

RTAS: 2017 IE0068806
2017 IE0068810
2017 EE0003218

28-08-2017



GM FINANCIAL

Bogotá, 6 de junio de 2017

Contraloría General de la República :: SGD 02-08-2017 11:23
Al Contestar Cite Este No.: 2017ER0075190 Fol:5 Anex:0 FA:0
ORIGEN CARLOS LAGUADO
DESTINO 80112-OFICINA JURIDICA / MAN DARIO GUAUQUE TORRES
ASUNTO INFORMACION A COMUNICACION SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
OBS

2017ER0075190



Doctor
Néstor Iván Arias Afanador
Director Oficina Jurídica
Contraloría General de la República
Carrera 69 No 44 - 35
La ciudad

Estimado Doctor Arias:

Con un cordial saludo, y en nombre de GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento, queremos poner en conocimiento suyo algunos hechos que consideramos de todo el interés de la Contraloría General de la República y de los cuales nos hemos enterado recientemente conforme a una comunicación de la Superintendencia Financiera.

El pasado jueves 1 de junio, recibimos un reporte de parte del órgano supervisor, en el cual se nos informaba que algunas personas fueron engañadas por parte de personas inescrupulosas que les solicitaron realizar consignaciones supuestamente a nombre de esta Compañía para pagar supuestos estudios de crédito para el otorgamiento de préstamos. Una vez realizadas dichas consignaciones, quienes requieren los pagos simplemente desaparecen hurtando el dinero de estas personas.

La razón por la cual lo hemos contactado, es porque tal y como consta en el documento que adjuntamos a la presente carta, se utiliza tanto nuestro nombre como el nombre e imagen de la Contraloría General de la República. Enviamos la información que hemos obtenido con el fin de que evalúen la realización de cualquier actividad que consideren pertinente.

GM Financial ha iniciado diferentes acciones con el fin de prevenir la ocurrencia de situaciones de este tipo, entre las cuales están la interposición de una denuncia ante la Fiscalía General de la Nación, y la realización de diferentes actividades con el fin de prevenir la ocurrencia de más presuntas estafas en las cuales se utiliza nuestro nombre y consiguientemente el de la Contraloría. Recordamos que nuestra compañía se dedica exclusivamente a la financiación de vehículos de las marcas de General Motors por medio de su marca Chevrolet Financial Services y que no realizamos créditos de libre inversión, libranzas o de otro tipo.

Si tiene dudas respecto de la presente comunicación, agradecemos que se comunique telefónicamente con nosotros al número 6506661 o al correo carolina.vila@gmfinancial.com con el fin de ampliar esta información.

Sin otro particular, muy cordialmente.

CARLOS ANDRÉS LAGUADO GIRALDO
Director Legal



Calle 98 # 22-64 Piso 9
6380900

GM Financial Colombia S.A.

*Recibido 2
08-08-17
3pm*

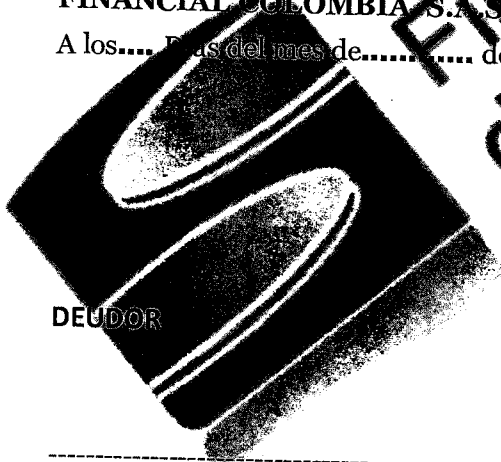
*Recibido
3 Agosto 17
G*



CONTRATO DEUDA PARA CRÉDITO DE LIBRE INVERSIÓN



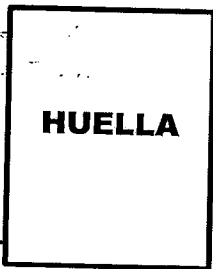
Actuando en nombre propio, por medio de este presente título valor me obligo a pagar solidariamente e incondicionalmente a **GM FINANCIAL COLOMBIA S.A.S.** o a su orden o a quien represente sus derechos legales y financieros. El día... del mes... Año..., la suma..... (\$.....) moneda corriente por concepto de capital y la suma de..... (\$.....) por concepto de intereses remuneratorios y moratorios causados hasta la fecha de vencimiento de este documento. En caso de incumplimiento o simple retardo de la deuda con las pactadas, se iniciara el cobro de la deuda con la tasa máxima de mora permitida por la ley en el momento de firmar este documento, sin perjuicio de acciones que pueda ejercitar **GM FINANCIAL COLOMBIA S.A.S.** para el cobro prejudicial o judicial de la deuda, caso en el cual el presente documento además de la totalidad de los costos, gastos, honorarios de cobranza extrajudicial y judicial y todo otro costo que se genere por razón de dicha gestión: para lo cual autorizo a **GM FINANCIAL COLOMBIA S.A.S.** para que en mi cuenta y nombre contrate los servicios de los profesionales externos que realicen el cobro de la deuda a mi cargo, determine el porcentaje o monto de los honorarios y los de los profesionales contratados y realicen los pagos por conceptos que se generen con ocasión de dicha gestión, será de mi cargo los gastos e impuestos que se causen por el otorgamiento de este documento que equivale a diez (10) % del valor aprobado por la compañía financiera **GM FINANCIAL COLOMBIA S.A.S.** Para que conste se celebra este documento en..... A los... días del mes de..... del año.....



