



# CARTILLA PRESENTACIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA

VIGILADO



Sociedad Comisionista de BMC

## EL CLIENTE

Cuenta con un Defensor del Consumidor Financiero principal un suplente que Correagro S.A. ha colocado a su disposición, con el fin de resolver de forma objetiva y gratuita las quejas que como cliente o usuario, de acuerdo con la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010 y la Ley 1480 de 2011.

# DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Presente su queja por escrito o por medio del correo electrónico o en las oficinas de Correagro S.A.

**Horario de atención:** lunes a viernes de 8:00 AM a 12:00 PM y de 2:00 a 5:00 PM

**Dirección:** Carrera 7 No. 71 – 21 torre B piso 13, Torre Davivienda. Bogotá.

## PRINCIPAL

**Defensor del Consumidor Financiero:**

Dra. María Cristina Mejía S.

**Teléfono:** (57) (601) 313 59 27

**Correo Electrónico:** defensoria@mejiasanin.com

**Correo Electrónico:** mcmejia@mejiasanin.com

## SUPLENTE

**Defensor del Consumidor Financiero:**

Dra. Myriam Lizbeth Tellez Mancera

**Teléfono:** (57) 315 328 96 03

**Correo Electrónico:** defensoria@mejiasanin.com

**Correo Electrónico:** myriamlizbeth@gmail.com

El cliente cuenta con un Defensor del Consumidor Financiero que Correagro S.A. ha colocado a su disposición, con el fin de resolver de forma objetiva y gratuita las quejas que como cliente o usuario, en cumplimiento de la ley 1328 de 2.009

## PROCEDIMIENTO PRESENTACIÓN QUEJA LA QUEJA DEBE INCLUIR:

Para la presentación de la queja no requiere de ninguna formalidad, basta con indicar el motivo de la misma, describiendo los hechos y los derechos que le fueron vulnerados , así como la identificación y demás datos que permitan contactar al cliente para su respuesta.

- Fecha
- Nombres y Apellidos Completos
- Documento de Identificación
- Su Domicilio (Dirección y Ciudad)
- La descripción de los hechos y los derechos que considere vulnerados, adjuntando los documentos que sustenten sus afirmaciones



## USTED PODRÁ ACUDIR AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO CUANDO:

- Crea que Correagro S.A. no le ha prestado adecuadamente un servicio.
- Considere que Correagro S.A. esta incumpliendo una norma legal o alguno de los reglamentos internos que rigen el desarrollo de los contratos o servicios que ofrecen y prestan.

# FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El defensor del Consumidor Financiero deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones:

1. Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de la entidad.
2. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita las quejas que los consumidores financieros presenten, dentro de los términos y el procedimiento establecido legalmente.
3. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes. Cuentan con afiliación activa al Centro de conciliación de la Fundación Abraham Lincoln.



# FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

4. Ser vocero de los consumidores financieros ante Correagro S.A. lo cual implica la posibilidad de dirigir en cualquier momento a la Junta Directiva recomendaciones, propuestas o peticiones o en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre Correagro S.A. y sus Clientes.
5. Efectuar recomendaciones a Correagro S.A. relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero.
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 SAC



# FUNCIÓN DE VOCERÍA

En virtud de lo consagrado en el literal e. del art. 13 de la Ley 1328 y en concordancia con el art. 2.34.2.1.6.del Decreto 2555 de 2010, el DCF tiene como función la de ser vocero de los consumidores financieros ante Correagro S.A., de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas.

Como vocero de los consumidores financieros, podrá presentar 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, la seguridad en el desarrollo de las actividades de la entidad y la participación en la identificación de la causa raíz de situaciones que afecten la calidad en los productos y servicios ofrecidos.



## FUNCIÓN DE CONCILIACIÓN

El DCF, debe actuar como conciliador entre los consumidores financieros y Correagro S.A., en este caso el consumidor financiero y Correagro S.A., 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.



## EVALUACIÓN DE LA QUEJA

Cuando el Defensor del Consumidor Financiero reciba la queja, procederá a evaluar si es competente para resolverla.

