

REGLAMENTO

DEFENSOR DEL CLIENTE PAN AMERICAN DE COLOMBIA S.A.

CAPITULO I CAMPO DE APLICACIÓN, FUNCIONES, DESIGNACIÓN Y DURACIÓN

Artículo 1º. Campo de aplicación. Este reglamento se ocupa de regular el procedimiento que debe cumplirse cuando se solicite la intervención del DEFENSOR DEL CLIENTE por una persona natural o jurídica - en adelante, EL CLIENTE o USUARIO -, que esté vinculada a cualquiera de los productos que comercializa **PAN AMERICAN DE COLOMBIA S.A.**, - en adelante PAN AMERICAN -.

Así mismo, este reglamento establece las consecuencias y efectos de las decisiones que adopte EL DEFENSOR DEL CLIENTE - en adelante, EL DEFENSOR -, en relación con EL CLIENTE o USUARIO y PAN AMERICAN.

Para los efectos a que haya lugar, este reglamento se entiende sin perjuicio de lo establecido en el numeral 4. del artículo 24 de la Ley 795 de 2003 y el Decreto 690 de 2003 y las normas que los modifiquen o subroguen.

Artículo 2º. Funciones generales del DEFENSOR. EL DEFENSOR tendrá como funciones las expresamente señaladas a continuación:

- a. Ser el vocero de los clientes o usuarios ante PAN AMERICAN.
- b. En dicha calidad, y con absoluta independencia de la función señalada en el literal c) siguiente, EL DEFENSOR podrá dirigir por escrito a la junta directiva de PAN AMERICAN, recomendaciones, propuestas o peticiones relativas a la actividad de ésta que hubieren merecido su atención y que, a su juicio, puedan mejorar, facilitar, aclarar o regularizar las relaciones, la correcta prestación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir entre PAN AMERICAN, y sus CLIENTES.

Así mismo, LOS CLIENTES podrán dirigirse al DEFENSOR con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas ante PAN AMERICAN, en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre unos y otras.

Para los efectos previstos en este literal, se deberán observar los requisitos y el procedimiento establecido en el Capítulo II de este Reglamento.

- c. Resolver en forma objetiva y gratuita, las quejas de carácter individual presentadas por LOS CLIENTES, relativas al posible incumplimiento por parte de PAN AMERICAN, de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o productos ofrecidos o prestados por ella o respecto de la calidad de los mismos.

Artículo 3º. Recursos. La asamblea general de accionistas de PAN AMERICAN, anualmente, adoptará las medidas conducentes para apropiar los recursos humanos, técnicos y económicos que demande el correcto funcionamiento y desempeño de las funciones asignadas al DEFENSOR.

Artículo 4º. Designación del Defensor y suplencia. EL DEFENSOR será designado por la asamblea de accionistas de PAN AMERICAN, en reunión en la que se designará, adicionalmente, EL DEFENSOR suplente, quien reemplazará al principal en sus faltas temporales o absolutas.

Artículo 5º. Periodo del Defensor. EL DEFENSOR y su suplente desempeñarán las funciones establecidas en este reglamento por un periodo de dos (2) años, y podrán ser reelegidos por el mismo término cuantas veces lo estime pertinente la asamblea de accionistas de PAN AMERICAN.

Artículo 6º. Independencia del Defensor. EL DEFENSOR ejercerá sus funciones con absoluta independencia de los organismos de administración de PAN AMERICAN, y de sus vinculadas, y deberá garantizar la total imparcialidad y objetividad en relación con las funciones a él asignadas.

En consecuencia, EL DEFENSOR no podrá desempeñar funciones distintas a las señaladas en el Decreto 690 de 2003 o las normas que lo modifiquen o subroguen, en o para PAN AMERICAN, su matriz, sus filiales o subsidiarias, con independencia de la relación contractual que lo pueda vincular, esto es, como empleado, asesor o contratista. Sin perjuicio de lo dispuesto en este artículo, EL DEFENSOR podrá desempeñar las funciones de DEFENSOR para otras entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria hoy Superintendencia Financiera de Colombia.

