

Fiduciaria Colmena S.A. cuenta con la institución del DEFENSOR DEL CLIENTE, cuya función es la de actuar con absoluta independencia de los organismos de administración de la entidad, sirviendo como vocero entre la misma y nuestros clientes y usuarios, para conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las quejas o reclamos individuales que los clientes tengan en relación con un posible incumplimiento en la prestación del servicio por parte de la Fiduciaria.

El Defensor del Cliente podrá formular recomendaciones y propuestas ante nuestra entidad con el ánimo de favorecer las buenas relaciones con nuestros clientes. Así mismo, existe la posibilidad de poner en conocimiento en cualquier momento ante la Junta Directiva de nuestra compañía, recomendaciones, propuestas y peticiones por parte de los consumidores financieros.

Presente sus reclamos o quejas al DEFENSOR DEL CLIENTE Principal, Dra. Martha Victoria Osorio Bonilla, o a su Suplente, Dra. María Victoria Moreno Jaramillo, a la Carrera 9 No. 80-15 oficina 302 - Bogotá D.C., Colombia o vía e-mail a la dirección electrónica defensoria.fiduciaria.colmena@gmail.com.

El horario de atención de la defensoría del Cliente es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m. Teléfonos de contacto 2352036 y 2127574 o al FAX 2352036. Mayor información sobre las funciones, asuntos de competencia y procedimientos ante el DEFENSOR DEL CLIENTE, en la página Web www.colmena-fiduciaria.com.co

Funciones del Defensor del Cliente.

El Defensor del Cliente de las entidades vigiladas tiene las siguientes funciones:
- Ser vocero de los clientes o usuarios (consumidores financieros) ante la respectiva institución.

- Conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las quejas individuales contra la entidad, frente al desarrollo o ejecución de los servicios o productos que ofrece o presta la entidad.

Características de la figura del Defensor del Cliente Financiero.

Independencia: No depende funcional ni jerárquicamente de la administración de la entidad financiera y goza de absoluta independencia en la toma de sus decisiones.

Conciliación y solución de conflictos: El interés principal es siempre alcanzar un acuerdo entre las partes cuando se han agotado las instancias de solución ante la red de oficinas y las áreas de atención de servicio al cliente de la entidad financiera, y resolver los conflictos que sean puestos a su consideración.

Libre acceso y gratuidad: Los clientes y usuarios de las entidades financieras pueden contactar directamente al Defensor del Cliente Financiero, y sus servicios serán de carácter gratuito.

Efectividad: En caso de aceptación del concepto por las partes, el tiempo máximo que tiene la entidad financiera para dar cumplimiento al concepto del Defensor es de 15 días hábiles.

Profesionalismo: La Defensoría del Cliente Financiero es una dependencia que cuenta con especialistas conocedores del sector financiero y con vocación de servicio al cliente.

Asesoría: Genera recomendaciones hacia las entidades financieras para mejorar el servicio al cliente y elevar los estándares en los procedimientos de los diferentes productos financieros.

Si usted tiene una queja como consumidor financiero

En principio, procure agotar los canales de comunicación con la Fiduciaria Colmena; es decir, presente su queja en la oficina principal ubicada en la Avenida El Dorado No. 69C - 03, Torre A, Piso 7, de la ciudad de Bogotá o preséntela en cualquiera de las oficinas de la Red Colmena BCSC ubicadas en todo el país.

No obstante, podrá también presentar su reclamación a través de la oficina del Defensor del Cliente Financiero de Fiduciaria Colmena. No olvide que también puede dirigirse al defensor no solo para presentar quejas contra la entidad sino también con el ánimo de que este formule recomendaciones y propuestas que puedan favorecer las buenas relaciones entre Fiduciaria Colmena y sus clientes. Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto y de conformidad con lo establecido en el numeral 4.3 del artículo 98 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, los consumidores de servicios y productos financieros tienen el derecho de escoger entre acudir directamente a la entidad vigilada (Fiduciaria Colmena S.A.), al defensor del cliente o a la Superintendencia Financiera de Colombia para presentar su queja.

La Defensoría del Cliente Financiero, que es un órgano de carácter privado, independiente de las entidades, está allí para resolver su reclamo.

El Defensor del Cliente Financiero puede resolver su reclamación sólo si

- No supera los Cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- Está dirigida contra la Capitalizadora Colmena, por posible incumplimiento de las normas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o productos que ofrece o presta la entidad o respecto de la calidad de los mismos.
- No han transcurrido más de tres años desde la ocurrencia del caso.

