

1. El Defensor del Consumidor Financiero:

CASA DE BOLSA S.A. HA DESIGNADO AL DR. OCTAVIO GUTIRREZ DIAZ COMO DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. Su dirección de correo electrónico es Defensordelcliente@casadebolsa.com.co

El Defensor del Consumidor Financiero y su suplente, son personas independientes de los organismos de administración de la Comisionista, designados por la Asamblea General de Accionistas, y ejercen sus funciones de manera autónoma y objetiva.

Es una persona a disposición de los consumidores financieros, para atender y resolver las quejas o reclamos que ellos tengan acerca de los servicios recibidos por parte de la Comisionista, a esta persona deben acudir los consumidores financieros cuando consideren que la Comisionista no les ha prestado el servicio adecuado o cuando les esté incumpliendo una forma legal o alguno de los reglamentos internos.

La información de contacto para que los clientes de la firma tengan acceso al Defensor del Consumidor Financiero estará disponible en la página Web de la Sociedad Comisionista y se informará a los clientes en los extractos que periódicamente se envían de forma masiva.

De acuerdo con la Ley 1328 de 2009 la Defensoría del Consumidor será una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones:

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

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

1.3 Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y la entidad vigilada podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.

El documento en el cual conste la conciliación realizada entre la entidad vigilada y el consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor Financiero en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositarlo en Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.

1.4 Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.

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

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

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

De acuerdo con el Código de Buen Gobierno Corporativo:

El defensor del consumidor financiero es nombrado por la Asamblea General de Accionistas de Casa de Bolsa S.A. y ella fijará su remuneración por los servicios prestados, así como su remoción en el caso que ello fuere necesario.

De la misma manera el Defensor presentará a Consideración de la Asamblea el informe correspondiente al período en que esta se desarrolla.

El Defensor del Consumidor Financiero podrá ser citado a las reuniones de los Comités de Junta Directiva en los que esta considere pertinente su asistencia.

Funciones

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

- c. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley [640](#) de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y la entidad vigilada podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.
- d. El documento en el cual conste la conciliación realizada entre la entidad vigilada y el consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor Financiero en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositarlo en Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.
- e. Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.
- f. Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- g. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- h. Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

2. QUE ASUNTOS NO MANEJA EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:

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

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

2.3 Aquellos que se deriven condición de accionista de las entidades.

2.4 Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo en los

aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de estas.

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

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

2.7 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.

2.8 Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.

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

2.10 Las demás que defina el Gobierno Nacional.

3. DEL CUMPLIMIENTO DE LAS DECISIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Las decisiones que adopte el Defensor del Consumidor Financiero serán obligatorias cuando, sin perjuicio del trámite conciliatorio que se pueda adelantar de acuerdo con lo señalado en el literal c) del artículo 13 de esta ley, los consumidores y las entidades vigiladas así lo acuerden de manera previa y expresa. Igualmente, serán obligatorias para las entidades vigiladas las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, cuando las entidades así lo hayan previsto en sus reglamentos.

La Defensoría del Consumidor Financiero no tiene el carácter de función pública.

Los Defensores del Consumidor Financiero actuarán con independencia de Casa de Bolsa, de sus organismos de administración, y con autonomía en cuanto a los criterios a aplicar en el ejercicio de su cargo, obligándose a poner en conocimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia cualquier situación que menoscabe o limite sus facultades de actuación.

Los Defensores del Consumidor Financiero no podrán desempeñar en las entidades vigiladas funciones distintas de las propias de su cargo.

Casa de Bolsa dispondrá los recursos financieros para garantizar que el Defensor del Consumidor Financiero cuente con los recursos físicos,

humanos, técnicos y tecnológicos y los demás que este considere necesarios, para el adecuado desempeño de sus funciones asignadas.

De conformidad con lo previsto en el numeral 6 del artículo 5 del Decreto 2281 de 2010 y en el artículo 15 de la ley 1328 de 2009, precisamos que el Código de Buen Gobierno Corporativo de Casa de Bolsa S.A. no prevé que los pronunciamientos Defensor del Consumidor Financiero tengan carácter vinculante.

Si usted quiere conocer los mecanismos que ofrece a los consumidores financieros el AUTOREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES (AMV) para la atención de sus inquietudes por favor ingrese a la página web:

<http://www.amvcolombia.org.co/>

Seleccione la opción