Artículo 7º. Incompatibilidades del Defensor para el ejercicio de sus funciones. EL DEFENSOR no podrá intervenir en los asuntos en los cuales tenga algún interés particular y directo, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o alguno o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho. En este evento, EL DEFENSOR impedido será reemplazado por su suplente.

Artículo 8º. Terminación del cargo. EL DEFENSOR cesará en su cargo y funciones por cualquiera de las causas siguientes:

- a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que la asamblea de accionistas de PAN AMERICAN, disponga su reelección;
- b) Incapacidad sobreviniente;
- c) Haber incurrido en alguna de las conductas señaladas en los incisos 3º y 4º del numeral 5º del artículo 53 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero;
- d) Renuncia debidamente aceptada;
- e) Por decisión de la asamblea de accionistas de PAN AMERICAN; y

- f) Por decisión de la Superintendencia Financiera.

Vacante el cargo, la asamblea de accionistas de PAN AMERICAN procederá al nombramiento de un nuevo titular dentro de los treinta (30) días comunes siguientes a aquel en que se produjo la vacante. Durante este tiempo actuará como DEFENSOR, el suplente.

CAPITULO II DE LA VOCERÍA DE LOS CLIENTES

Artículo 9º. Del ejercicio de la vocería a solicitud de un tercero. En desarrollo de lo previsto en el literal a) del artículo 2º de éste reglamento, LOS CLIENTES podrán presentar a consideración del DEFENSOR las recomendaciones y propuestas orientadas a favorecer las buenas relaciones entre éstos y PAN AMERICAN.

Para estos efectos, LOS CLIENTES o USUARIOS deberán presentar:

- a) Una memoria escrita de los fundamentos de hecho y de derecho que sustentan la petición;
- b) La indicación expresa de que la solicitud no tiene relación alguna con la existencia de un conflicto actual o potencial que de lugar a la presentación de una queja o acción judicial, arbitral o administrativa, o que haya sido objeto de pronunciamiento alguno por parte de aquellas instancias o del propio DEFENSOR, y contra PAN AMERICAN;
- c) La indicación expresa sobre si la solicitud ha sido previamente tramitada ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Ministerio de Protección Social, la Superintendencia Bancaria hoy Superintendencia Financiera o cualquier otra autoridad competente o ante PAN AMERICAN. En el evento de que la indicación sobre tal circunstancia sea positiva, deberá anexarse copia de la solicitud o solicitudes presentadas.

Si una o algunas de las solicitudes de interés general han sido resueltas en cualquier sentido, deberá anexarse copia de las respuestas.

- d) Las recomendaciones o propuestas de LOS CLIENTES o USUARIOS deberán presentarse redactadas en castellano, escritas en letra imprenta, a máquina o procesador de palabra, consignar los datos de identificación - cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad o cédula de extranjería -, domicilio y dirección para recepción de la correspondencia, número de teléfono o fax, y la dirección electrónica, si es el caso, a efectos de que EL DEFENSOR pueda darles respuesta.

En los casos en que EL DEFENSOR advierta que la solicitud omite alguno de los requisitos señalados en este artículo, así lo comunicará al peticionario, a efectos de que lo subsane en el término de quince (15) días hábiles. En caso de que EL CLIENTE o USUARIO no responda, procederá a archivar la petición.

Cuando EL DEFENSOR advierta que la solicitud puede estar relacionada directa o indirectamente con circunstancias a las que se refiere el literal b) anterior, o con alguna queja que se encuentre sometida a su conocimiento, procederá a comunicarlo al peticionario, mediante carta en la cual le expresará la causa del rechazo.

