

## **Cómo presentar una Petición, Queja, o Reclamo ante Banco J.P. Morgan Colombia S.A (el “Banco”).**

Con el fin de brindarle al Consumidor Financiero una guía fácil para presentar ante el Banco una petición, queja o reclamo, a continuación encontrará información de interés.

### **Canales de atención:**

#### Oficina del Banco:

Dirección: Carrera 11 No. 84 A - 09, Piso 7, Bogotá, Colombia

Teléfono: +57 601 3269704

#### Defensor del Consumidor Financiero

Defensor Principal: Carlos Mario Serna Jaramillo

Defensor Suplente: Sonia Elizabeth Rojas Izaquita

Datos de Contacto

<http://www.sernarojasasociados.com/>

OPCIÓN 1: Página principal / Envíe su queja

OPCIÓN 2: Panel Defensoría / Envíe su reclamación

Dirección física: Carrera 16 A No 80-63 oficina 601. Edificio Torre Oval.

Horario de atención presencial: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Teléfonos: +57 601 4898285

Horario de atención telefónica: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

Correo electrónico: [defensoria@sernarojasasociados.com](mailto:defensoria@sernarojasasociados.com)

**Funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero (Art. 13 Ley 1328 de 2009):** el Banco cuenta con un Defensor del Consumidor Financiero, la cual será una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones:

- a. Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros del Banco.
- b. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para su 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 el Banco 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 el Banco podrán poner el asunto en conocimiento del 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 el Banco 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 el Banco.
- f. Efectuar recomendaciones al Banco 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.

#### **Procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas o Reclamos:**

El consumidor financiero podrá presentar su petición, queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero o directamente en la oficina del Banco, mediante documento en el cual consigne sus datos personales e información de contacto con la descripción de los hechos y las pretensiones de su queja o reclamo.

El Defensor del Consumidor Financiero deberá garantizar que se atienda en forma eficaz, eficiente y oportuna a los consumidores financieros de todas las zonas del país en las cuales el Banco preste sus servicios.

Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor comunicará al consumidor financiero si la decisión final proferida por el Defensor es obligatoria según los reglamentos del Banco, advirtiéndole sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

Si la queja o reclamo es inadmitida, el Defensor comunicará al consumidor financiero si la decisión final proferida por el Defensor es obligatoria, de acuerdo con los reglamentos del Banco. En caso de ser inadmitida, el Defensor comunicará su decisión al consumidor financiero, indicando los motivos de inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

Si el Defensor considera que para el análisis de la solicitud requiere mayor información por parte del Banco o del consumidor financiero, procederá a comunicarles tal situación por cualquier medio verificable. En este evento, el Banco o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término determinado por el Defensor sin que se excedan los ocho (8) días hábiles contados desde el día siguiente al que se solicite la información. Recibida la información, el Defensor decidirá sobre la admisión o inadmisión dentro del término de tres (3) días hábiles.

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. Esto, sin perjuicio de que pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.

El Defensor estudiará la información aportada por las partes y tomará la decisión en un término que no podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente en que cuenten con todos los documentos necesarios para resolver la queja. Esta decisión proferida debe ser motivada y comunicada tanto al consumidor financiero como al Banco el día hábil siguiente después de proferirla. En caso de que no sea favorable al consumidor financiero, este puede acudir a otros medios para la protección de sus derechos.

El Banco podrá rectificar total o parcialmente su posición frente a una queja o reclamo con el consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión final del Defensor. En este caso, el Banco informará al Defensor la situación

y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación, consultará al consumidor financiero a efectos de establecer su expresa satisfacción. El consumidor financiero deberá responder en un término máximo de ocho (8) días hábiles. En caso de no responder dentro de este término, se considera que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite. En caso de que el consumidor financiero exprese que la rectificación fue satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación del trámite y se archivará la queja o reclamo. Si la rectificación fue parcial o el consumidor financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor continuará con el trámite a efectos de responderlos aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

En cualquier etapa del trámite se puede solicitar la actuación del Defensor como conciliador de acuerdo con los términos del literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, caso en el cual se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor y se citará a audiencia de conciliación.

