

## REGLAMENTO DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El presente reglamento regula la actividad del Defensor del Consumidor Financiero (en adelante el "Defensor") de Almacenes Generales de Depósito de Café S.A. Almacafé (en adelante "Almacafé") según lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009, y en el Decreto 2555 de 2010 (Art. 2.34.2.1.1 y siguientes).

**ARTÍCULO 1º. FUNCIONES DEL DEFENSOR:** El Defensor tendrá las siguientes funciones:

1. Ser el vocero de los consumidores financieros ante Almacafé.
2. Conocer y resolver en forma objetiva, gratuita y oportuna las quejas que los consumidores financieros le presenten, relativas a un posible incumplimiento por parte de Almacafé de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o productos ofrecidos o prestados por Almacafé o respecto de la calidad de los mismos.
3. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y Almacafé.
4. Realizar recomendaciones a la administración de Almacafé, relacionadas con los servicios prestados y la atención al consumidor financiero.
5. Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros.
6. Presentar a Almacafé, dentro del primer trimestre de cada año, un informe anual escrito, en el que se refiera, como mínimo a 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 en Almacafé;
  - (iv) los criterios adoptados en sus decisiones;
  - (v) el número, naturaleza y sentido de las recomendaciones, propuestas o peticiones remitidas a Almacafé en su calidad de vocero de los consumidores financieros, con indicación de aquellas que fueron acogidas o rechazadas - total o parcialmente; y
  - (vi) la relación de gastos e inversiones ejecutadas para el correcto desempeño de las actividades del Defensor, con indicación de las necesidades técnicas y humanas requeridas para la siguiente vigencia.
7. Hacer seguimiento a las recomendaciones, sugerencias o asuntos que haya solicitado llevar al conocimiento de la Junta Directiva de Almacafé. Para lo

anterior, Almacafé deberá informar al Defensor las actuaciones adelantadas o consideraciones efectuadas, dentro de los tres (3) meses contados a partir de la fecha de la solicitud.

8. Las funciones señaladas en el Art. 13 de la Ley 1328 y las demás que le asigne la ley.

**PARÁGRAFO: PROPUESTAS Y PETICIONES:** El Defensor puede realizar propuestas y peticiones a Almacafé sobre los asuntos que hubieran llamado su atención y que, a su juicio puedan mejorar, facilitar, aclarar o regularizar las relaciones entre los consumidores financieros y Almacafé o la correcta prestación de los servicios.

**ARTÍCULO 2°. ASUNTOS EXCEPTUADOS:** El Defensor no conocerá ni dará trámite a los siguientes asuntos:

1. Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones de Almacafé.
2. Aquellos relacionados a la relación laboral entre Almacafé y sus trabajadores o a la relación comercial entre Almacafé y sus contratistas.
3. Aquellos que se deriven de la condición de accionista de Almacafé.
4. Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial, administrativo o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
5. Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
6. 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.
7. Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando ya hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.
8. Aquellos cuya cuantía, sumando todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

**ARTÍCULO 3°. DESIGNACIÓN Y SUPLENCIA:** El Defensor será designado por la asamblea de accionistas de Almacafé, en reunión en la que se designará, adicionalmente a su suplente, quien reemplazará al principal en sus faltas temporales o absolutas.

El Defensor deberá inscribirse en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia, y posesionarse ante dicha entidad antes de ejercer sus funciones.

El Defensor y su suplente serán designados para un período de dos (2) años, prorrogable indefinidamente por períodos de igual duración.

El Defensor deberá acreditar conducta idónea y solvencia moral.

**ARTÍCULO 4º. INDEPENDENCIA Y AUTONOMÍA:** El Defensor ejercerá sus funciones con absoluta independencia y autonomía de los organismos de administración de Almacafé, y de sus entidades vinculadas, y deberá garantizar la total imparcialidad y objetividad en relación con las funciones a él asignadas. Con base en lo anterior, el Defensor no podrá desempeñar funciones distintas a las señaladas en la Ley 1328 de 2009 y el Art. Art. 2.34.2.1.1 del Decreto 2555 de 2010 o las normas que lo modifiquen o sustituyan.