Artículo 10º. De la valoración de la petición. EL DEFENSOR, una vez verificados los requisitos formales, procederá a evaluar la seriedad, pertinencia y conducencia de la solicitud dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo, debiendo adoptar una o alguna de las siguientes medidas:

- a) Requerir al solicitante la información adicional que pueda ser útil para proceder a formular recomendaciones o propuestas a PAN AMERICAN;
- b) Presentar por escrito a la Junta Directiva de PAN AMERICAN las recomendaciones o propuestas que, en su criterio, sean relevantes;
- c) Remitir a la Superintendencia Bancaria hoy Superintendencia Financiera la solicitud, si, en su criterio, es de aquellas materias reservadas a la competencia legal de dicha entidad.
- d) Archivar la solicitud, de lo cual enviará una nota de aviso al peticionario. La nota aludida deberá expresar las razones por las cuales se archiva.

En los eventos previstos en los literales b) a d), EL DEFENSOR informará al peticionario sobre la actuación adelantada en relación con la petición.

Artículo 11º. Del ejercicio de la vocería por iniciativa propia. EL DEFENSOR podrá, en cualquier tiempo, y atendiendo su propio criterio, formular por escrito recomendaciones, propuestas o peticiones a las Juntas Directivas de PAN AMERICAN, siempre y cuando estén relacionadas con las actividades autorizadas a PAN AMERICAN, y guarden conexidad general con las quejas que hayan sido resueltas en ejercicio de sus funciones, orientadas a mejorar, facilitar, aclarar o regularizar las relaciones con LOS CLIENTES o USUARIOS, la correcta prestación del servicio, la seguridad y confianza que debe existir entre unas y otros.

Artículo 12º. Confidencialidad y reserva. EL DEFENSOR mantendrá, en todos los casos, bajo estricta confidencialidad y reserva, la información, datos y diálogos sobre los asuntos o las materias debatidas con la Junta Directiva de PAN AMERICAN, los representantes legales de la misma, así como toda información sometida a su conocimiento.

En desarrollo de lo previsto en este Capítulo, EL DEFENSOR no podrá ventilar o discutir asuntos que interesen exclusivamente a PAN AMERICAN, con otras instituciones o personas ajenas a la involucrada.

CAPITULO III DE LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS DE LOS CLIENTES

Artículo 13º. Funciones del Defensor. Corresponde al DEFENSOR conocer, evaluar y resolver, integralmente, en los términos de este Reglamento, las quejas que LOS CLIENTES o USUARIOS le presenten acerca de posibles incumplimientos de normas legales o internas ocurridos en la prestación de los servicios o respecto de cualquiera de los productos que comercializa PAN AMERICAN. En este supuesto, EL DEFENSOR podrá intervenir como facilitador entre LOS CLIENTES o USUARIOS y PAN AMERICAN con el objeto de llegar a un arreglo amistoso entre ambos.

EL DEFENSOR, en ejercicio de estas funciones, buscará la debida protección de los derechos e intereses del CLIENTE, originados en la oferta o prestación de servicios de PAN AMERICAN, procurando que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En cumplimiento de sus funciones, corresponde AL DEFENSOR:

