOR, de acuerdo con lo establecido en el presente reglamento.

REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE BANCO SANTANDER COLOMBIA S.A.

Artículo 12°. Confidencialidad y reserva. EL DEFENSOR 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 EL BANCO, sus representantes legales, así como, toda información sometida a su conocimiento.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, EL DEFENSOR expondrá en su memoria anual la acción desplegada en esta materia y los resultados obtenidos.

CAPITULO III DE LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS DE LOS CLIENTES

Artículo 13°. Funciones del Defensor. Corresponde al DEFENSOR conocer, evaluar y resolver, integralmente, en los términos de este Reglamento, las quejas que LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS le presenten acerca de posibles incumplimientos de normas legales, contractuales o procedimientos internos, ocurridos en la prestación de los servicios o respecto de los productos que ofrecen o en la calidad de unos y otros, que afecten directamente al solicitante, en relación con los negocios ejecutados en desarrollo de las normas legales y reglamentarias que rigen la actividad de EL BANCO.

EL DEFENSOR, en ejercicio de estas funciones, buscará la debida protección de los derechos e intereses del CONSUMIDOR FINANCIERO, originados en la oferta o prestación de servicios de EL BANCO, procurando que tales relaciones se desarrollen conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En cumplimiento de sus funciones, corresponde AL DEFENSOR:

- a. Conocer, estudiar y proferir una decisión con base en el procedimiento establecido en el presente Reglamento.
- b. Solicitar a EL BANCO y a los CLIENTES la información necesaria para el estudio de las quejas presentadas.
- c. Prestar asesoría a EL BANCO en la formulación de políticas que tiendan a mejorar los servicios, las buenas relaciones y la confianza de 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 información que resulte pertinente para la elaboración de los informes anuales referidos en el literal g) de este artículo y en general para la realización de los demás estudios que sean necesarios para la debida atención de los clientes.
- e. Llevar un Libro de Control de las Actas de Conciliación y un Libro de Control de las Constancias expedidas en ejercicio de la función de conciliador y crear un archivo de

REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE BANCO SANTANDER COLOMBIA S.A.

actas de conciliación y de las constancias de conformidad con lo previsto en los Capítulos 3 y 4 del Decreto 30 de 2002, norma redactada de acuerdo con lo previsto en el artículo 2.34.2.2.5 del Decreto 2555 de 2010, donde además se incorporó el Decreto 3993 de 2010.

- f. Colaborar con la Superintendencia Financiera en relación con los temas de competencia de esta Entidad
- g. Presentar a EL BANCO, dentro del primer trimestre de cada año, un informe anual escrito que contenga 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 LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS, las aceptadas por las partes involucradas, los desistidos, los conciliados - con o sin intervención del DEFENSOR -, así como los demás datos que permitan formarse un criterio informado sobre el grado de aceptación y evolución de la actividad del DEFENSOR; (iii) las prácticas indebidas detectadas; (iv) los criterios adoptados en sus decisiones; y (v) el número, naturaleza y sentido de las recomendaciones, propuestas o peticiones remitidas a EL BANCO en su calidad de vocero de LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS, con indicación de aquellas que fueron acogidas o rechazadas - total o parcialmente.
- h. Presentar anualmente, en la oportunidad convenida con la entidad, una relación de los gastos de la defensoría del cliente, en la cual se detallen 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.

Artículo 14º. Asuntos excluidos de la competencia del Defensor. De conformidad con el artículo 14º de la Ley 1328 de 2009, están excluidos de la competencia del DEFENSOR los siguientes asuntos:

- a. Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de los negocios de EL BANCO o de las operaciones que le han sido autorizadas;
- b. Los asuntos concernientes al vínculo laboral entre EL BANCO y sus empleados, o las relaciones de carácter contractual relativas la prestación de servicios personales;
- c. Aquellos que se deriven de la condición de accionista de EL BANCO;
- 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 en el reconocimiento de éstas, evento en el cual serán de conocimiento del DEFENSOR;

REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE BANCO SANTANDER COLOMBIA S.A.