**ARTÍCULO 5º. INCOMPATIBILIDAD:** El Defensor no podrá intervenir en los casos en los cuales tenga un interés particular y directo, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o alguno o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil, o su socio o socios de hecho o de derecho. En este evento, el Defensor será reemplazado por su suplente.

**ARTÍCULO 6º. RESOLUCIÓN DE QUEJAS:**

1. El consumidor financiero deberá presentar su queja o reclamo ante el Defensor mediante documento en el cual consigne sus datos personales y la información de contacto, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja o reclamo, la cual podrá ser remitida directamente ante el Defensor, o podrá ser presentada en cualquiera de las oficinas de Almacafé. En este último caso, Almacafé deberá hacer el traslado al Defensor dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.
2. Cuando el Defensor 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. Una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al consumidor financiero y a Almacafé dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.
4. Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor deberá comunicar al consumidor financiero si la decisión final proferida por el Defensor es obligatoria según los reglamentos de la entidad respectiva, advirtiéndole sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.
5. Si la queja o reclamo es inadmitida, el Defensor comunicará su decisión al consumidor financiero y a Almacafé, indicando los motivos de la inadmisión e

informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

6. Si el Defensor estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de Almacafé o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, Almacafé o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor sin que se excedan ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se solicite la información. Una vez recibida la información solicitada, el Defensor podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles.
7. 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.
8. Admitida la queja o reclamo, el Defensor dará traslado de ella a Almacafé, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. Será obligatorio que en el mismo traslado, se solicite a Almacafé que señale de manera expresa su aceptación previa, para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.
9. Almacafé deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, y deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado, término que se ampliará a petición de Almacafé y a juicio del Defensor. En este último caso, Almacafé deberá informar al Defensor y al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga. El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de Almacafé se hubiere producido fuera del mismo, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida. En tal evento, el Defensor deberá requerir nuevamente a Almacafé para que allegue la información faltante.

Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento reiterado evidenciado en el envío tardío, en forma incompleta o el no envío de las respuestas al Defensor, deberá ser informado por éste a la Junta Directiva de Almacafé, quien deberá adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.

10. Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación,

comunicando inmediatamente su decisión a Almacafé y al consumidor financiero.

11. El Defensor 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 6°.
12. La decisión que profiera el Defensor deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al consumidor financiero y a Almacafé el día hábil siguiente después de proferida. Salvo los casos de conciliación, en el evento en que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero, éste puede acudir a otros medios de protección de sus derechos.
13. Almacafé 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. En estos casos, Almacafé informará tal situación al Defensor y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de Almacafé, consultará al consumidor financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción. 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 éste último caso o en caso de que el consumidor financiero exprese que la rectificación ha sido anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo. Lo anterior, sin perjuicio de que el Defensor estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas de que trata el numeral 2° del presente artículo, 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 deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

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

**ARTÍCULO 7°. CONTENIDO DE LAS DECISIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:** Las decisiones del Defensor se consignarán en escrito que contendrá, cuando menos, lo siguiente:

1. Identificación del Defensor.
2. Identificación de las partes y de la calidad en que actúan.
3. Relación sucinta de los hechos objeto de la queja.
4. 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 del mercado de valores.
5. La advertencia de que su decisión no obliga a las partes, sin perjuicio de que estas expresamente acuerden lo contrario y, que en caso de no aceptarla podrán ejercitar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que consideren conducentes.

**ARTÍCULO 8°. PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:** Las decisiones que adopte el Defensor NO SERÁN OBLIGATORIAS para Almacafé, sin perjuicio de aquellos aspectos puntuales que sean objeto de trámite conciliatorio.

**ARTÍCULO 9°. ALCANCE DE LAS DECISIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:** En desarrollo de sus funciones el Defensor no podrá determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por la Ley.

**ARTÍCULO 10°. POSIBILIDAD DE ACUDIR A LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA:** Las funciones previstas en el presente Reglamento para el Defensor, se entienden sin perjuicio de la posibilidad de someter directamente a la Superintendencia Financiera de Colombia las quejas individuales relacionadas con la prestación de servicios por parte de las entidades sujetas a su vigilancia y control.