- a) Conocer, estudiar y proferir una decisión, con base en el procedimiento establecido en el presente Reglamento;
- b) Solicitar a PAN AMERICAN y a LOS CLIENTES la información necesaria para el estudio de las quejas presentadas;
- c) Prestar asesoría a PAN AMERICAN en la formulación de políticas que tiendan a mejorar los servicios, las buenas relaciones y la confianza con su clientela;
- d) Elaborar y llevar los registros y sistemas de archivo requeridos en los cuales se lleve la historia de las quejas presentadas, el trámite surtido respecto de cada una y toda la información que resulte pertinente para la elaboración de los informes anuales referidos en el literal f) de este artículo y, en general, para la realización de los demás estudios que sean necesarios para la debida atención de los clientes de PAN AMERICAN;
- e) Colaborar con la Superintendencia Financiera en relación con los temas de competencia de esta Entidad;
- f) Presentar a la Junta Directiva de PAN AMERICAN, dentro del primer trimestre de cada año, un informe anual escrito, en el que se refiera, como mínimo a los siguientes asuntos: (i) Criterios utilizados por el defensor del cliente en sus decisiones, (ii) Reseña indicativa de las conclusiones de las reuniones que durante el periodo se realizaron con la revisoría fiscal, las áreas de control interno, servicio al cliente, otras oficinas, dependencias o funcionarios de la entidad para evaluar los servicios y los pronunciamientos del defensor sobre casos determinados (frecuentes, cuantiosos o importantes a juicio del defensor), (iii) Relación y breve descripción de los casos en los que la entidad a) consideró que el defensor carece de competencia b) no colaboró con el defensor, y c) no aceptó el pronunciamiento del defensor a favor del consumidor financiero, (iv) Referencia estadística de quejas: a) número de quejas recibidas en el año anterior. b) número de quejas tramitadas, (v) Indicación y breve descripción de las prácticas indebidas (ilegales, no autorizadas o inseguras) que haya detectado dentro del período respectivo, (vi) Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el defensor considere de interés general y/o de

conveniente publicidad por el tema tratado. Copia de las citadas decisiones, respetando la reserva de identidad de los peticionarios, deberán incluirse como anexo del informe, (vii) Indicación y descripción completa de las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad durante el año precedente, encaminadas a facilitar las relaciones entre ésta y sus consumidores financieros, en caso de haberlas presentado o considerarlas convenientes, (viii) Referencia a las solicitudes efectuadas a la entidad sobre los requerimientos humanos y técnicos para el desempeño de sus funciones, en caso de haberlas presentado o requerirlas, (ix) Cualquier otro dato o información que el defensor considere de público interés o que solicite esta Superintendencia en desarrollo de lo establecido en los numerales 7° de los artículos 11 de los Decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005.

Para todos los efectos a que haya lugar, se entenderá que la obligación a que se refiere este literal se cumplirá por EL DEFENSOR en relación con PAN AMERICAN y las funciones que cumpla respecto de la misma.

- g) Dictar su propio reglamento de acuerdo con lo establecido en el Decreto 690 de 2003.

Artículo 14º. Asuntos excluidos de la competencia del Defensor. De conformidad con el artículo 6º del Decreto 690 de 2003, están excluidos de la competencia del DEFENSOR los siguientes asuntos:

- a) Los que no correspondan o estén directamente relacionados con el giro ordinario de los negocios de PAN AMERICAN o de las operaciones que les han sido autorizadas;
- b) Los asuntos concernientes al vínculo laboral entre PAN AMERICAN y sus empleados, o las relaciones de carácter contractual relativas la prestación de servicios personales;
- c) Aquellos que se deriven de la condición de accionista de PAN AMERICAN;
- d) Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, así como el reconocimiento de las indemnizaciones o sumas aseguradas del contrato de seguros, salvo los que estén relacionados con la calidad del servicio en el reconocimiento de algunos de estos productos, evento en el cual serán de conocimiento del DEFENSOR;
- e) Los que se refieran a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial, arbitral o administrativa;
- f) Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, la celebración de un contrato y sus condiciones, o a la vinculación o admisión como cliente;
- g) Las quejas que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de las mismas.

- h) 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.
- i) Las quejas cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

Artículo 15º. Prohibición especial. De conformidad con lo previsto en el artículo 6º del Decreto 690 de 2003, EL DEFENSOR no podrá establecer perjuicios, salvo que éstos se encuentren previamente determinados en la ley o por el acuerdo de las partes.

Artículo 16º. Requisitos de procedibilidad. LOS CLIENTES pueden acudir en cualquier momento ante el DEFENSOR cuando consideren que existen incumplimientos de normas legales o internas ocurridos en la prestación de sus servicios o productos, a través de sus redes de oficinas o canales dispuestos para tal fin.