- 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;
- 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 ante el DEFENSOR;
- 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 DEFENSOR; y
- i. Las quejas cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes a la fecha de su presentación.

Artículo 15°. Prohibición especial. De conformidad con lo previsto en el artículo 2.34.2.1.7 del Decreto 2555 de 2010, de 2010, EL DEFENSOR no podrá establecer perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que se encuentren previamente determinadas en la ley.

Artículo 16°. Presentación de quejas. LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS podrán someter directamente a consideración del DEFENSOR las quejas que individualmente tengan en relación con los servicios prestados por EL BANCO.

LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS podrán también acudir al DEFENSOR para que resuelva, en los términos de este Reglamento, las solicitudes o quejas que, en su criterio, no sean satisfactoriamente resueltas por EL BANCO, en los casos en que haya mediado una solicitud previa en ese sentido.

Sin perjuicio de lo dispuesto en este artículo, en todo caso, tanto a LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS, como a EL BANCO les asiste el derecho de plantear sus controversias o quejas ante la autoridad administrativa o judicial que estimen pertinente, así como, solicitar que el asunto sea sometido a conciliación ante el DEFENSOR y, en general, acudir a los métodos de resolución de conflictos autorizados en la Ley Estatutaria de la Administración de Justicia.

Así mismo, LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS podrán presentar quejas en interés general o colectivo ante la Superintendencia Financiera.

Cuando EL DEFENSOR advierta que una queja es de interés general o colectivo procederá a remitirla a la Superintendencia Financiera para lo de su competencia, de conformidad con lo previsto en el numeral 2º del artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, sin perjuicio de continuar con el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.

REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE BANCO SANTANDER COLOMBIA S.A.

Artículo 17°. Requisitos para la Presentación de quejas. LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS podrán someter sus quejas al conocimiento del DEFENSOR, 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 o procesador de palabra;
- b. Consignar los datos de identificación personal del CONSUMIDOR FINANCIERO: 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, o correo electrónico, si es del caso;
- c. Descripción clara, completa y precisa sobre los hechos y causas de la queja;
- d. En el evento de que EL CONSUMIDOR FINANCIERO los conozca, la enumeración sucinta de los derechos y las normas legales o internas que, en su criterio, se consideren como posiblemente incumplidas por EL BANCO;
- e. Formulación clara y precisa de la petición que EL CONSUMIDOR FINANCIERO busca le sea reconocida por EL BANCO;
- f. Si es del caso, copia de la queja presentada ante EL BANCO y, en el evento de que hayan transcurrido más de 15 días hábiles desde la presentación de la queja ante EL BANCO sin que ésta haya resuelto la solicitud, EL CLIENTE deberá informarlo.

EL CONSUMIDOR FINANCIERO podrá presentar la reclamación o queja al correo electrónico defensordelconsumidor@santander.com.co, o, directamente o remitirla por correo certificado a las oficinas del DEFENSOR, o por comunicación telefónica a dichas oficinas. Los datos de contacto del DEFENSOR (dirección y teléfono de sus oficinas) se encuentran publicados en la página web de EL BANCO.

Así mismo, EL CONSUMIDOR FINANCIERO podrá radicar en cualquiera de las oficinas de EL BANCO contra la cual se dirija la reclamación, siendo deber de ésta remitirla en el término de tres (3) días hábiles a las oficinas del DEFENSOR por intermedio del funcionario de enlace acordado.

La presentación y tramitación de las quejas ante EL DEFENSOR son totalmente gratuitas para EL CONSUMIDOR FINANCIERO.

Artículo 18°. Trámite de las quejas. Las quejas interpuestas por LOS CLIENTES ante EL DEFENSOR tendrán el siguiente trámite:

- a. Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de recepción o radicación de la queja, EL DEFENSOR deberá decidir si el asunto que se le somete es de su competencia

REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE BANCO SANTANDER COLOMBIA S.A.

