

SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO

A PARTIR DEL 1 DE JULIO DE 2010 B+V CUENTA CON UN DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO el cual se encargara de resolver de forma objetiva y gratuita las quejas de los clientes.

Cuando:

- ✓ Considere que B+V no le ha prestado adecuadamente un servicio.
- ✓ Considere que B+V está incumpliendo una norma legal o alguno de los reglamentos internos que rigen el desarrollo servicios que ofrece y presta.

COMO TRAMITAR UNA QUEJA

El Consumidor Financiero deberá presentar su reclamación o queja al defensor, por escrito y debe contener:

- ✓ Datos de identificación: Nombre y Apellidos completos, Número de Documento, Dirección, Teléfono, fax o correo electrónico y Ciudad.
- ✓ Causas de la reclamación, en donde exprese los derechos que considera vulnerados por la entidad.

Pretensiones concretas adjuntando los documentos que sustenten sus afirmaciones

B+V tiene la obligación de trasladarla al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los **3 DIAS HABILES SIGUIENTES A LA FECHA DE RECIBO** de dicho documento.

Cuando el Defensor recibe la queja, procede a evaluar si es competente para resolverla. Tiene **3 DIAS HABILES SIGUIENTES A LA FECHA DE RECIBO**.

Si considera que requiere más información se la solicitara a Cliente Financiero y a B+V. Esta información debe ser remitida en un plazo no mayor a **8 DIAS HABILES**.

Si la información no es remitida en ese plazo se entenderá que el Cliente Financiero desasistió de la queja.

Recibida la información el Defensor dispone de **3 DIAS HABILES SIGUIENTES A LA FECHA DE RECIBO** para admitir o no la queja.

NO es de competencia del Defensor:

- ✓ Los que no correspondan o estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones de B+V.
- ✓ Los concernientes al vínculo laboral entre B+V y sus empleados.
- ✓ Aquellos que se deriven de la condición de accionista de B+V.
- ✓ Los relativos al reconocimiento de las indemnizaciones o sumas aseguradas del contrato de seguros.
- ✓ Los que se refieran a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial, arbitral o administrativa.
- ✓ Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, la celebración de un contrato y sus condiciones, o a la vinculación o admisión como cliente.
- ✓ Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de las mismas.
- ✓ Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes y que hayan sido materia de decisión previa por parte del Defensor.
- ✓ Las quejas cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

Si NO es competencia del Defensor se da por terminada su actuación, comunicando inmediatamente la decisión a B+V y a la Superintendencia Financiera de Colombia.

En este caso el Consumidor Financiero podrá dirigirse directamente a los jueces civiles o penales o a la Superintendencia Financiera de Colombia.

En el caso de que el Defensor advierta que la queja presentada corresponde a aquellas que son de interés general o colectivo, inmediatamente hará traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia e informará a B+V como al Consumidor Financiero **5 DIAS HABILES SIGUIENTES A LA FECHA DE RECIBO.**

En el caso de que el Defensor advierta que la queja presentada NO es de interés general o colectivo, inmediatamente hará traslado de la misma a B+V con el objeto de que remita la respectiva información y presente los argumentos en que fundamenta su posición e informará al Consumidor Financiero al respecto. **5 DIAS HABILES SIGUIENTES A LA FECHA DE RECIBO**

Si la queja presentada es admitida por el Defensor la trasladara a B+V para que pueda presentar sus argumentos.

El Consumidor Financiero tiene la posibilidad de conciliar.

B+V tiene un plazo de **8 DIAS HABILES** para responder. Se puede otorgar prórroga por una sola vez por **5 DIAS HABILES** adicionales siempre y cuando se le informen los motivos al Consumidor Financiero.

Una vez el Defensor reciba los sus documentos del Consumidor Financiero y los de B+V, evaluará la información y tomará una decisión en un tiempo no mayor a **8 DIAS HABILES**, la cual comunicará por escrito.

Si el consumidor Financiero desiste de la queja y B+V ratifica la situación o en caso de que esta sea presentada ante los jueces, se le debe informar al Defensor

Defensor del Consumidor Financiero:

Defensor: MARIA CRISTINA MEJIA SANIN
Dirección: Calle 64 No. 9a – 14
Teléfono: 2355119 Fax: 3482073
Celular: 3153289603

Suplente:
Dirección:
Teléfono:
Celular:

Horario de Atención: lunes a Viernes 8:30 AM a 5:30 PM.

Consulte la pagina <http://www.superfinanciera.gov.co>

Quejas y Reclamos Bickenbach + Vieites S.A.

Funcionario: JORGE CAYCEDO
Teléfono: 2101233
Directo: 3179358
Correo: jcaycedo@byvsa.com.co