



GUÍA DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

BTG Pactual S.A. Sociedad Comisionista

2020

1. ¿Quién es el Defensor del Consumidor Financiero?

Es la persona designada por la Asamblea General de Accionistas de BTG Pactual S.A, con el propósito de atender los reclamos realizados por los clientes. El nombramiento del Defensor del Consumidor Financiero principal y suplente tiene un término de dos años y tales funcionarios pueden ser reelegidos indefinidamente por el mismo periodo.

2. Información básica Defensor del Consumidor Financiero

LUIS CARLOS OSPINA PALACIO

Horarios de atención: Lunes a Viernes: 8:00 a.m. - 12:00 m. / 2:00 p.m. - 5:00 p.m.

Carrera 35 No 5 Sur 260 - 1204, Edificio Bambú - Medellín

Número telefónico: 3108236143

E-Mail: lcospinap@gmail.com

1.1 Defensor del Consumidor Financiero suplente

FRANCISCO DE PAULA GABRIEL CORREA ARANGO

Horarios de atención: lunes a viernes: 8:00 a.m. - 12:00 m. / 2:00 p.m. - 5:00 p.m.

Dirección: Carrera 30 No 10C -228 Edificio Interplaza Oficina 825 -Medellín

Teléfono: 57(4) 311 35 74.

E-Mail: gabrielcorrea7@une.net.co

3. Funciones y Facultades

1. Ser vocero de los clientes ante la Sociedad. En razón a esta función, el Defensor del Consumidor Financiero podrá dirigirse en cualquier momento a la Junta Directiva de BTG Pactual S.A para formular 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 BTG Pactual S.A y los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de las actividades de la entidad. Adicionalmente, el Defensor del Consumidor Financiero podrá revisar los contratos de adhesión otros documentos y emitir su concepto sobre los mismos, en especial respecto de la inclusión de cláusulas abusivas.
2. Conocer, evaluar y resolver objetiva y gratuitamente las quejas de los clientes por:
 - 2.1 Un posible incumplimiento por parte de la Sociedad de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de las operaciones, servicios y productos que ésta ofrece, presta o ejecuta, y que afecte directamente al cliente.
 - 2.2 Aquellas relativas a la calidad en la prestación de los servicios a cargo de la Sociedad.

- 2.3 Garantizar la total imparcialidad y objetividad en la resolución de las quejas sometidas a su conocimiento, ya que ejerce sus funciones con absoluta independencia
3. Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de BTG Pactual S.A.
4. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, decreto 2555 de 2010, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y la BTG Pactual S.A. 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.
5. Efectuar recomendaciones a BTG Pactual S.A. 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 - SAC.

4. Competencia

Todas las quejas que tenga como consumidor financiero de BTG Pactual S.A. relacionadas con la prestación de nuestros servicios, puede transmitir las a través de nuestro Defensor del Consumidor Financiero, o presentarlas directamente a la Superintendencia Financiera de Colombia.

En la decisión de los asuntos sometidos a su competencia, el Defensor del Consumidor Financiero no podrá establecer perjuicios o sanciones. Dichas decisiones son de obligatorio cumplimiento para BTG Pactual S.A.

La atención de sus peticiones, quejas o reclamos como cliente de BTG Pactual Comisionista de Bolsa S.A., podrá ser tramitada directamente con su asesor comercial o acudiendo a la Dirección General de la Sociedad, teléfono: 57(4) 448 43 00.

También podrá contactarse a través del correo electrónico SH-ClientesColombia@btgpactual.com

5. Reclamos o Quejas excluidas de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero

1. Los reclamos o quejas que no correspondan o no estén directamente relacionadas con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la Sociedad.
2. Asuntos concernientes al vínculo laboral entre la Sociedad y sus empleados.
3. Los reclamos o quejas que se deriven de la condición de accionista de la Sociedad.
4. Los reclamos o quejas relativas 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. Temas que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
6. Quejas o reclamos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, la celebración de un contrato y sus condiciones o sobre la vinculación o admisión como cliente.
7. Asuntos derivados de hechos ocurridos con más de tres años de anterioridad.
8. Reclamos o quejas que ya fueron resueltas por el Defensor del Consumidor Financiero.
9. Asuntos donde la cuantía de la pretensión o reclamación sea superior a cien (100) salarios mínimos legales vigentes.

6. Procedimiento para la resolución de quejas, reclamos o peticiones

1. El interesado iniciará su reclamación con la formulación de su queja, reclamo o petición ante el Defensor del Consumidor Financiero, por medio de un documento que contenga:
 - Datos personales
 - Nombre
 - Identificación
 - Domicilio
 - Descripción de los hechos y derechos que considere vulnerados

La reclamación podrá ser remitida directamente a la dependencia del Defensor del Consumidor Financiero, o podrá ser presentada en sus oficinas o en las agencias o sucursales de las entidades. En este último caso, BTG Pactual S.A dará al 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, reclamo o petición interpuesta 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, reclamo o petición, el Defensor del Consumidor Financiero tendrá tres (3) días hábiles para determinar si el asunto es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al consumidor financiero interesado y a BTG Pactual S.A. El Defensor debe comunicar al interesado si la queja fue admitida o inadmitida.
4. Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información por parte de BTG Pactual S.A. o del consumidor financiero, procederá a comunicarles mediante comunicado escrito o correo electrónico tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, BTG Pactual S.A. 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 podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles.
5. Se entenderá que la queja, reclamo o petición 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, reclamo o petición 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 BTG Pactual S.A. 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 BTG Pactual S.A. que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.