En todo caso tanto a LOS CLIENTES les asiste el derecho de acudir, sin necesidad de interponer la queja previamente ante el DEFENSOR, ante las autoridades administrativas, jurisdiccionales o al procedimiento arbitral o cualquier otro medio de resolución de conflictos autorizado en la Ley Estatutaria de Administración de Justicia, con el propósito de resolver sus controversias contractuales.

Así mismo, LOS CLIENTES podrán presentar quejas en interés general o colectivo ante la Superintendencia Financiera.

Cuando EL DEFENSOR advierta que una queja sea de interés general o colectivo procederá a remitirla, dentro del término previsto en este Reglamento, a la Superintendencia Financiera para lo de su competencia.

Artículo 17º. Presentación de quejas. LOS CLIENTES podrán, cuando lo estimen conveniente, someter sus quejas al conocimiento del DEFENSOR, para lo cual deberán presentar un documento escrito que reúna los siguientes requisitos mínimos:

- a) Estar redactado en castellano, escrito en letra imprenta, a máquina o procesador de palabra;
- b) Consignar los datos de identificación personal del CLIENTE: nombre y apellidos completos, documento de identificación - cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad o cédula de extranjería -, domicilio y dirección para recepción de la correspondencia, número de teléfono y/o fax, e-mail si es del caso;
- c) Descripción clara, completa y precisa sobre los hechos y causas de la queja;
- d) Enumeración sucinta de los derechos que se estiman vulnerados.
- e) Formulación clara y precisa de la petición que EL CLIENTE busca le sea reconocida por PAN AMERICAN;

EL CLIENTE podrá radicar la queja en cualquiera de las oficinas de PAN AMERICAN contra la cual se dirija la reclamación, siendo deber de ésta remitirla en el término de la

distancia a las oficinas del DEFENSOR por intermedio de los funcionarios de enlace correspondientes.

La presentación y tramitación de las quejas ante EL DEFENSOR son totalmente gratuitas para EL CLIENTE.

Artículo 18º. Trámite de las quejas. Las quejas interpuestas por LOS CLIENTES ante EL DEFENSOR tendrán el siguiente trámite:

- a) Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recepción o radicación de la queja, EL DEFENSOR deberá decidir si el asunto que se le somete es de su competencia o corresponde a los asuntos excluidos de su conocimiento. En el evento que la queja se radique en la oficina o agencia de PAN AMERICAN concernida, y aquellas se hallen localizadas en una ciudad distinta de Bogotá D.C., al término anterior se le sumarán los días que ordinariamente tarda el envío de correspondencia por el correo ordinario, sin que en ningún caso el término exceda de diez (10) días hábiles.

En caso de que EL DEFENSOR estime que no es competente para conocer del asunto, la rechazará de plano y comunicará su decisión al CLIENTE y a PAN AMERICAN, dentro de los términos antes señalados.

- b) Si EL DEFENSOR, luego de la valoración inicial de la solicitud, advierte que la queja interpuesta corresponde a aquellas de interés general o colectivo, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera para lo de su competencia, dando aviso tanto al CLIENTE como a PAN AMERICAN, dentro del término señalado en el literal anterior.
- c) En caso de que EL DEFENSOR rechace de plano la queja, según lo previsto en el literal a) de este artículo, EL CLIENTE podrá dirigirse a las autoridades administrativas o judiciales competentes, y no podrá ser presentada nuevamente ante EL DEFENSOR, mientras se mantengan las condiciones que dieron lugar al rechazo.
- d) Si se omite alguno o algunos de los requisitos señalados en el artículo 17º de este Reglamento, EL DEFENSOR procederá como se indica en el literal e) siguiente.
- e) Si EL DEFENSOR considera que para la admisión de la queja necesita conocer datos que deben ser facilitados por EL CLIENTE o PAN AMERICAN, procederá a solicitar la información pertinente, concediendo un término de quince (15) días hábiles contados a partir del recibo de la comunicación enviada por EL DEFENSOR y dentro del cual la parte requerida deberá suministrarla. Si alguna de las partes requeridas lo solicita de manera fundamentada, EL DEFENSOR podrá prorrogar, por una sola vez, el plazo de respuesta hasta por cinco (5) días hábiles.

