

**REGLAMENTO DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
CHARTIS SEGUROS COLOMBIA S.A**

La Junta Directiva de Chartis Seguros Colombia S.A., en adelante, la Compañía, en atención a lo establecido por las disposiciones legales y reglamentarias y con el firme propósito de mejorar cada día las relaciones con sus Cliente, aprobó el presente reglamento del Defensor del Consumidor Financiero, teniendo en cuenta las siguientes:

Consideraciones

PRIMERO: Que el Artículo 98 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero Financiero consagró la figura del Defensor del Cliente para las instituciones vigiladas por la Superintendencia Bancaria de Colombia (Hoy Superintendencia Financiera de Colombia).

SEGUNDO: Que a través de la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2281 de 2010 fue modificado el régimen del Defensor del Cliente y modificada su denominación a “Defensor del Consumidor Financiero”.

TERCERO: Que el Título I, de la Ley 1328 de 2009, crea el régimen de protección al consumidor financiero, establece las calidades para ser defensor del consumidor, crea los requisitos y procedimientos para la elección del defensor del consumidor, establece los derechos y obligaciones de clientes y entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y delega al Gobierno Nacional la creación de un reglamento general que regule el procedimiento de resolución de quejas por parte del Defensor del Consumidor Financiero, entre otras.

CUARTO: Que en ejercicio del mandato establecido por el Artículo 20 de la Ley 1328 de 2009, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 2281 de 2010, “Por el cual se reglamenta la defensoría del consumidor financiero”.

QUINTO: Que con el propósito de garantizar el cumplimiento de lo establecido por las normas de protección al consumidor financiero y de consolidar la figura del Defensor al Consumidor Financiero, fue aprobado por la Junta Directiva de la Compañía, el siguiente reglamento:

CAPÍTULO I DEFINICIONES

ARTÍCULO 1: Para los efectos del presente reglamento, se consagran las siguientes definiciones:

a) **Cliente:** Es la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.

b) **Usuario:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.

c) **Cliente Potencial:** Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta.

d) **Consumidor financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.

e) **Productos y servicios:** Se entiende por productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.

f) **Queja o reclamo:** Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de esta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.

CAPITULO II DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 2: La Compañía contará con Un (1) Defensor del Consumidor Principal y un (1) Defensor del Consumidor Suplente, quienes serán designados por la Asamblea General de Accionistas de la Compañía y deberán estar inscritos en el registro de Defensores del Consumidor Financiero implementado por la Superintendencia Financiera de Colombia. Igualmente, antes de ejercer su cargo, deberán posesionarse ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

Los Defensores del Consumidor Financiero serán designados para un período de dos (2) años, prorrogable por períodos iguales, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 6 del presente Reglamento.

ARTÍCULO 3: Los Defensores del Consumidor Financiero de la Compañía deberán ser abogados titulados en ejercicio activo de su profesión. Adicionalmente, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

1. Acreditar conocimientos en las materias objeto de protección del consumidor, así como en derecho comercial, financiero, de seguros o de valores.
2. Acreditar como mínimo cinco (5) años de experiencia profesional o estudios especializados en las áreas específicas en el sector asegurador, contada a partir de la fecha de grado profesional.
3. Acreditar conducta idónea y solvencia moral.
4. Acreditar capacidad y habilitación legal como conciliadores en derecho, de acuerdo con lo establecido por la ley 640 de 2001.

Parágrafo 1. Los requisitos y calidades previstas en el presente artículo serán exigibles a los Defensores del Consumidor Financiero Principal y Suplente.

Parágrafo 2. Cada Defensor del Consumidor Financiero podrá desempeñar su función simultáneamente en varias entidades vigiladas, conforme la reglamentación que expida el Gobierno Nacional.

Parágrafo 3. La Superintendencia Financiera podrá revocar la inscripción en el registro de Defensores del Consumidor Financiero, cuando establezca que la persona a la cual se le concedió, ha perdido alguno de los requisitos exigidos para tal efecto, en la forma y condiciones que señale el Gobierno Nacional.

ARTÍCULO 4: POSESIÓN. Una vez designados los Defensores del Consumidor Financiero Principal y Suplente y antes de ejercer su cargo, deberán posesionarse ante la Superintendencia Financiera de Colombia, para lo cual, la Secretaría General de la Compañía, procederá a adelantar el trámite respectivo.

Las posesiones de los Defensores del Consumidor Financiero se realizarán de la misma manera como se efectúa dicho trámite para los administradores de la Compañía.

ARTÍCULO 5: REGISTRO. El Defensor Principal y Suplente deberán estar inscritos en el registro de Defensores del Consumidor Financiero implementado por la Superintendencia Financiera de Colombia.

En caso de terminación definitiva en el ejercicio de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero, principal o suplente, la Secretaría General deberá informar a la Superintendencia Financiera de Colombia para que proceda a cancelar la inscripción en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero, en los términos y condiciones que para el efecto establezca dicha entidad.

