

# BNP PARIBAS COLOMBIA CORPORACIÓN FINANCIERA S.A.

SERVICIO AL CLIENTE

CORPORACIÓN FINANCIERA  
COLOMBIA, 2024



**BNP PARIBAS**

The bank for a changing world

# SERVICIO AL CLIENTE

## Manual Sistema de Atención al Cliente - SAC

### ¿Qué es el SAC para BNP Paribas Colombia Corporación Financiera S.A ?

Es el sistema implementado por BNP Paribas Colombia Corporación Financiera S.A para mejorar y fortalecer la atención y protección de sus clientes o consumidores financieros.

### ¿Qué información debe suministrar BNP Paribas Colombia Corporación Financiera S.A a los consumidores en desarrollo del SAC?

- Las características y costos de los productos y servicios.
- Los procedimientos para la atención de quejas, reclamos o peticiones.
- La existencia y funciones del Defensor del Consumidor Financiero y los procedimientos que en el desarrollo de sus funciones aplica.
- Los términos y condiciones de los contratos estandarizados. Para ver los contratos que maneja actualmente BNP Paribas Colombia Corporación Financiera S.A



# EDUCACIÓN FINANCIERA

## ¿Qué es la educación financiera?

Son todos aquellos planes y programas mediante los cuales se dan a conocer a los consumidores financieros los productos, servicios y actividades de las entidades financieras, para que puedan tomar decisiones informadas y conocer sus derechos y deberes.

## ¿Quién es el consumidor financiero?

Es todo cliente, usuario o cliente potencial de BNP Paribas Colombia Corporación Financiera S.A.

### **Consumidores Financieros**

De acuerdo con la Ley 1328 del 2009, que establece el Régimen de Protección al Consumidor Financiero, son Consumidores Financieros de BNP Paribas Colombia Corporación Financiera S.A. todos los clientes, usuarios o clientes potenciales, entendiendo por tales los siguientes:

**Clientes:** Las personas naturales o jurídicas con quienes la Corporación establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.

**Usuarios:** Las personas naturales o jurídicas quienes, sin ser clientes, utilizan los servicios de la Corporación.

**Clientes Potenciales:** Las personas naturales o jurídicas que se encuentran en la fase previa de tratativas preliminares con la Corporación, respecto de los productos o servicios ofrecidos por ésta.

Las disposiciones legales relacionadas con la Defensoría del Consumidor Financiero y el ejercicio de sus funciones, pueden ser consultadas en la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia aquí: <http://www.superfinanciera.gov.co>



# DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

## ¿Cuáles son los derechos de los consumidores financieros?

- Recibir los productos y servicios en las condiciones ofrecidas.
- Contar con publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable sobre los productos y servicios.
- Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio.
- Recibir una adecuada educación e información sobre los productos y servicios y los mecanismos de protección para la defensa de sus derechos.
- Presentar respetuosamente quejas, peticiones y solicitudes ante la Corporación, el Defensor del Consumidor Financiero y la Superintendencia Financiera de Colombia.

Si desea llenar el formulario de quejas, reclamos, peticiones y solicitudes ingrese a la página Web del Defensor del Consumidor Financiero o al correo de atención de quejas: [defensoriabnpparibas@legalcrc.com](mailto:defensoriabnpparibas@legalcrc.com)

Correo de atención BNP Paribas Colombia Corporación Financiera S.A: [quejascorporacion@co.bnpparibas.com](mailto:quejascorporacion@co.bnpparibas.com)

O en la pagina Web [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co), / Atención y servicios a la ciudadanía / Trámites y Servicios / Buzón de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Las respuestas a las solicitudes recibidas se tramitarán de conformidad con lo establecido en el Manual del SAC.

Nota: El incumplimiento de las normas en materia de protección al consumidor financiero, incluidas las obligaciones a cargo del DCF y de las entidades vigiladas para con él, puede ser sancionado por la SFC en la forma prevista en la parte séptima del EOSF y el art. 53 de la Ley 964 de 2005 y demás normas que los modifiquen o sustituyan.



# BUENA PRÁCTICAS DE LOS CONSUMIDORES

¿Cuáles son las buenas prácticas que deben tener los consumidores financieros?

- Revisar los términos y condiciones de los contratos.
- Conocer las condiciones de los productos o servicios de su interés que le permitan la toma de decisiones informadas.
- Suministrar información cierta y suficiente y actualizarla, cuando sea del caso.
- Revisar los términos y condiciones de los contratos que celebre.
- Observar las instrucciones y recomendaciones
- Informarse sobre los mecanismos de protección de sus derechos y hacerlos efectivos cuando lo requiera.



# DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

## ¿Qué es la Defensoría del Consumidor Financiero?

Es una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, que actúa con autonomía e independencia respecto de la entidad. Como tal, se encarga de:

- a) atender a los consumidores financieros;
- b) conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores financieros las quejas que le presenten y que sean de su competencia, dentro de los plazos y procedimientos establecidos para el efecto;
- c) actuar como conciliador entre el consumidor financiero y BNP Paribas
- d) ejercer las funciones de vocería y demás que le asignan las disposiciones legales para el adecuado desarrollo del SAC.

La Defensoría del Consumidor Financiero de BNP Paribas le fue encomendada por la Asamblea General de Accionistas que designó para tal fin a: Defensor Principal Dra. Ana Maria Giraldo Rincón y Defensor Suplente Dr. José Federico Ustàriz González

**Defensor Principal: Dra. Ana Maria Giraldo Rincón**

**Defensor Suplente Dr. José Federico Ustàriz González**

Horarios atención defensoría: Lunes-Viernes, 8:00 AM – 6:000 PM en jornada continua

Dirección: Carrera 10 N° 97A 13 - Oficina 502

Teléfonos PBX: +57 (601) 610 8164

Correo electrónico: [defensoriabnpparibas@legalcrc.com](mailto:defensoriabnpparibas@legalcrc.com)



# ASUNTOS EXCLUIDOS

## Se encuentran excluidos de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos:

- a) Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a BNP Paribas Colombia Corporación Financiera S.A.
- b) Los concernientes al vínculo laboral entre BNP Paribas Colombia Corporación Financiera S.A. y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- c) Aquellos que se deriven de la condición de accionista de BNP Paribas Colombia Corporación Financiera S.A.
- d) 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 éstas.
- e) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- f) Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- g) 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.
- h) 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.
- i) Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- j) Los demás que defina el Gobierno Nacional.



# PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN QUEJAS O RECLAMOS POR PARTE DEL DCF

## a) Elaboración de la queja o reclamo

El consumidor financiero debe presentar su queja o reclamo mediante documento dirigido al Defensor del Consumidor Financiero, en el cual consigne:

Sus datos personales (Nombre, documento de identidad), la información de contacto (Dirección, teléfono, fax, etc.), la descripción de los hechos que motivan su queja o reclamo, las pretensiones concretas de su queja o reclamo

## b) Radicación de la queja o reclamo

La queja o reclamo puede ser radicada directamente en la oficina del Defensor del Consumidor Financiero, ubicada en la Carrera 10 N° 97A 13 - Oficina 502 y/o correo electrónico: [defensoriabnpparibas@legalcrc.com](mailto:defensoriabnpparibas@legalcrc.com) .

## c) Trámite que debe dar el Defensor del Consumidor Financiero a la queja o reclamo

1. Recibida la queja por el Defensor del Consumidor Financiero, éste debe decidir si el asunto es de su competencia o no, decisión que debe ser comunicada tanto al consumidor financiero como a BNP Paribas Colombia Corporación Financiera S.A. dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.
2. Si la queja o reclamo es inadmitida, debe enterar de su decisión al consumidor financiero, indicando los motivos que tuvo para ello e informando que no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.





# PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN QUEJAS O RECLAMOS POR PARTE DEL DCF

3. Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis necesita más información de parte de BNP Paribas Colombia Corporación Financiera S.A. o del consumidor financiero, procederá a enterarlos por cualquier medio verificable de tal situación, para que se allegue por parte de quien corresponda la información requerida dentro del plazo que fije para el efecto, el cual no podrá exceder de ocho (8) días hábiles contados a partir del día siguiente al que se solicite la información.
4. Se entenderá que el consumidor financiero ha desistido de la queja o reclamo si no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo concedido por el Defensor. Lo anterior no obsta para que el consumidor financiero pueda volver a presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa.
5. Una vez recibida la información solicitada, el Defensor decidirá sobre la admisión o no de la queja o reclamo en un término máximo de tres (3) días hábiles. Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de la misma a BNP Paribas Colombia Corporación Financiera S.A, a fin de que allegue la información y presente los argumentos que sirven de fundamento a su posición, dentro de los ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se realice el traslado. Este término podrá ser ampliado a petición de BNP Paribas Colombia Corporación Financiera S.A. y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero.



# PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN QUEJAS O RECLAMOS POR PARTE DEL DCF

De la solicitud de ampliación y su justificación BNP Paribas Colombia Corporación Financiera S.A. debe informar al consumidor financiero. La respuesta de BNP Paribas Colombia Corporación Financiera S.A. al Defensor del Consumidor Financiero debe ser completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no de la decisión en caso de que ésta le sea desfavorable.

El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja en un término que no excederá de ocho (8) días hábiles. La decisión que profiera deberá ser motivada, clara y completa y será comunicada al consumidor financiero y a BNP Paribas Colombia Corporación Financiera S.A. el día hábil siguiente después de proferida.

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

**En todo caso, BNP Paribas Colombia Corporación Financiera S.A. siempre estará dispuesta a atender directamente las quejas o reclamaciones de sus clientes o usuarios a través de los canales tradicionales, velando porque obtengan respuesta oportuna y efectiva.**



# MECANISMO DE CONCILIACIÓN - DCF

En caso de presentar alguna queja, reclamo contra la entidad o solicitud de audiencia de conciliación el consumidor financiero podrá comunicarse con el Defensor del Financiero, es decir con la Dra. Ana María Giraldo en calidad de Defensora principal o el Dr. Jose Federico Ustáriz en Calidad de Defensor Suplente, mediante el correo electrónico [defensoriabnpparibas@legalcrc.com](mailto:defensoriabnpparibas@legalcrc.com), página web: <https://defensorsos.com/bnp-paribas/> Teléfonos PBX: +(57) (601)-6108164 o en la siguiente dirección, Carrera 10 #97 A -13 , oficina 502, en la ciudad de Bogotá, horarios de atención: 8:00 am – 6:00pm; resulta preciso señalar que el Defensor del Consumidor Financiero presta sus servicios en todo el territorio nacional.

Sin embargo, existen algunos casos exceptuados del conocimiento del Defensor, que se encuentran contemplados en el artículo 14 de la Ley 1328 de 2009.

En relación con la función de conciliación, es preciso mencionar que la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010, revisten al Defensor del Consumidor Financiero de las funciones de conciliador extrajudicial en derecho entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas en los términos que establece la Ley 640 de 2001 derogada por la Ley 2220 del 2022.

Es importante mencionar que las audiencias de conciliación ante el Defensor no tienen costo alguno.



# MECANISMO DE CONCILIACIÓN - DCF

En virtud de la ley 1328 de 2009, el Defensor del Consumidor Financiero puede actuar como conciliador entre el consumidor y la entidad vigilada.

La conciliación es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual el consumidor y la entidad gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, en este caso el Defensor del Consumidor Financiero, quien, además de proponer fórmulas de arreglo, da fe de la decisión de acuerdo, la cual es obligatoria y definitiva para las partes que concilian.

**¿Cómo acceder a la conciliación?** Se puede acudir al DCF para que actúe como conciliador en cualquier etapa del trámite. Para hacerlo se debe presentar un escrito en el que se indique brevemente la situación y lo que se pretende, incluyendo datos personales del interesado y las pruebas de que disponga. Se debe indicar de manera explícita el deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. En este evento, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor y se citará a audiencia de conciliación, la cual podrá ser física o virtual.

**¿Cuáles son los efectos de la conciliación?** El acuerdo al que lleguen las partes en la conciliación tiene efectos de cosa juzgada, lo que significa que la controversia quedó resuelta y no puede acudirse a ninguna instancia judicial para que conozca de los mismos hechos.



# OTRAS CONSIDERACIONES

1. El consumidor financiero tiene la posibilidad de formular sus quejas contra las entidades con destino al DCF en cualquier agencia, sucursal, corresponsal u oficina de atención al público o cualquier otro canal de atención dispuesto por la correspondiente entidad, tal como correo electrónico, página web o redes sociales, entre otros. Así mismo, tiene la posibilidad de dirigirse al DCF con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas ante la entidad en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre éstas y sus consumidores financieros.
2. Para la presentación de quejas ante el DCF no se exige ninguna formalidad, sino que basta con indicar el motivo de la misma, describiendo los hechos y los derechos que considere vulnerados, así como la identificación y demás datos que permitan contactar al consumidor financiero para hacerle llegar la correspondiente respuesta.
3. A los consumidores financieros les asiste el derecho para escoger entre acudir directamente a la entidad vigilada, al DCF, a la SFC o a los organismos de autorregulación, para presentar su queja de conformidad con lo establecido en el literal e. del art. 5 de la Ley 1328 de 2009, advirtiendo que cada institución evaluará los trámites dentro del marco de competencia que le corresponda.