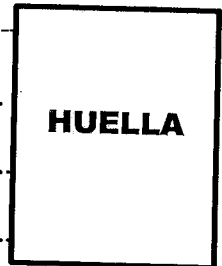
DEUDOR

FINANCIERA

C.C.....
DIRECCIÓN.....
TELÉFONO.....



CC.....
DIRECCIÓN.....
TELÉFONO.....



ARTÍCULO 10. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente régimen tiene por objeto establecer los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, sin perjuicio de otras disposiciones que contemplen medidas e instrumentos especiales de protección.

Para los efectos del presente Título, se incluye dentro del concepto de consumidor financiero, toda persona que sea consumidor en el sistema financiero, asegurador y del mercado de valores.

ARTÍCULO 20. DEFINICIONES. Para los efectos del presente régimen, se consagran las siguientes definiciones:

- a) **Cliente:** Es la persona natural o jurídica con quienes las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.
- b) **Usuario:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.
- c) **Cliente Potencial:** Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta.
- d) **Consumidor financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.
- e) **Productos y servicios:** Se entiende por productos las operaciones legalmente autorizadas que se suministran en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.
- f) **Contratos de adhesión:** Son los contratos elaborados unilateralmente por la entidad vigilada y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.
- g) **Queja o reclamo:** Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de esta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.
- h) **Entidades vigiladas:** Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

ARTÍCULO 30. PRINCIPIOS. Se establecen como principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, los siguientes:

a) **Debida Diligencia.** Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromisos y obligaciones acordadas. Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros.

b) **Libertad de elección.** Sin perjuicio de las disposiciones especiales que impongan el deber de suministrar determinado producto o servicio financiero, las entidades vigiladas y los consumidores financieros podrán escoger libremente a sus respectivas contrapartes en la celebración de los contratos mediante los cuales se instrumente el suministro de productos o la prestación de servicios que las primeras ofrezcan. La negativa en la prestación de servicios o en el ofrecimiento de productos deberá fundamentarse en causas objetivas y no podrá establecerse tratamiento diferente e injustificado a los consumidores financieros.

c) **Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas.** Las entidades vigiladas deberán atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar los mecanismos de mejora necesarios oportunos y continuos.

d) **Manejo adecuado de los conflictos de interés.** Las entidades vigiladas deberán administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los consumidores financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más consumidores financieros, de una manera transparente e imparcial, velando por que siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros, sin perjuicio de las disposiciones aplicables al respecto.

e) **Educación para el consumidor financiero.** Las entidades vigiladas, las asociaciones gremiales, las asociaciones de consumidores, las instituciones públicas que realizan la intervención y supervisión en el sector financiero, así como los organismos de autorregulación, procurarán una adecuada educación de los consumidores financieros respecto de los productos y servicios financieros que ofrecen las entidades vigiladas, de la naturaleza de los mercados en los que actúan, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.

ARTÍCULO 40. ASOCIACIÓN Y REPRESENTACIÓN ADECUADA. Los consumidores financieros podrán apoyarse en grupos u otras organizaciones de consumidores para la defensa de sus derechos de conformidad con la legislación vigente para tales efectos.

PARÁGRAFO. Los principios que contiene este artículo se aplicarán en todas las relaciones que se establezcan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en otras normas, siempre que no pugnen con los aquí contemplados.

CAPITULO II.

DERECHOS Y OBLIGACIONES.

ARTÍCULO 50. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS. Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los consumidores financieros tendrán, durante todo el momento de su relación con la entidad vigilada, los siguientes derechos:

- a) En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.
- b) Tener a su disposición, en los términos establecidos en la presente ley y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna, verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por la respectiva entidad deberá ser de tal naturaleza que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- c) En el caso de que el documento tiene un tiempo límite de vencimiento la responsabilidad del documento de contrato de deuda para crédito de libre inversión lo asume el titular del crédito.
- d) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas.
- e) Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades vigiladas así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- g) Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad vigilada, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.

.g) Los demás derechos que se establezcan en esta ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

