

## DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO RAPPIPAY COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A.

El doctor Carlos Mario Serna Jaramillo, ha sido seleccionado por la Asamblea de Accionistas de RappiPay Compañía de Financiamiento S.A. (en adelante “RappiPay”) como el Defensor del Consumidor Financiero Principal y la doctora Patricia Amelia Rojas Amézquita como la Defensora del Consumidor Financiero Suplente de RappiPay y, por lo tanto, quienes conocerán y se pronunciarán en forma objetiva, independiente y gratuita, sobre las quejas que los clientes les presenten, relativas a un posible incumplimiento por parte de RappiPay en el desarrollo o ejecución de los servicios prestados.

### **Funciones del Defensor del Consumidor Financiero señaladas en el art. 13 de la Ley 1328 de 2009**

1. Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.
2. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.
3. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada 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 la entidad vigilada 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 la entidad vigilada 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 depositarlo en Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.

4. Ser vocero de los consumidores financieros ante RappiPay.
5. Efectuar recomendaciones a RappiPay relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.

6. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
7. Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del Sistema de Atención al Consumidor.

### **¿Cómo se pueden comunicar los consumidores financieros de RappiPay con el Defensor del Consumidor Financiero?**

El consumidor financiero podrá enviar su queja, reclamo o recomendación mediante los siguientes canales:

1. Página web: <https://www.sernarojasasociados.com/defensoria/envie-solicitud>
2. Correo electrónico: [defensoria@sernarojasasociados.com](mailto:defensoria@sernarojasasociados.com)

Cabe destacar que el consumidor financiero tiene derecho a escoger si desea radicar sus peticiones, quejas o reclamos directamente con RappiPay a través de sus canales de contacto (Chat de la aplicación, WhatsApp o correo electrónico), al Defensor del Consumidor Financiero o a la Superintendencia Financiera de Colombia para presentar su queja.

### **Asuntos exceptuados del conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero**

El Defensor del Consumidor Financiero no será competente para conocer los siguientes asuntos:

1. Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a RappiPay.
2. Los concernientes al vínculo laboral entre RappiPay y sus empleados o respecto de sus contratistas.
3. Aquellos que se deriven de la condición de accionista de RappiPay .
4. 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.
5. Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
6. Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
7. 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.
8. 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.
9. Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
10. Las demás que defina el Gobierno Nacional.

### **¿Cuál es el procedimiento para presentar una queja ante el Defensor del Consumidor Financiero?**

El consumidor financiero presentará su reclamación con la formulación de su queja ante el Defensor del Consumidor Financiero, sin exigirse ninguna formalidad adicional a relacionar como mínimo, los siguientes datos:

1. Entidad a la que dirige su queja.
2. Nombres y apellidos.
3. Número de documento de identidad.
4. Tipo de producto.
5. Hechos por los que presenta su queja.

Con esto, los consumidores financieros podrán radicar sus quejas a través del formato en línea que se encuentra ubicado en la página web de la Defensoría <https://www.sernarojasasociados.com/defensoria/envie-solicitud> o en el correo electrónico [defensoria@sernarojasasociados.com](mailto:defensoria@sernarojasasociados.com).

Una vez el Defensor del Consumidor Financiero recibe la reclamación o queja, éste deberá definir dentro de los tres (3) días hábiles siguientes si el asunto es de su competencia.

En caso de requerirse información adicional ésta será solicitada a RappiPay y al consumidor. Esta información deberá ser enviada dentro del término establecido por el Defensor, el cual no podrá ser mayor a ocho (8) días hábiles siguientes a la notificación por parte del Defensor del Consumidor Financiero. Una vez la información esté completa, el Defensor del Consumidor Financiero contará con tres (3) días hábiles para admitir o inadmitir la solicitud.

Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado a RappiPay para que allegue la información y presente los argumentos que fundamentan su posición dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al traslado.

El Defensor del Consumidor Financiero evaluará la información y resolverá la queja o reclamo en un plazo que no podrá ser superior a ocho (8) días hábiles siguientes.

En cualquier etapa podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, de conformidad con lo establecido en el art. 13 literal c de la Ley 1328 de 2009, caso en el cual se dará por terminado el trámite y se citará a audiencia de conciliación.

Así mismo, en cualquier etapa el consumidor financiero podrá desistir de la reclamación y/o la entidad podrá rectificar su posición, caso en el cual, se dará por terminado el trámite si el consumidor financiero se encuentra a satisfacción.

Es importante reiterar que los costos de la reclamación y del proceso son asumidos por RappiPay y en ningún caso el consumidor financiero tendrá que pagar por este servicio. El trámite de resolución de quejas presentadas ante la Defensoría del Consumidor Financiero se encuentra regulado en detalle en el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010.

### **Alcance y efectos de la decisión**

El Defensor del Consumidor Financiero no podrá determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por la Ley.

RappiPay dispuso que las decisiones adoptadas por el Defensor Consumidor Financiero en el ejercicio de sus funciones NO son vinculantes para la entidad.

### **Sanciones**

El Defensor del Consumidor Financiero puede ser sancionado, previa investigación administrativa, por el incumplimiento de las obligaciones a su cargo.

Así mismo, la RappiPay puede ser sancionada por no designar Defensor del Consumidor Financiero, no afectar las apropiaciones necesarias para el suministro de recursos humanos y técnicos que requiera el Defensor para su adecuado desempeño o por no proveer al Defensor la información que requiera.