- o corresponde a los asuntos excluidos de su conocimiento. En el evento que la queja se radique en la oficina o agencia de EL BANCO, y aquellas se hallen localizadas en una ciudad distinta de Bogotá D. C., al término anterior se le sumarán los días que ordinariamente tarda el envío de correspondencia por el correo ordinario, sin que en ningún caso el término exceda de diez (10) días hábiles.
- En caso de que EL DEFENSOR estime que no es competente para conocer del asunto, la rechazará de plano y comunicará su decisión al CONSUMIDOR FINANCIERO y EL BANCO, dentro del término de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de presentación de la queja.
- b. Si EL DEFENSOR, luego de la valoración inicial de la solicitud, advierte que la queja interpuesta corresponde a aquellas de interés general o colectivo, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera para lo de su competencia, dando aviso, tanto al CONSUMIDOR FINANCIERO, como EL BANCO, dentro del término señalado en el literal anterior, sin perjuicio de continuar con el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.
 - c. En caso de que EL DEFENSOR rechace de plano la queja, según lo previsto en el literal a) de este artículo, EL CONSUMIDOR FINANCIERO podrá dirigirse a las autoridades administrativas o judiciales competentes, y no podrá ser presentada nuevamente ante EL DEFENSOR, mientras se mantengan las condiciones que dieron lugar al rechazo.
 - d. Si se omite alguno o algunos de los requisitos señalados en el artículo 17º de este Reglamento, EL DEFENSOR procederá como se indica en el literal e) siguiente.
 - e. Si EL DEFENSOR considera que para la admisión de la queja necesita conocer datos que deben ser facilitados por EL CONSUMIDOR FINANCIERO o EL BANCO, procederá a solicitar la información pertinente, para lo cual concederá un término de ocho (8) días hábiles contados a partir del recibo de la comunicación enviada por EL DEFENSOR y dentro del cual la parte requerida deberá suministrarla. Si alguna de las partes requeridas lo solicita de manera fundamentada, EL DEFENSOR podrá prorrogar, por una sola vez, el plazo de respuesta hasta por cinco (5) días hábiles.
Se entenderá que EL CONSUMIDOR FINANCIERO ha desistido de la queja, si no aporta la información requerida por EL DEFENSOR dentro del término señalado en este literal. Con todo, EL CONSUMIDOR FINANCIERO podrá presentar posteriormente su queja con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.
 - f. Recibida la información del CONSUMIDOR FINANCIERO o de LA FIDUCIARIA, EL DEFENSOR tendrá tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente a que reciba la información completa para resolver sobre la admisión o el rechazo de la queja.
 - g. Admitida la queja, EL DEFENSOR dará traslado de la misma a EL BANCO con el objeto de que remita la información que considere pertinente y presente los argumentos en que



**REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE BANCO
SANTANDER COLOMBIA S.A.**

fundamenta su posición y, adicionalmente, le solicitará que informe expresamente si acepta

REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE BANCO SANTANDER COLOMBIA S.A.

que la decisión sea vinculante u obligatoria para la misma. LA FIDUCIARIA deberá dar respuesta dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente en que se remita la solicitud de información. Este término podrá ampliarse hasta por ocho (8) días hábiles adicionales, en caso de que LA FIDUCIARIA lo solicite con base en las razones que sustentan la prórroga.

