



## REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE DELIMA MARSH S.A.

### **Defensor del Consumidor Financiero Principal**

José Guillermo Peña González

Horario de atención: Lun a Vie de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. jornada continua

Dirección: Av. 19 No. 114-09 Oficina 502

Teléfonos: 2131370 - 2131322

Celular: 321 9240479 - 323 2322911 - 323 2322934

e-mail: [defensordelimamarsh@pgabogados.com](mailto:defensordelimamarsh@pgabogados.com)

### **Defensor del Consumidor Financiero Suplente**

César Alejandro Pérez Hamilton

Horario de atención: Lun a Vie de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. jornada continua

Dirección: Av. 19 No. 114-09 Oficina 502

Teléfonos: 2131370 - 2131322

Celular: 321 9240479 - 323 2322911 - 323 2322934

e-mail: [defensordelimamarsh@pgabogados.com](mailto:defensordelimamarsh@pgabogados.com)

### **Funciones del Defensor del Consumidor Financiero**

1. Tramitar de manera gratuita y objetiva, las quejas que usted presente contra Delima Marsh S.A.
2. Llevar la vocería de los consumidores financieros ante Delima Marsh S.A., actividad que conlleva remitir en cualquier momento a la Junta Directiva de Delima Marsh S.A., informes contentivos de recomendaciones, propuestas y peticiones.
3. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y Delima Marsh S.A.

### **Adicionalmente el Consumidor Financiero podrá:**

1. Instaurar una queja ante el Defensor del Consumidor Financiero en cualquiera de las oficinas de Delima Marsh S.A. a nivel nacional. Esto no requiere de formalidad alguna, salvo presentarse por escrito, indicando el motivo de la misma, describiendo los hechos y los derechos que considere vulnerados, así como el nombre completo del peticionario, la identificación y dirección, a la cual se deben enviar la correspondiente respuesta.

### **Asuntos excluidos de la Competencia del Defensor del Consumidor Financiero**

- Las que no corresponden o estén directamente relacionadas con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a Delima Marsh S.A.

- Las relacionadas con el vínculo laboral entre la entidad y sus empleados/contratistas.
- Asuntos relacionados con la condición de accionista de Delima Marsh S.A.
- Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- 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.
- Los hechos que hayan ocurrido con anterioridad a tres (3) años o más a la fecha de presentación de la queja.
- Las quejas que hayan sido resueltas y que se fundamenten en los mismos hechos.
- Aquellos, cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación

### **Asuntos sujetos al conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero**

En desarrollo de su gestión, el Defensor del Consumidor Financiero deberá conocer acerca de:

1. Quejas referentes a posibles incumplimientos de las normas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios que ofrece o presta Delima Marsh S.A., o respecto de la calidad de los mismos.
2. Comentarios de Consumidores Financieros relacionados con puntos de mejora o demás aspectos tendientes a facilitar, aclarar, mejorar o regularizar las relaciones entre Delima Marsh y sus clientes, la calidad en la prestación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir de cara a los consumidores financieros de Delima Marsh S.A.

### **Procedimiento para la atención de Quejas o Reclamos por parte del Defensor del Consumidor Financiero**

1. Una vez radicada la queja o reclamo correspondiente por parte del Consumidor Financiero, el Defensor del Consumidor Financiero tiene un término de 3 días hábiles contados desde el día siguiente en que haya radicado la misma, para efectos de confirmar al Consumidor Financiero si es competente o no para conocer del tema puesto en su conocimiento.
2. Cuando el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo interpuesto corresponde a temas de interés general, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.
3. Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al Consumidor Financiero que la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero no es obligatoria, aclarando la posibilidad que existe de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

Si la queja o reclamo es inadmitida, el Defensor del Consumidor Financiero comunicará su decisión al Consumidor Financiero, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

4. Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de Delima Marsh o del Consumidor Financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, Delima Marsh S.A o el Consumidor Financiero deberán dar respuesta al Defensor del Consumidor Financiero sin que se excedan los ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se solicite la información. Una vez recibida la información solicitada, el Defensor del Consumidor Financiero podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles,
5. Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el Consumidor Financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. Lo anterior sin perjuicio de que el Consumidor Financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.
6. Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a Delima Marsh S.A, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición.
7. En un término máximo de 8 días hábiles a partir de su notificación, Delima Marsh S.A. deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no de la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que esta le sea desfavorable. Sobre este particular se aclara que las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero no revisten el carácter de obligatorias a la luz del presente reglamento.
8. Sin perjuicio de lo anterior, el término antes mencionado podrá ampliarse a petición de la entidad y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, la entidad vigilada deberá informar al Consumidor Financiero las razones en las que sustenta la prórroga.
9. Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a Delima Marsh S.A y al Consumidor Financiero.
10. El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término estipulado en el numeral 7 del presente acápite.
11. La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al Consumidor Financiero y a la entidad vigilada el día hábil siguiente después de proferida.  
  
En caso que la decisión sea desfavorable al Consumidor Financiero, este puede acudir a otros medios de protección de sus derechos.
12. La entidad vigilada podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo con el Consumidor Financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En estos casos, Delima Marsh S.A. informará tal situación

al Defensor del Consumidor Financiero y este, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, consultará al Consumidor Financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción.

13. El Consumidor Financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles. Si vencido este término el Consumidor Financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.

En caso de que el Consumidor Financiero exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo. Lo anterior sin perjuicio que el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas de que trata el numeral 2 del presente acápite, en cuyo caso dará traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia, si no lo había hecho previamente, junto con un escrito soportando su posición.

Si la rectificación fue parcial o el Consumidor Financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

14. En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009. En tal caso, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001.

La decisión así adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositar el acta correspondiente en el centro de conciliación. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento del numeral 7 del artículo 8° de la Ley 640 de 2001, para efectos de publicidad.

15. El Consumidor Financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al Defensor del Consumidor Financiero. En tales eventos, el Defensor del Consumidor Financiero dará por terminado el trámite y deberá comunicar al Consumidor Financiero la recepción del documento de desistimiento y a Delima Marsh sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

### **Asuntos excluidos de la Competencia del Defensor del Consumidor Financiero**

- a) Las que no corresponden o estén directamente relacionadas con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a Delima Marsh S.A.
- b) Las relacionadas con el vínculo laboral entre la entidad y sus empleados/contratistas.
- c) Asuntos relacionados con la condición de accionista de Delima Marsh S.A.
- d) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.

- e) Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- f) 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.
- g) Los hechos que hayan ocurrido con anterioridad a tres (3) años o más a la fecha de presentación de la queja.
- h) Las quejas que hayan sido resueltas y que se fundamenten en los mismos hechos.
- i) Aquellos, cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

El Consumidor Financiero tiene el derecho de escoger entre acudir directamente a Delima Marsh S.A, al Defensor del Consumidor Financiero o a la Superintendencia Financiera de Colombia para presentar la queja o reclamo correspondiente.

Los efectos de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero no obligan a Delima Marsh S.A. Sin embargo, se aclara que las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, serán valoradas objetivamente por Delima Marsh y serán tenidas en cuenta para mejorar la calidad del servicio o corregir o dar solución a las situaciones generadoras de quejas.

El Defensor del Consumidor Financiero puede ser sancionado, previa investigación administrativa, por el incumplimiento de las obligaciones a su cargo y a su turno, Delima Marsh S.A., puede ser objeto de investigación por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia en caso de no designar al Defensor del Consumidor Financiero y suministrar las apropiaciones exigidas para su gestión, así como por omitir suministrar la información solicitada por el Defensor del Consumidor Financiero.