El Defensor del Cliente Financiero no puede resolver su reclamación si

- No corresponde o no está directamente relacionada con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a Fiduciaria Colmena como sociedad de servicios financieros.
- Las concernientes al vínculo laboral entre LA FIDUCIARIA y sus empleados.
- Aquellas que se deriven de la condición de accionista o socio de LA FIDUCIARIA.
- Las relativas al reconocimiento de pensiones (vejez, invalidez, sobrevivientes), o al pago de las indemnizaciones o sumas aseguradas del contrato de seguro.
- Las que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial, arbitral o administrativa.

- Aquellas 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.
- Las que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años de anterioridad o más a la fecha de formulación de la queja.
- 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.
- Las quejas cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

Para utilizar el servicio del Defensor del Cliente Financiero

El escrito que dirija a este no tendrá más requisitos formales que los mínimos para poder tramitar su solicitud.

Es decir, tenga en cuenta las siguientes pautas para que el trámite de su reclamación sea exitoso:

- Sus datos de identificación personal, así como los demás datos que permitan contactarlo como consumidor financiero (teléfonos, fax, email, etc.)
- Descripción de los hechos, razones y causas de la reclamación.
- Los derechos que considera vulnerados.
- Solución concreta que espera de la entidad.
- Si ya ha iniciado trámites ante otra autoridad o si la entidad ya le respondió sobre el mismo caso y no está satisfecho con la respuesta, infórmele en su escrito.

Procedimiento de resolución de quejas.

Admitida su reclamación por la Defensoría del Cliente Financiero, el Defensor informará a las partes en un término de 5 días hábiles contados desde el día siguiente al recibo de la queja si el asunto es de su competencia o no.

Si para establecer la competencia el Defensor requiere conocer datos que debe facilitarle la entidad reclamada o el cliente o usuario, se comunicará con la parte correspondiente a fin de que alleguen la información requerida. Esta respuesta debe darse dentro de un plazo de 15 días hábiles, contados desde el día siguiente en el que se remita la solicitud. Transcurrido este plazo, si el cliente no aporta la información requerida se entenderá desistido el caso, sin perjuicio de que posteriormente decida tramitar su reclamación con la información completa.

En caso de ser inadmitida una queja, el cliente o usuario podrá dirigirse a las autoridades administrativas o judiciales que considere competentes, y esta no podrá ser presentada de nuevo ante el defensor, mientras se mantengan las condiciones que dieron lugar al rechazo. Admitida la queja, el Defensor dará traslado de ella a la respectiva entidad, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. En este evento la entidad dará respuesta en un término de 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 la entidad.

El Defensor estudiará 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. La decisión que profiera el defensor deberá ser motivada y comunicada tanto al cliente o usuario, como a la propia entidad vigilada.

El trámite de la reclamación se suspenderá de inmediato en el supuesto de que el reclamante opte por acudir a la vía judicial. El reclamante podrá desistir de su queja en cualquier momento, así mismo la institución vigilada podrá rectificar libremente su situación con el cliente o usuario en cualquier momento anterior a la decisión sobre la reclamación por parte del Defensor del Cliente. En ambos supuestos, se pondrá tal situación en conocimiento del Defensor del Cliente.

Su reclamación será tratada con absoluta confidencialidad y el Defensor del Cliente Financiero solo podrá revelar su identidad a la entidad involucrada.

Alcance y efecto de las decisiones del Defensor del Cliente.

La decisión del Defensor del Cliente será comunicada por escrito al peticionario y a la entidad financiera, la cual en caso de aceptar el fallo del Defensor, está obligada a cumplir el contenido de la resolución dictada por la Defensoría del Cliente Financiero dentro del plazo que el Defensor señale.

La aceptación de la resolución por parte del cliente es de carácter voluntario, exigiéndole como requisito previo a la ejecución de ésta, que declare por escrito la aceptación de la resolución proferida por el Defensor en un plazo de 15 días comunes. Transcurrido dicho término sin respuesta del cliente, se entenderá que rechaza el contenido de la resolución. Si es aceptada, se procederá a la firma de un acuerdo de transacción.

El cliente inconforme con el contenido de la resolución, bien porque ha transcurrido el plazo para la aceptación o porque ha comunicado su negativa de aceptarlo, estará libre para entablar las acciones legales que puedan corresponder. En todo caso, en la medida en que sus decisiones sean aceptadas expresamente por las partes, tendrán carácter vinculante para ellas.

Régimen Sancionatorio

De conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Decreto 690 de 2003, el incumplimiento de las obligaciones a cargo del defensor del cliente será sancionado por la Superintendencia Financiera 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, las entidades vigiladas, podrán ser sancionadas 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.