- h. EL DEFENSOR le informará al CONSUMIDOR FINANCIERO sobre la admisión de la queja y, así mismo, que la decisión final que se adopte para concluir la queja no es obligatoria para EL BANCO, de acuerdo con sus reglamentos internos. Adicionalmente, el DEFENSOR le informará al CONSUMIDOR FINANCIERO sobre la posibilidad de solicitar una Audiencia de Conciliación en cualquier estado del trámite. (Nota: estos dos literales fueron redactados de acuerdo con lo previsto en los numerales 3º y 6º del artículo 5º del Decreto 2281 de 2010, y el artículo 15 de la Ley 1328 de 2009. Aunque parecerían contradictorios no lo son, porque según acordamos la Fiduciaria no estima pertinente que las decisiones del Defensor sean obligatorias, como regla general, sin embargo, la ley también otorga la posibilidad que de manera previa y expresa en cada caso, EL BANCO manifieste si la decisión es obligatoria para la misma y ambas menciones deben hacerse de acuerdo con las normas comentadas.
- i. Si después de iniciado el trámite de la queja, EL DEFENSOR tuviere conocimiento de la ocurrencia previa de alguna de las circunstancias que excluyen el asunto de su competencia, de acuerdo con lo previsto en el artículo 14º de este Reglamento o, de que una vez presentada la queja hubiese sobrevenido cualquiera de las circunstancias aludidas, EL DEFENSOR dará por terminada su actuación y comunicará su decisión a EL BANCO y al CONSUMIDOR FINANCIERO.
- j. EL BANCO podrá rectificar total o parcialmente su posición en relación con una queja directamente con el CONSUMIDOR FINANCIERO, en cualquier fecha anterior a la decisión del DEFENSOR. Para tales efectos, deberá informarle a este último, quien dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de la comunicación le consultará al CONSUMIDOR FINANCIERO, a efectos de establecer su expresa satisfacción. EL CONSUMIDOR FINANCIERO deberá responder esta consulta en el término máximo de ocho (8) días hábiles y, en caso de falta de respuesta, se entenderá que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite, mediante informe que se remitirá a ambas partes. Igual trámite se seguirá en caso de que EL CONSUMIDOR FINANCIERO exprese que la rectificación ha sido satisfactoria. En el evento en que EL CONSUMIDOR FINANCIERO manifieste que la rectificación no ha sido satisfactoria, EL DEFENSOR deberá continuar con el trámite de la queja, a efectos de atender los aspectos de la misma que no fueron objeto de rectificación.
- k. EL CONSUMIDOR FINANCIERO podrá desistir de la queja en cualquier fecha. En tal evento, EL DEFENSOR dará por terminado el trámite, y deberá comunicarlo a las partes dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de la comunicación de desistimiento.

REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE BANCO SANTANDER COLOMBIA S.A.

En cualquier etapa del trámite, tanto EL CONSUMIDOR FINANCIERO, como EL BANCO podrán solicitar al DEFENSOR que actúe como Conciliador, caso en el cual se suspenderá el trámite ordinario de la queja contemplado en los literales anteriores y se citará a Audiencia de Conciliación, según las reglas establecidas para el trámite conciliatorio en la Ley 640 de 2001 y en los Capítulos 1º y 2º del Título I, del Libro 34 de la Parte Segunda del Decreto 2555 de 2010. En caso de acuerdo de las partes, el acta que lo contenga prestará mérito ejecutivo y el acuerdo hará tránsito a cosa juzgada y EL DEFENSOR procederá como se dispone en el literal e) del artículo 13º de este Reglamento.

- I. El trámite de la queja se suspenderá en caso de que el interesado opte por acudir a la vía judicial o arbitral.

Artículo 19º. Plazo para emitir la decisión. EL DEFENSOR 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 20º. Contenido de la decisión del Defensor. La decisión que tome EL DEFENSOR 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 CONSUMIDOR FINANCIERO y EL BANCO. El contenido mínimo de la decisión será el siguiente:

- a. Identificación del DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.
- b. Identificación de las partes y de la calidad en que actúan.
- c. Relación sucinta de los hechos objeto de la queja.
- d. 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.
- e. La advertencia de que su decisión no obliga a las partes, salvo que éstas expresa y voluntariamente la acepten, conforme a lo establecido en el artículo 18 de éste Reglamento.
- f. La advertencia de que al no ser obligatoria la decisión para las partes, podrán iniciar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que consideren conducentes.
- g. De conformidad con lo previsto en el artículo 2.34.2.1.7. del Decreto 2555 de 2010, EL DEFENSOR no podrá establecer perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que éstas se encuentren previamente determinados en la ley.



REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE BANCO SANTANDER COLOMBIA S.A.

Artículo 21°. Comunicación de la decisión. EL DEFENSOR deberá comunicar su decisión al día siguiente a cada una de las partes involucradas, mediante comunicación enviada a la dirección física o electrónica suministrada por EL CONSUMIDOR FINANCIERO y a EL BANCO.

Para todos los efectos, se entenderá que la dirección suministrada por EL CONSUMIDOR FINANCIERO es la que corresponda a la última actuación realizada ante EL DEFENSOR.

Artículo 22°. Efectos de la decisión del Defensor. Las decisiones del DEFENSOR no serán obligatorias para ninguna de las partes. Sin perjuicio de lo anterior, EL BANCO puede aceptar previamente y por escrito que será vinculante para ella, en la oportunidad prevista en el literal g) del artículo 18 de este Reglamento.

CAPITULO IV DEL INFORME ANUAL Y DEL PRESUPUESTO

Artículo 23°. Del Informe Anual. Dentro del primer trimestre, de cada año EL DEFENSOR presentará a EL BANCO un informe anual del desarrollo de su función durante el año precedente, que contenga la información indicada en el literal g) del artículo 13° de este Reglamento.

Podrán incluirse en el informe anual recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre EL BANCO y sus CLIENTES.

De igual forma, con la periodicidad que se requiera, EL BANCO podrá solicitar e EL DEFENSOR los informes que considere pertinentes sobre el desarrollo de su gestión.

CAPITULO V EL BANCO

Artículo 24°. De los derechos de EL BANCO. Son derechos del BANCO:

- a. Recibir del DEFENSOR los servicios a los cuales se encuentra obligado, de acuerdo con lo dispuesto en este Reglamento y en el contrato suscrito para el efecto.
- b. Obtener información, asesoría y consultoría en lo referente a los conceptos y decisiones del DEFENSOR.

Artículo 25°. Obligaciones del BANCO. EL BANCO adoptará 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 EL BANCO:

- a. Designar la persona que se encargará de la relación entre EL BANCO y EL DEFENSOR (en adelante, el COORDINADOR), de forma que las solicitudes de información o de

REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE BANCO SANTANDER COLOMBIA S.A.

colaboración necesarias para el desempeño de las funciones del DEFENSOR respecto de las quejas o cuestiones suscitadas en relación con aquella, se lleven a cabo a través de dicho Coordinador. El COORDINADOR de EL BANCO debe ser un funcionario de nivel directivo.

- b. Aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado al normal funcionamiento de los servicios del DEFENSOR.
 - c. Pagar AL DEFENSOR los honorarios y gastos establecidos para el desempeño del cargo.
 - d. Pagar los aportes necesarios para la provisión de recursos técnicos y administrativos del DEFENSOR, en la forma y términos acordados.
 - e. Colaborar con EL DEFENSOR en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de su cargo y, especialmente, facilitarle toda la información solicitada por el mismo en materias de su competencia y en relación con los asuntos que se sometan a su conocimiento.
 - f. Informar periódicamente a los CONSUMIDORES FINANCIEROS de EL BANCO en la forma establecida por la Superintendencia Financiera, la existencia y funciones DEL DEFENSOR, su dirección física y electrónica, así como del contenido del presente Reglamento y de los derechos que les asisten para presentar sus reclamaciones y forma de interponerlas.
 - g. Informar al DEFENSOR 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.
 - h. Adoptar todas las medidas del caso tendientes a cumplir con las decisiones del DEFENSOR, cuando éstas sean aceptadas expresamente por EL CLIENTE y por EL BANCO.
 - i. Recibir las quejas que sus CLIENTES les presenten respecto de la actuación del DEFENSOR y trasladarlas a la Superintendencia Financiera para su conocimiento y evaluación.
-