



REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Revisó JORGE A. ACOSTA L. Presidente	Aprobó JUNTA DIRECTIVA
Fecha: 19 – 11 – 2010	Fecha: Acta 384 del 26 de Mayo de 2015
Control de Cambios Con relación a la versión 01: Se actualiza el Reglamento de conformidad con la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010. Acta 329 del 14 de Diciembre de 2010. Con relación a la versión 02: Se especifica el procedimiento para el ejercicio de las funciones de conciliación del Defensor del Consumidor Financiero.	

Contenido

1. GENERALIDADES	4
1.1 DEFINICIÓN	4
1.2 DESIGNACIÓN.....	4
1.3 REQUISITOS PARA SER DESIGNADO DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	4
1.4 TERMINACIÓN DEL CARGO	5
2. FUNCIONES Y OBLIGACIONES	6
2.1 FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	6
2.2 OBLIGACIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	7
2.3 OBLIGACIONES DE COLTEFINANCIERA S.A.....	7
3. ÁMBITO DE COMPETENCIA	9
3.1 COMPETENCIA	9
3.2 FALTA DE COMPETENCIA.....	9
4. TRÁMITE	10
4.1 PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN	10
4.2 PROCEDIMIENTO EN LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS	10
4.3 PROCEDIMIENTO PARA LA CONCILIACIÓN.....	13
4.4 CONTENIDO DE LA DECISIÓN.....	14
5. NOTIFICACIÓN Y EFECTOS DE LA DECISIÓN	15
5.1 NOTIFICACIÓN	15
5.2 EFECTOS DE LA DECISIÓN PARA COLTEFINANCIERA S.A.....	15
5.3 EFECTOS DE LA DECISIÓN PARA EL CONSUMIDOR FINANCIERO	15
5.4 TRANSACCIÓN	15
5.5 CARÁCTER GRATUITO DE LA ACTUACIÓN	16
6. DISPOSICIONES FINALES	16
6.1 PUBLICACIÓN Y CONOCIMIENTO DEL REGLAMENTO	16
6.2 MODIFICACIONES AL REGLAMENTO.....	17
6.3 REFERENCIAS.....	17

1. GENERALIDADES

1.1 Definición

El Defensor del Consumidor Financiero forma parte de una institución orientada a la protección especial de los Consumidores Financieros, y en razón de ello, deberá ejercer con autonomía e independencia las funciones de ser vocero de los consumidores ante Coltefinanciera S.A. y resolver los conflictos que se presenten entre Coltefinanciera S.A. y sus consumidores, de forma gratuita y de acuerdo con el presente reglamento.

1.2 Designación

Coltefinanciera S.A. prestará el servicio de defensoría del consumidor mediante la contratación de personas naturales o jurídicas.

El Defensor del Consumidor Financiero principal y su suplente serán designados por la Asamblea General de Accionistas de COLTEFINANCIERA S.A, para un período de dos (2) años y podrán ser reelegidos indefinidamente para el mismo período.

El Defensor suplente reemplazará al Defensor principal en sus faltas absolutas o temporales.

El Defensor del Consumidor Financiero no podrá tener dependencia laboral con Coltefinanciera S.A. y gozará de absoluta independencia en la toma de sus decisiones.

1.3 Requisitos para ser designado Defensor del Consumidor Financiero

Para ser designado Defensor del Consumidor Financiero de Coltefinanciera S.A., se requiere:

1. Acreditar conocimientos en las materias objeto de protección del consumidor, así como en derecho comercial, financiero, de seguros o de valores, preferiblemente relacionados con el sector al que pertenece la entidad o entidades en la cual el defensor ejercería sus funciones.
2. Acreditar como mínimo cinco (5) años de experiencia profesional o estudios especializados en las áreas, específicas en el sector financiero, asegurador o de valores, según corresponda a la entidad en la cual desempeñará sus funciones, contada a partir de la fecha de grado profesional.
3. Acreditar conducta idónea y solvencia moral.

1.4 Terminación del cargo

La terminación definitiva en el ejercicio de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero sólo podrá ser consecuencia de:

- a. Falta definitiva del Defensor del Consumidor Financiero causada por incapacidad o muerte.
- b. Renuncia.
- c. Cancelación de la inscripción en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia o la revocatoria de la posesión ante la misma entidad.
- d. La designación de un nuevo Defensor del Consumidor Financiero por vencimiento del período para el cual fue designado.
- e. 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.