**ARTÍCULO 11°. TERMINACIÓN EN EL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:** La terminación definitiva en el ejercicio de las funciones del Defensor se podrá dar por lo siguiente:

- 1- Falta definitiva del Defensor causada por incapacidad o muerte.
- 2- Renuncia.
- 3- Cancelación de la inscripción en el registro por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia o la revocatoria de la posesión ante la misma entidad.
- 4- La designación por parte de la Asamblea General de Accionistas de Almacafé de un nuevo Defensor del Consumidor Financiero por vencimiento del período para el cual fue designado o por cualquier otra causa.
- 5- Haber incurrido en algunas de las causales señaladas en los incisos 3° y 4° del numeral 5 del artículo 53 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero,

modificado por la Ley 795 de 2003 y demás normas que lo modifiquen o adicionen.

**ARTÍCULO 12º. CONFIDENCIALIDAD:** Toda la información referente a las actividades del Defensor a las que tenga acceso Almacafé y sus colaboradores, será confidencial y no podrá ser revelada a terceros no autorizados.

**ARTÍCULO 13º. INDEPENDENCIA:** El incumplimiento de las normas en materia de protección al consumidor financiero, incluidas las obligaciones a cargo del Defensor y de Almacafé, puede ser sancionado por la Superintendencia Financiera de Colombia, 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.

**ARTÍCULO 14º. CONCILIACIÓN:** En cualquier etapa del trámite el consumidor financiero, podrá solicitar la actuación del Defensor como conciliador. En tal caso, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001.

**¿Qué es la Conciliación?** La conciliación en derecho es un servicio **gratuito** a través del cual los clientes que tengan **diferencias de carácter patrimonial** que pueden dar lugar a un pleito, pueden proponer una fórmula de arreglo que, si se llegara a coger por el cliente y la entidad, le podría dar fin a dicho conflicto y el acuerdo será obligatorio para las partes.

**Requisitos de la solicitud de conciliación:**

- Indicación del conciliador o el centro de conciliación a quien se dirige.
- Individualización de las partes, es decir:
  - (i) nombre y documento de identidad del cliente.
  - (ii) nombre de la entidad.
- Descripción de los hechos que darían lugar al pleito.
- Pretensiones del cliente.
- Qué propone el solicitante
- Pruebas que quiera aportar el solicitante.
- Dirección de contacto.

**¿Cómo se tramita la solicitud de conciliación ante la Defensoría?** Las solicitudes de conciliación se tramitan a través de la Página Web: [www.defensorialg.com.co](http://www.defensorialg.com.co), en el mismo formato publicado en la página, visible en solicitud de conciliación.

## **Asuntos que NO son susceptibles de conciliación ante la Defensoría del Consumidor Financiero:**

- Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a Almacafé.
- Los concernientes al vínculo laboral entre Almacafé con sus trabajadores.
- Aquellos que se deriven de la condición de accionista de Almacafé.
- Los relacionados con el reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, así como el reconocimiento de las indemnizaciones o sumas aseguradas del contrato de seguros, salvo los que están relacionados con la calidad del servicio en el reconocimiento en uno y otro caso, evento en el cual serán de conocimiento del Defensor.
- Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite ante autoridades judiciales, en etapa arbitral o administrativa o hayan sido resueltas por tales autoridades.
- Aquellos relacionados con la decisión de prestar o no un servicio, suministrar o no un producto, o con las condiciones impuestas para la prestación de un servicio, la celebración de un contrato o la vinculación o admisión de determinada persona como cliente, afiliado, usuario, codeudor o garante de cualquier tipo de producto, contrato o servicio.
- Los conflictos cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes al momento de presentar la solicitud.
- Las solicitudes que tengan por objeto los mismos hechos, se relacionen con el mismo producto, afecten a las mismas partes y hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.
- Las que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) o más años de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud.

### **¿Qué resultados puede haber tras una conciliación?**

- **Si hay Acuerdo:** En este el Conciliador expedirá Acta de Acuerdo.
- **Si no hay Acuerdo:** En este caso el Conciliador expedirá Constancia de No Acuerdo.

### **Efectos del Acuerdo conciliatorio:**

- **Mérito ejecutivo:** Con el acta del acuerdo las partes pueden exigir su cumplimiento judicial.
- **Cosa juzgada:** Le pone fin al conflicto y lo acordado solo se podrá modificar por las mismas partes.