ARTÍCULO 6: TERMINACIÓN EN EL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. La terminación definitiva en el ejercicio de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero sólo podrá ser consecuencia de:

1. Falta definitiva del Defensor del Consumidor Financiero causada por incapacidad o muerte.
2. Renuncia.
3. Cancelación de la inscripción en el registro por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia del Defensor del Cliente o la revocatoria de la posesión ante la misma entidad.
4. La designación de un nuevo Defensor del Consumidor Financiero por vencimiento del período para el cual fue designado.
5. Haber incurrido en algunas de las causales señaladas en los incisos 30 y 40 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.

PARÁGRAFO: Salvo cuando se trate de la causal de terminación indicada en el numeral 4 del presente artículo, el Defensor del Consumidor Financiero suplente deberá asumir como principal, y la Junta Directiva de la Compañía deberá designar inmediatamente un nuevo Defensor del Consumidor Financiero suplente. Igualmente, la Junta Directiva deberá designar un nuevo Defensor del Consumidor Financiero suplente cuando las causales de terminación definitiva se prediquen del Defensor del Consumidor Financiero Suplente en ejercicio. Los Defensores del Consumidor Financiero así nombrados ejercerán las funciones temporalmente, hasta que la Asamblea General de Accionistas de la Compañía, designe el o los Defensores del Consumidor Financiero.

ARTÍCULO 7: INDEPENDENCIA Y AUTONOMÍA DE LOS DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. Los Defensores del Consumidor Financiero actuarán con independencia de la Compañía, 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.

En todo caso, los Defensores del Consumidor Financiero deberán abstenerse de actuar cuando se presenten conflictos de interés en relación con una controversia o consumidor financiero, en cuyo caso actuará el Defensor Suplente.

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

No podrá ser designado como Defensor del Consumidor Financiero, quien sea o haya sido dentro del año inmediatamente anterior director, empleado, contratista, apoderado o agente de la entidad vigilada en la cual va a desempeñarse como defensor, ni de la matriz, filial o subsidiaria de la misma. En caso de ser designado como Defensor del Consumidor Financiero quien posea acciones de la entidad vigilada, este deberá enajenarlas a persona natural por fuera del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil, o a persona jurídica donde no posea ninguna participación accionaria como persona natural directa o indirectamente.

ARTÍCULO 8: DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO SUPLENTE.

En caso en que se presenten; conflictos de interés o faltas temporales o permanentes del Defensor del Consumidor Financiero Principal, las quejas o reclamos que se presenten, serán atendidas por el Defensor del Consumidor Financiero Suplente, hasta que la Junta Directiva de la Compañía designe un nuevo Defensor del Consumidor Financiero Principal.

ARTÍCULO 9: ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES DE TODO EL PAÍS. La Defensoría 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 la Compañía preste sus servicios.

La Sede del Defensor del Cliente estará ubicada en la ciudad de Bogotá S.A.

**CAPÍTULO III
FUNCIONES, RESTRICCIONES Y PRONUNCIAMIENTOS DEL
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

ARTÍCULO 10: FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. 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. Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de la Compañía.
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 Compañía 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.
3. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la Compañía 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 Compañía 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.

La sede del Defensor del Consumidor Financiero se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá. En ese sentido y en el evento en que el consumidor financiero se encuentre domiciliado fuera de Bogotá, podrá otorgar poder a una persona ubicada en dicha ciudad para que adelante el trámite de conciliación en su nombre, de acuerdo a lo establecido por Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan.

El documento en el cual conste la conciliación realizada entre la Compañía 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.

4. Ser vocero de los consumidores financieros ante la Compañía. En ejercicio de esta función, el Defensor del Consumidor Financiero podrá dirigir en cualquier momento a los administradores, las juntas directivas o consejos de administración de las entidades vigiladas, recomendaciones y propuestas relacionadas con los servicios y atención a los 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 y la seguridad en el desarrollo de las actividades de la entidad.

En ejercicio de esta función, los Defensores del Consumidor Financiero podrán revisar los contratos de adhesión y emitir su concepto sobre los mismos, en especial respecto de la inclusión de cláusulas abusivas.

5. Efectuar recomendaciones a la Compañía relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
6. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
7. Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

PARÁGRAFO: Las actuaciones que realicen las agencias y los agentes de la Compañía, que afecten a sus consumidores financieros, en la medida en que son representantes de la Compañía, son responsabilidad de la Compañía y por tanto, de competencia del Defensor del Consumidor Financiero.

ARTÍCULO 11: ASUNTOS EXCEPTUADOS DEL CONOCIMIENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. Estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos:

1. Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la Compañía.
2. Los concernientes al vínculo laboral entre la Compañía y sus empleados o respecto de sus contratistas.
3. Aquellos que se deriven condición de accionista de la Compañía.
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.
5. Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
6. Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
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.
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.
9. Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
10. Las demás que defina el Gobierno Nacional.

ARTÍCULO 12: PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. Las decisiones que adopte el defensor del Consumidor Financiero no tendrán efectos vinculantes. Lo anterior, sin perjuicio de la función de conciliación establecida por la ley 1328 de 2009 y el Decreto 2281 de 2010.