En los eventos en que se encuentre vacante el cargo, Coltefinanciera S.A, procederá al nombramiento del nuevo titular y su suplente dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al que se produjo la vacante; hasta dicho nombramiento, las funciones del Defensor del Consumidor Financiero serán atendidas por su Suplente.

2. FUNCIONES Y OBLIGACIONES

2.1 Funciones del Defensor del Consumidor Financiero

El Defensor del Consumidor Financiero tendrá las siguientes funciones:

- a. Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de Coltefinanciera S.A.
- b. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de Coltefinanciera S.A. de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrece o presta, o respecto de la calidad de los mismos.
- c. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y Coltefinanciera S.A. 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 Coltefinanciera 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. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.

El documento en el cual conste la conciliación realizada entre Coltefinanciera S.A. 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 depositario en Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.

- d. Ser vocero de los consumidores financieros ante Coltefinanciera S.A.
- e. Efectuar recomendaciones a Coltefinanciera S.A. relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- f. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.

2.2 Obligaciones del Defensor del Consumidor Financiero

El Defensor del Consumidor Financiero tendrá las siguientes obligaciones:

1. Solicitar a Coltefinanciera S.A. y al consumidor, la información que sea necesaria para el estudio de su queja.
2. Proferir una decisión dentro de los términos señalados en este reglamento.
2. Presentar a Coltefinanciera S.A, un informe dentro de los primeros quince (15) días del mes de febrero de cada año, en el cual refiera el desarrollo de su función durante el año precedente. El informe indicará el número de quejas recibidas el año anterior, con expresión de las prácticas indebidas detectadas, los criterios mantenidos por el Defensor en sus decisiones, el número de quejas tramitadas, así como cualquier otro dato o información que pueda considerarse de interés público.
3. Presentar a Coltefinanciera S.A. dentro de los primeros dos (2) meses de cada año, una relación de los gastos de la Defensoría del Consumidor, en el cual señale las necesidades de recursos humanos y técnicos para el satisfactorio desempeño de sus funciones. Dicha relación se acompañará de un informe sobre la adecuada utilización de los recursos invertidos en el período anterior.
4. Mantener un registro donde tome nota de las quejas presentadas y de su fecha, así como un archivo de las mismas.
5. Colaborar con la Superintendencia Financiera de Colombia en los temas de competencia de ésta.

2.3 Obligaciones de Coltefinanciera S.A.

Coltefinanciera S.A adoptará todas las medidas necesarias para el buen desempeño de la Defensoría del Consumidor Financiero y para garantizará la independencia de su actuación. En particular corresponde a Coltefinanciera S.A, lo siguiente:

1. Aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado para el normal funcionamiento de los servicios del Defensor del Consumidor Financiero.
2. Colaborar con el Defensor del Consumidor Financiero en todo aquello que facilite, haga más eficiente o eficaz el ejercicio a su cargo.

3. Designar un funcionario que servirá de enlace entre Coltefinanciera S.A. y el Defensor del Consumidor Financiero. Para tal efecto, a través de la Dirección de Servicio al Cliente, el Defensor del Consumidor Financiero dirigirá toda la correspondencia.
4. Facilitar la información que sea solicitada por el Defensor en los asuntos de su competencia, y que estén relacionados con los temas que se sometan a su consideración.
5. Informar a los Consumidores Financieros de la existencia del Defensor mediante avisos en las oficinas, en la página web, folletos, comunicaciones o en las respuestas a las peticiones, quejas y reclamos; dicha información comprenderá sus funciones, la dirección física o electrónica para contactarlo, así como los derechos que les asisten a los Consumidores para presentar sus quejas, la forma de interponerlas y el procedimiento para resolverlas.
6. Recibir las quejas que los Consumidores Financieros puedan formularles respecto de la actuación del Defensor y trasladarlas a la Superintendencia Financiera para su evaluación.
7. Informar al Defensor del Consumidor Financiero de las decisiones que hayan sido aceptadas expresamente por las partes, con indicación de la cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas.