Si se considera que falta información, será solicitada por escrito a usted y a Correagro S.A, la cual deberá ser remitida en un plazo no mayor a ocho (8) días hábiles, si usted no remite la documentación adicional, se entenderá que desistió de la queja

Recibida la información el Defensor del Consumidor Financiero, dispone de cinco (5) días hábiles, que se cuentan a partir del día siguiente de su recibo, para admitir o no la queja



## EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO NO PODRÁ PRESTARLE LOS SERVICIOS CUANDO:

- Su inconformidad no tiene relación con los servicios o productos que Correagro S.A.
- Se trata de algún asunto de tipo laboral.
- Su queja deriva en calidad de Accionista de la entidad.
- Se trata de un asunto relacionado con el reconocimiento de prestaciones o de pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, así como las indemnizaciones o sumas aseguradas en contratos de seguros.
- El asunto ya se encuentra en trámite en la Superintendencia Financiera, o si ha sido resuelta por ésta, por un juez o por un árbitro o administrativamente.

- El asunto tiene que ver con la decisión de la entidad de prestar o no un servicio o producto, o de celebrar o no un contrato, o de vincularlo a usted o no como cliente.
- Su inconformidad se refiere a hechos ocurridos con tres (3) años de anterioridad o más a la presentación de la queja.
- Las quejas que tengan por objeto los mismo hechos y afecten a las mismas partes y que hayan sido objeto de decisión previa, ya informada por parte del Defensor del Cliente.
- 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.
- Las quejas cuya cuantía individual, sumando todos los conceptos superen los cien (100) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes al momento de su presentación.

- Si la queja NO es de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero por los puntos descritos anteriormente, éste tiene la obligación a más tardar en cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibida, de enviarle una comunicación a usted y a Correagro S.A donde se informe que no podrá atender la solicitud.
- En este caso usted podrá dirigirse directamente a los jueces civiles o penales o a la Superintendencia Financiera.
- En el caso en que el Defensor del Consumidor Financiero advierta que la queja presentada corresponde a aquellas que son de interés general o colectivo, inmediatamente deberá hacer traslado de la misma a la Superintendencia Financiera para su respectivo trámite.

## IMPORTANTE

Si la queja es admitida el Defensor del Cliente deberá trasladarla a Correagro S.A para que pueda presentar sus argumentos

Para esto Correagro S.A. cuenta con un plazo máximo de veinte (8 días hábiles para responder, tiempo en el cual debe adjuntar toda la información.

Recibidos sus documentos y los de Correagro S.A., el Defensor del Consumidor Financiero evaluara la información y tomará una decisión en un tiempo no mayor ocho (8) días hábiles, la cual será comunicada por escrito.

Si usted en cualquier momento desiste de su queja, si Correagro S.A rectifica la situación o si la presenta ante los jueces por favor no olvide informar por escrito al Defensor del Cliente.

## CONTENIDO DE LA DECISIÓN:

El Defensor del Consumidor Financiero le comunicará la decisión por escrito y ésta contendrá la siguiente información:

- Fecha
- Nombres, Apellidos e identificación del Defensor del Cliente
- Identificación de las partes y la calidad en que actúan
- Una breve relación de los hechos objeto de la queja
- La decisión y la explicación de los motivos que la respaldan

Las decisiones tomadas por el Defensor del Consumidor Financiero no obligan a las partes a menos que sean expresamente aceptadas por Correagro S.A.



En caso en que usted no este de acuerdo con la decisión tomada, podrá adelantar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que considere pertinentes o puede presentar su queja a la Superintendencia Financiera de Colombia.

El Defensor del Consumidor Financiero puede ser sancionado, previa investigación administrativa , por el incumplimiento de las obligaciones a su cargo con fines sancionatorios.

En caso en que usted tenga alguna queja contra el desempeño del Defensor Consumidor Financiero, puede dirigirla a la Superintendencia Financiera de Colombia, entidad que evaluará si se cumplió con la normatividad.

En caso en que usted tenga alguna queja contra el desempeño del Defensor del Consumidor Financiero, puede dirigirla a la Superintendencia Financiera de Colombia, entidad que evaluará si se cumplió con la normatividad.



A decorative graphic in the top-left corner consists of several overlapping elements: a large semi-transparent green circle containing a blurred image of a green leaf; a smaller grey circle partially visible behind it; and a single green leaf with a prominent central vein positioned below the circles.

Consulte la ley 1328 de 2.009, que estableció las normas en materia de Protección al Consumidor Financiero.