ARTÍCULO 13: PROHIBICIÓN PRONUNCIAMIENTO SOBRE INDEMNIZACIONES Y VALIDEZ DE CONTRATOS. En desarrollo de sus funciones, el Defensor del Consumidor Financiero no podrá pronunciarse acerca del reconocimiento y pago de indemnizaciones ni de la validez de los contratos suscritos por la Compañía y sus clientes.

CAPÍTULO IV
TRÁMITE Y PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE
SOLICITUDES QUEJAS Y RECLAMOS

ARTÍCULO 14: PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS POR PARTE DE LOS DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. En los eventos en los cuales el Defensor del Consumidor Financiero sea competente para resolver quejas o reclamos en los términos de la Ley 1328 de 2009, del Decreto 2281 de 2010 y del presente reglamento, deberá observar el siguiente procedimiento para su trámite:

1. El consumidor financiero deberá presentar su queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero 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 del Consumidor Financiero, o podrá ser presentada en sus oficinas o directamente en la Compañía y/o sus sucursales. En este último caso, el área que recibe dicha queja, tiene la obligación de hacer el traslado al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.
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. Una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al consumidor financiero interesado y a la Compañía dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.

Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero comunicará al consumidor financiero que la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero NO es obligatoria según el presente reglamento.

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 la Compañía o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio

verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, la Compañía o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el 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 la Compañía, a fin de que se allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. En todo caso, el Defensor del Consumidor Financiero tendrá la obligación de solicitar a la Compañía, en el mismo traslado, que señale de manera expresa su aceptación previa, para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.

La Compañía deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que ésta le sea desfavorable.

La respuesta 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 la Compañía y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, la Compañía deberá informar 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 la Compañía se hubiere producido fuera del mismo, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida. En tal evento, el Defensor del Consumidor Financiero deberá requerir nuevamente a la Compañía para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera de Colombia la ocurrencia reiterada de estos hechos.

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

7. 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 la Compañía y al consumidor financiero.
8. 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 6° *del presente artículo*.
9. 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 Compañía el día hábil siguiente después de proferida.

En caso que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero, éste puede acudir a otros medios de protección de sus derechos.

10. La Compañía 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, la Compañía informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la Compañía, 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 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 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 del Consumidor Financiero deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

11. 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 de numeral 7 del artículo 8° de la Ley 640 de 2001, para efectos de publicidad.

12. 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 la Compañía sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

Parágrafo. El trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero no constituye requisito de procedibilidad para acudir a la Superintendencia Financiera de Colombia o ejercer en cualquier momento las acciones jurisdiccionales establecidas para los consumidores.

ARTÍCULO 15: DECISIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. Las decisiones que adopte el Defensor del Consumidor Financiero serán en uno de los siguientes sentidos:

1. A favor del Consumidor Financiero.
2. A favor de la Compañía.
3. Inadmitida.
4. Desistida.
5. Rectificada.

Parágrafo. Las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero deberán constar por escrito y deberán contener la siguiente información. (i) Identificación del Defensor del Consumidor Financiero (ii) Identificación de las partes y de la calidad en la que actúan (iii) Relación sucinta de los hechos objeto de la queja (iv) Los motivos que fundamentan su decisión para lo cual deberá tener en cuenta las normas aplicables al caso y las estipulaciones contractuales (v) la advertencia que su decisión no obliga a las partes

CAPÍTULO V INFORMES Y SEGUIMIENTO

ARTÍCULO 16: INFORMES TRIMESTRALES. El Defensor del Consumidor Financiero deberá enviar a la Compañía un informe trimestral que contenga una

relación de las quejas tramitadas durante el respectivo trimestre, las actuaciones adelantadas, el sentido de la decisión y los fundamentos de las mismas. En el evento en que al cierre del trimestre se encuentre pendiente de decisión alguna de las quejas presentadas, el Defensor del Consumidor Financiero así lo indicará en el respectivo informe. Dicho informe deberá ser enviado a la Secretaria General de la Compañía dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a cada corte de trimestre.

ARTÍCULO 17: INFORMES ANUALES. Además de lo dispuesto en el artículo anterior, el Defensor del Consumidor Financiero, deberá enviar a la Compañía un (1) informe anual consolidado con la relación de la totalidad de las quejas y reclamos que se hayan tramitado durante el respectivo año, así como, con las recomendaciones que estime pertinentes.

CAPÍTULO VI DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 18: La modificación a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento deberán ser aprobados por Junta Directiva.

ARTÍCULO 19: REFERENCIAS NORMATIVAS. El presente reglamento debe interpretarse en armonía con lo dispuesto por la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2281 de 2010 y, en general, con las normas que lo complementen o lo modifiquen.

ARTÍCULO 20: VIGENCIAS Y DEROGATORIA: El presente reglamento regirá a partir de su publicación en carpetas públicas de la Compañía y deroga cualquier disposición que haya sido expedida con anterioridad o le sea contraria.