3. ÁMBITO DE COMPETENCIA

3.1 Competencia

El Defensor del Consumidor Financiero conocerá las quejas de los Consumidores, cuando sean presentadas dentro de los tres (3) años siguientes a la fecha en que ocurrieron los hechos materia de las mismas y siempre y cuando su cuantía, sumados todos los conceptos, no supere el valor equivalente en pesos a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigente al momento de su presentación.

3.2 Falta de competencia

Quedan excluidos de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero los siguientes casos:

1. Las reclamaciones que no correspondan o no estén directamente relacionadas con el giro ordinario de las operaciones de Coltefinanciera S.A.
2. Las reclamaciones concernientes al vínculo laboral entre Coltefinanciera S.A y sus empleados o contratistas.
3. Aquellas que se deriven de la condición de accionistas de Coltefinanciera S.A; no obstante conocerá las reclamaciones que efectúen los accionistas en su calidad de clientes.
4. Las reclamaciones que se refieran a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial, arbitral o administrativa.
5. Las reclamaciones que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, la celebración de un contrato y sus condiciones, o la vinculación o admisión como cliente.
6. Las quejas que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes y que hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor del Consumidor Financiero.

4. TRÁMITE

4.1 Presentación de la reclamación

Los Consumidores Financieros deberán presentar la solicitud por escrito directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero o entregada en cualquiera de las oficinas de Coltefinanciera S.A y en ella se indicará:

1. El nombre y apellidos.
2. Documento de identidad.
3. Teléfono, dirección física y electrónica (si tiene).
4. Descripción de los hechos en forma clara, suficiente y detallada; así como las pretensiones concretas de su queja o reclamo.
5. Los derechos que considere vulnerados.
6. La declaración de que los hechos, motivo de la queja que se presenta, no han sido sometidos a decisión judicial, administrativa o arbitral, ni han sido resueltos por el Defensor con anterioridad.

Las quejas o reclamos podrán ser remitidos directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero, o podrán ser presentados en las oficinas, agencias o sucursales, de Coltefinanciera S.A. En este último caso, Coltefinanciera S.A. 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.

El escrito de la queja y sus documentos anexos si los tiene, se presentarán en original y dos copias, ya sea ante el Defensor directamente o en las oficinas de Coltefinanciera S.A., una de las cuales le será devuelta, con indicación del día y la hora en la cual fue recibida, para efectos del control de los términos que este reglamento establece.

4.2 Procedimiento en la resolución de quejas

1. Cuando se reciba una queja, el Defensor revisará, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, si el asunto es de su competencia o no.
 - 1.1. Si no es de su competencia, negará la admisión de la queja y comunicará su decisión al Consumidor Financiero y a Coltefinanciera S.A.

1.1.1.1. Inadmitida la queja, el cliente o usuario podrá dirigirse a las autoridades administrativas o judiciales que considere competentes, y la queja ya no podrá ser presentada de nuevo ante el Defensor.

1.2. Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al Consumidor Financiero si la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero es obligatoria según los reglamentos de la entidad respectiva, advirtiéndole sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

1.2.1. Si para la admisión de la queja, el Defensor necesita conocer datos que debe facilitarle Coltefinanciera S.A. o el Consumidor, procederá a comunicarles a fin de que alleguen la información que le permita determinar sobre su admisión. En este evento, Coltefinanciera S.A. o el Consumidor deberán allegar la información dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en el cual se les remita tal solicitud.

Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el Consumidor Financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo. 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.

1.2.2. Una vez recibida la información, el Defensor deberá resolver sobre la admisión de la solicitud dentro del término de tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente en que reciba la respuesta.

Si la queja es admitida el procedimiento continúa, de lo contrario este finaliza.

2. Si se admite la queja, el defensor dará traslado de ella a Coltefinanciera S.A., quien debe brindar una respuesta clara y completa, presentando los argumentos en que fundamenta su posición.

En este evento, Coltefinanciera S.A. deberá dar respuesta dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en el cual se le remita la solicitud de información, término que se ampliará a petición de Coltefinanciera S.A. y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, Coltefinanciera S.A. deberá informar al Consumidor Financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

Así mismo deberá informar si acepta o no la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero.