El consumidor financiero podrá desistir de su queja en cualquier momento mediante documento dirigido al Defensor. En este evento, el Defensor dará por terminado el trámite y comunicará al consumidor financiero la recepción del documento de desistimiento y al Banco sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del mencionado documento.

El trámite ante el Defensor no constituye requisito de procedibilidad para acudir a la Superintendencia Financiera de Colombia o ejercer en cualquier momento las acciones jurisdiccionales que los consumidores financieros estimen convenientes.

Para formular una queja no existe ninguna formalidad, el consumidor financiero únicamente debe indicar el motivo de la queja, describiendo los hechos y los derechos que considere vulnerados, así como la identificación y demás datos que permitan contactar al consumidor financiero para hacerle llegar la correspondiente respuesta.

Los asuntos que le corresponden conocer al Defensor son los siguientes:

- a. Quejas que estén referidas a un posible incumplimiento del Banco respecto a 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.
- b. Vocero de los consumidores financieros para presentar recomendaciones y propuestas relacionadas con los servicios y atención a las consumidores financieros, sobre eventos que hubieran merecido su atención y que a su juicio, puedan mejorar y facilitar las relaciones entre la entidad y los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio, la seguridad en el desarrollo de las actividades del Banco y los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio, la seguridad en el desarrollo de las actividades de la entidad.
- c. Como conciliador, para lo cual el consumidor financiero o el Banco podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo DCF, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación.

Los asuntos exceptuados del conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero de acuerdo al Artículo 14 de la Ley 1328 de 2009 son:

- a. Los que no correspondan o estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas al Banco.
- b. Los concernientes al vínculo laboral entre el Banco y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- c. Aquellos que se deriven condición de accionistas del 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 y en los trámites del reconocimiento de éstas.

- e. Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- f. Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- g. Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de prestación de la solicitud ante el Defensor.
- h. 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.
- i. Aquellos cuya cuantía, sumando todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- j. Las demás que defina el Gobierno Nacional.

Los consumidores financieros pueden presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante el Banco, el Defensor del consumidor financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación (de acuerdo a lo establecido en el Artículo 5 de la Ley 1328 de 2009).

El incumplimiento de las normas en materia de protección al consumidor financiero, incluidas las obligaciones a cargo del DCF y del Banco para con él, puede ser sancionado por la SFC en la forma prevista en la parte séptima del EOSF y el art. 53 de la Ley 964 de 2005 y demás normas que los modifiquen o sustituyan.

Cuando el Defensor estime que la queja o reclamo corresponde a temas de interés general o colectivo dará traslado a la Superintendencia Financiera para su trámite.

#### **La conciliación con el Defensor del Consumidor Financiero. Efectos de la conciliación**

La conciliación, es un mecanismo alternativo de solución de conflictos por medio del cual el consumidor financiero y la entidad vigilada, gestionan por sí mismas, la solución de sus conflictos, con la ayuda de un tercero neutral y calificado denominado Conciliador, que para el efecto puede ser el Defensor del Consumidor Financiero, quien está habilitado por la Ley 1328. El Defensor del Consumidor Financiero podrá cuando así se le solicite actuar como conciliador en los términos y el alcance de 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 podrán poner el asunto en conocimiento del Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación.

Sin perjuicio de los requisitos que establezca la Ley 640 de 2001 y lo que establezca el Defensor del Consumidor Financiero, deberá aportarse con la solicitud de conciliación cuando menos:

Documentación de identificación del consumidor (cédula, domicilio, correo electrónico, teléfono, etc).

Relación de las pretensiones

Por favor tenga en cuenta que la conciliación prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositarlo en Centro de Conciliación. El incumplimiento de la conciliación dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.