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 podrá ser ampliado a solicitud de BTG Pactual S.A. y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, BTG Pactual S.A. debe informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

Dicho término se entenderá como incumplido por BTG Pactual S.A. cuando:

La respuesta se presente de forma extemporánea, incompleta o no sea presentada; En tal evento, el Defensor del Consumidor Financiero deberá requerir nuevamente a BTG Pactual S.A. para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera de Colombia la ocurrencia reiterada de estos hechos.

- El incumplimiento reiterado en la entrega de las respuestas por parte de BTG Pactual S.A., deberá ser informado por el Defensor a la Junta Directiva, 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.

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 BTG Pactual S.A y al consumidor financiero.
8. El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja, reclamo o petición 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 para la entrega de la información por parte de BTG Pactual S.A.
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 BTG Pactual S.A el día hábil siguiente después de proferida.

En caso de que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero éste puede acudir a cualquier medio de protección de sus derechos.

10. BTG Pactual S.A podrá rectificar total o parcialmente su posición frente a una queja, reclamo o petición formulado por un consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En estos casos, BTG Pactual S.A informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la sociedad, consultará al consumidor financiero que formuló la queja, reclamo o petición, mediante comunicado escrito, a efectos de establecer su expresa satisfacción. El consumidor financiero deberá responder dicho comunicado 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 y se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite, con el fin de proceder a su archivo.

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 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.

12. El consumidor financiero podrá desistir de su queja, reclamo o petición 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 BTG Pactual S.A sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

7. Facultades de Defensor del Consumidor Financiero como conciliador

- 1. Competencia:** El Defensor del Consumidor Financiero deberá conocer, a solicitud de cualquiera de BTG Pactual S.A o de los consumidores financieros, de los trámites de conciliación de las controversias que se susciten entre los consumidores financieros y la entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia a la cual el Defensor preste sus servicios, sobre los asuntos susceptibles de conciliación que surjan en desarrollo de la actividad de la entidad financiera. Lo anterior se entiende sin perjuicio de la competencia que sobre tales temas puedan tener los conciliadores inscritos en los Centros de Conciliación autorizados por el Ministerio del Interior y de Justicia, los delegados regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo, los agentes del Ministerio Público en materia civil y las notarías.
El Defensor del Consumidor Financiero sólo podrá actuar como conciliador en el territorio nacional. El Defensor del Consumidor Financiero no podrá conocer como conciliador de aquellos casos en los que se discutan controversias de naturaleza contenciosa administrativas y laborales.
- 2. Naturaleza de la actuación del Defensor:** El Defensor del Consumidor Financiero actuará como conciliador extrajudicial en derecho en los términos establecidos en la Ley 640 de 2001. El trámite que ante él se surta agotará, cuando proceda, el requisito de procedibilidad, de acuerdo con lo previsto en los artículos 35 y 38 de la Ley 640 de 2001.
- 3. Requisitos del Defensor para actuar como conciliador:** El defensor del Consumidor Financiero deberá ser abogado titulado con formación en conciliación extrajudicial en derecho o Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos de acuerdo a lo establecido en el Decreto 3756 de 2007 o la norma que lo modifique o sustituya, impartida por una entidad avalada por el Ministerio del Interior y de Justicia.
- 4. Prohibiciones:** Las conciliaciones extrajudiciales en derecho que se adelanten ante el Defensor del Consumidor Financiero no podrán ser cobrada al consumidor financiero, ya que son de naturaleza gratuitas para los consumidores financieros.
- 5. Decisión de la conciliación:** Las decisiones del Defensor del Consumidor Financiera en calidad de conciliador serán tomadas en derecho, en Actas de Conciliación, con efectos de cosa juzgada y mérito ejecutivo. El Defensor del Consumidor Financiero no está obligado a registrar el acta de conciliación. Con todo, deberá dar aplicación a lo dispuesto en los Capítulos 3 y 4 del Decreto 30 de 2002.
- 6. Reporte de Información:** El Defensor del Consumidor Financiero deberá registrar todos los casos de conciliación que adelante en el Sistema de Información de la Conciliación –SIC– dentro de los tres días siguientes, para efectos de la formulación de política pública que sobre los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos compete al Ministerio del Interior y de Justicia.

8. Sanciones

El incumplimiento de las obligaciones a cargo del Defensor del Consumidor Financiero será sancionado por la Superintendencia Financiera de Colombia, con la imposición de las sanciones establecidas en el artículo 53 de la ley 964 de 2005, previa investigación administrativa