3. En el evento en que el Defensor del Consumidor Financiero advierta, en su criterio, que la queja interpuesta corresponde a aquellas de interés general o colectivo, dará traslado de la misma a la Superintendencia Financiera para su trámite.
4. El Defensor del Consumidor Financiero deberá resolver sobre la solicitud dentro de los ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente en que cuente con los documentos necesarios para resolver la solicitud.

En el evento en que, una vez iniciado el trámite, sobrevengan circunstancias que impliquen la pérdida de la competencia del Defensor para conocer sobre el asunto, éste así lo declarará, dejará el trámite en forma inmediata y comunicará el hecho a Coltefinanciera S.A. y al Consumidor.

5. Coltefinanciera S.A. 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, Coltefinanciera S.A. informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y este, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, 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.
 - 5.1. 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.
 - 5.2. 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.

El Defensor deberá guardar confidencialidad y absoluta reserva acerca de la información de Coltefinanciera S.A. a la que tenga acceso en virtud del trámite de las quejas. Todas las comunicaciones que reciba de Coltefinanciera S.A. tendrán el carácter de confidenciales por lo que no podrán ser divulgadas por el Defensor a ninguna persona.

4.3 Procedimiento para la conciliación

En cualquier etapa del trámite de una queja o reclamación presentada ante Coltefinanciera o ante el Defensor del Consumidor Financiero, 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 y el Decreto 2281 de 2010. 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 y demás normas concordantes y complementarias.

Las funciones de conciliación del Defensor del Consumidor Financiero, serán gratuitas. Se podrán conciliar todas las materias que sean susceptibles de transacción, desistimiento y conciliación, exceptuándose aquellas que por las normas legales no son de conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero.

La solicitud de convocatoria a conciliación podrá formularla ante el Defensor del Consumidor Financiero tanto el Consumidor Financiero como Coltefinanciera. Una vez radicada la solicitud de convocatoria a audiencia de conciliación, previo estudio de la solicitud y dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero, notificará personalmente a las partes el lugar, fecha y hora de la Audiencia de Conciliación.

Las partes deberán asistir personalmente a la audiencia de conciliación y podrán hacerlo junto con su apoderado. En el caso de que el domicilio de alguna de las partes no esté en el lugar donde se vaya a celebrar la audiencia, o alguna de ellas se encuentre por fuera del territorio nacional, la audiencia de conciliación podrá celebrarse con la comparecencia de su apoderado debidamente facultado para conciliar, aún sin la asistencia de su representado.

Obligaciones del Defensor del Consumidor Financiero en su calidad de conciliador:

1. Citar a las partes a la Audiencia de Conciliación.
2. Hacer concurrir a quienes, en su criterio, deban asistir a la audiencia.
3. Ilustrar a los comparecientes sobre el objeto, alcance y límites de la conciliación.
4. Motivar a las partes para que presenten fórmulas de arreglo con base en los hechos tratados en la audiencia.
5. Formular propuestas de arreglo.
6. Levantar el acta de la audiencia de conciliación.
7. Conservar un archivo de las actas de conciliación celebradas.

Es deber del Defensor del Consumidor Financiero en su calidad de conciliador, velar porque no se menoscaben los derechos ciertos e indiscutibles, así como los derechos mínimos e intransigibles.

El acta del acuerdo conciliatorio deberá contener lo siguiente:

1. Lugar, fecha y hora de la audiencia de conciliación.
2. Identificación del Defensor del Consumidor Financiero quien actuará como Conciliador.
3. Identificación de las personas citadas con señalamiento expreso de las que asisten a la audiencia.
4. Relación sucinta de las pretensiones motivo de la conciliación.
5. El acuerdo logrado por las partes con indicación de la cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas.
6. Deberá estar suscrita por las partes, es decir por el consumidor financiero y por Coltefinanciera.
7. El Defensor del Consumidor entregará a cada una de las partes, copia auténtica del acta de conciliación como constancia de que se trata de primera copia que presta mérito ejecutivo y tiene efectos de cosa juzgada.
8. El acta de la audiencia de conciliación, no requerirá ser depositada en ningún centro de conciliación.

