

## **Cómo presentar una Petición, Queja, o Reclamo ante JPMorgan Corporación Financiera “La Corporación”**

Con el fin de brindarle al Consumidor Financiero una guía fácil para presentar ante la Corporación una petición, queja o reclamo, a continuación encontrará información de interés.

### **Canales de atención:**

#### Oficina del Banco:

Dirección: Carrera 11 No. 84 A - 09, Piso 7, Bogotá, Colombia

Teléfono: +57 601 3269704

#### Defensor del Consumidor Financiero

Defensor Principal: Carlos Mario Serna Jaramillo

Defensor Suplente: Sonia Elizabeth Rojas Izaquita

Datos de Contacto

<http://www.sernarojasasociados.com/>

OPCIÓN 1: Página principal / Envíe su queja

OPCIÓN 2: Panel Defensoría / Envíe su reclamación

Dirección: Calle 64 N. 4 – 88

Horario de atención presencial: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:30 p.m. y de 2:30 p.m. a 5:30 p.m.

Teléfonos: +57 601 4898285

Horario de atención telefónica: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m – y Buzón de voz 24 horas del día

Correo electrónico: [defensoria@sernarojasasociados.com](mailto:defensoria@sernarojasasociados.com)

### **Procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas o Reclamos:**

El consumidor financiero podrá presentar su petición, queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero o directamente en la oficina de la Corporación, mediante documento en el cual consigne sus datos personales e información de contacto con la descripción de los hechos y las pretensiones de su queja o reclamo.

Cuando el Defensor estime que la queja o reclamo corresponde a temas de interés general o colectivo dará traslado a la Superintendencia Financiera para su trámite.

Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor comunicará al consumidor financiero si la decisión final proferida por el Defensor es obligatoria según los reglamentos de la

Corporación, advirtiéndole sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

Si la queja o reclamo es inadmitida, el Defensor comunicará al consumidor financiero si la decisión final proferida por el Defensor es obligatoria, de acuerdo con los reglamentos

de la Corporación. En caso de ser inadmitida, el Defensor comunicará su decisión al consumidor financiero, indicando los motivos de inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

Si el defensor considera que para el análisis de la solicitud requiere mayor información por parte de la corporación o del consumidor financiero, procederá a comunicarles tal situación por cualquier medio verificable. En este evento, la corporación o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término determinado por el Defensor sin que se excedan los ocho (8) días hábiles contados desde el día siguiente al que se solicite la información. Recibida la información, el Defensor decidirá sobre la admisión o inadmisión dentro del término de tres (3) días hábiles.

Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el consumidor financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado. Esto, sin perjuicio de que pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.

El Defensor estudiará la información aportada por las partes y tomará la decisión en un término que no podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente en que cuenten con todos los documentos necesarios para resolver la queja. Esta decisión proferida debe ser motivada y comunicada tanto al consumidor financiero como a la Corporación el día hábil siguiente después de proferirla. En caso que no sea favorable al consumidor financiero, este puede acudir a otros medios para la protección de sus derechos.

La Corporación podrá rectificar total o parcialmente su posición frente a una queja o reclamo con el consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión final del Defensor. En este caso, la Corporación informará al Defensor la situación y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación, consultará al consumidor financiero a efectos de establecer su expresa satisfacción. El consumidor financiero deberá responder en un término máximo de ocho (8) días hábiles. En caso de no responder dentro de este término, se considera que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite. En caso que el consumidor financiero exprese que la rectificación fue satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación del trámite y se archivará la queja o reclamo. Si la rectificación fue parcial o el consumidor financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor continuará con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

En cualquier etapa del trámite se puede solicitar la actuación del Defensor como conciliador de acuerdo con los términos del literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, caso en el cual se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor y se citará a audiencia de conciliación.

El consumidor financiero podrá desistir de su queja en cualquier momento mediante documento dirigido al Defensor. En este evento, el Defensor dará por terminado el trámite y lo comunicará al consumidor financiero la recepción del documento de desistimiento y

a la Corporación sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del mencionado documento.

El trámite ante el Defensor no constituye requisito de procedibilidad para acudir a la Superintendencia Financiera de Colombia o ejercer en cualquier momento las acciones jurisdiccionales que los consumidores financieros estimen convenientes.