4.4 Contenido de la decisión

La decisión tomada por el Defensor del Consumidor Financiero se consignará por escrito y contendrá:

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 solicitud, así como de las pretensiones de la misma.
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 bancarias.
5. El reconocimiento de derechos económicos a favor del cliente, si es del caso y el plazo máximo que tendrá Coltefinanciera S.A. para cumplir con su indicación.
6. En caso de no reconocer derechos económicos, la propuesta que tienda a brindar una solución a ambas partes con el fin de mantener la mutua confianza entre el cliente y Coltefinanciera S.A.

En la decisión de los asuntos sometidos a su competencia, el Defensor del Consumidor Financiero no podrá establecer perjuicios o sanciones salvo aquellas que estén determinados por la ley o el acuerdo de las partes.

5. NOTIFICACIÓN Y EFECTOS DE LA DECISIÓN

5.1 Notificación

La decisión adoptada por el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser notificada por éste al Consumidor Financiero y a Coltefinanciera S.A., a la dirección indicada en los documentos del trámite, y en ella indicará que el cliente dispone de quince (15) días hábiles para aceptar o rechazar la decisión.

5.2 Efectos de la decisión para Coltefinanciera S.A.

Coltefinanciera S.A. podrá establecer para cada caso en particular, si la decisión del Defensor es favorable al Consumidor que la haya aceptado y será de obligatorio cumplimiento. En todo caso, en la medida en que sus decisiones sean aceptadas expresamente por las partes, tendrán carácter vinculante para ellas.

5.3 Efectos de la decisión para el Consumidor Financiero

El Consumidor podrá aceptar o rechazar la decisión adoptada por el Defensor, para lo cual deberá proceder como se establece a continuación:

El Consumidor deberá declarar por escrito la aceptación incondicional de la decisión proferida por el Defensor, y dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que recibió la notificación.

Transcurrido el término indicado en el numeral anterior sin que se haya producido manifestación alguna por parte del consumidor, se entenderá que éste rechaza el contenido de la decisión.

El Consumidor inconforme con el contenido de la decisión, bien porque ha transcurrido el plazo para la aceptación sin que se haya manifestado o bien porque ha comunicado su negativa de aceptarla, será libre para entablar las acciones administrativas o judiciales que puedan corresponder.

5.4 Transacción

Aceptada por el Consumidor Financiero y por Coltefinanciera S.A. la decisión del Defensor se procederá a la firma de un contrato de transacción, que contendrá, como mínimo los siguientes requisitos:

1. Identificación de las partes y su capacidad para celebrar el contrato de transacción.

2. Delimitación clara y concreta de los hechos materia de controversia.
3. La decisión adoptada por el Defensor respecto de los hechos sometidos a su decisión
4. Descripción detallada de los deberes y obligaciones que contraen cada una de las partes y los derechos que se reconocen o declaran para cada una de ellas, en virtud de la celebración de la transacción.
5. La renuncia expresa del Consumidor a entablar o ejercer, respecto de los mismos hechos materia de controversia, cualquier tipo de reclamación contra Coltefinanciera S.A. sea esta administrativa, judicial o arbitral.
6. La forma y plazo en que Coltefinanciera S.A. está obligado a cumplir la decisión del Defensor del Consumidor Financiero.
7. Manifestación expresa de que el contrato de transacción produce efectos de cosa juzgada.

El contrato de transacción se elaborará por el Departamento Jurídico de Coltefinanciera S.A. y se suscribirá dentro de los quince (15) días siguientes a la aceptación de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero, quien en todo caso será uno de los testigos ante el cual se formalice el respectivo contrato.

5.5 *Carácter gratuito de la actuación*

La presentación y el trámite de las reclamaciones ante el Defensor del Consumidor Financiero no tendrán ningún costo para el Consumidor Financiero.

6. DISPOSICIONES FINALES

6.1 *Publicación y conocimiento del Reglamento*

El presente Reglamento se publicará y mantendrá actualizado en la página web de Coltefinanciera S.A.

6.2 Modificaciones al Reglamento

La Junta Directiva de Coltefinanciera S.A podrá modificar y derogar el presente Reglamento, pero en tal evento, las reclamaciones en curso se tramitarán y resolverán conforme con la reglamentación vigente al momento en que fueron presentadas, si son más favorables al cliente a juicio del Defensor.

6.3 Referencias

Este reglamento se encuentra de conformidad con la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010.