Se entenderá que EL CLIENTE ha desistido de la queja, si no aporta la información requerida por EL DEFENSOR dentro del término señalado en este literal.

Con todo, EL CLIENTE podrá presentar posteriormente su queja, una vez obtenga la información completa.

- f) Recibida la información del CLIENTE o de PAN AMERICAN, EL DEFENSOR tendrá cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente a que reciba la información completa para resolver sobre la admisión o el rechazo de la queja.
- g) Admitida la queja, EL DEFENSOR dará traslado de ella a PAN AMERICAN, con el fin de que ésta allegue la información que considere pertinente y presente los argumentos en que fundamenta su posición. En este evento, PAN AMERICAN deberá dar respuesta dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que se remita la solicitud de información. Este término podrá ampliarse hasta por cinco (5) días hábiles adicionales, en caso de que se requiera información de terceros ajenos a PAN AMERICAN.
- h) Si después de iniciado el trámite de la queja, EL DEFENSOR tuviere conocimiento de la ocurrencia previa de alguna de las circunstancias que excluyen el asunto de su competencia, de acuerdo con lo previsto en el artículo 14º de este Reglamento, o de que una vez efectuada la presentación de la queja hubiese sobrevenido cualquiera de las circunstancias aludidas, EL DEFENSOR dará por terminada su actuación y comunicará su decisión a PAN AMERICAN y al CLIENTE.
- i) EL CLIENTE podrá desistir de la queja en cualquier momento. En igual sentido, PAN AMERICAN podrá dar una solución a los hechos objeto de la queja, en cualquier momento anterior a la decisión del DEFENSOR. En ambos casos, se pondrá en conocimiento del DEFENSOR, ya sea el desistimiento del CLIENTE, como la solución de la queja directamente por PAN AMERICAN y se procederá al archivo del expediente, para lo cual EL DEFENSOR deberá remitir un informe a las partes.
- j) El trámite de la queja se suspenderá en caso de que el interesado opte por acudir a la vía judicial, administrativa o arbitral.

Artículo 19º. Plazo para emitir la decisión. EL DEFENSOR deberá adoptar la decisión que corresponda previo estudio del asunto sometido a su conocimiento, dentro de un término no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente en que cuente con todos los documentos y la información necesaria para resolver la queja.

Artículo 20º. Contenido de la decisión del Defensor. La decisión que tome EL DEFENSOR se deberá consignar por escrito y en idioma castellano, motivada en derecho, para lo cual deberá tomar en cuenta la información y argumentos planteados por EL CLIENTE y PAN AMERICAN. El contenido mínimo de la decisión será el siguiente:

1. Identificación del DEFENSOR DEL CLIENTE.
2. Identificación de las partes y de la calidad en que actúan.
3. Relación sucinta de los hechos objeto de la queja.
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. La advertencia de que su decisión no obliga a las partes y que, en todo caso, podrán iniciar las actuaciones administrativas o interponer las acciones judiciales que consideren pertinentes. No obstante lo anterior, en dado caso que las partes estén de acuerdo con la decisión, ésta será vinculante. PAN AMERICAN podrá determinar el carácter de vinculante para las decisiones favorables al cliente adoptadas por el DEFENSOR.

Artículo 21º. Comunicación de la decisión. EL DEFENSOR una vez profiera su decisión deberá proceder a comunicar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a cada una de las personas involucradas, mediante comunicación enviada a la dirección física o electrónica suministrada por EL CLIENTE y a PAN AMERICAN.

Para todos los efectos, se entenderá que la dirección suministrada por EL CLIENTE es la que corresponda a la última actuación realizada ante EL DEFENSOR. Por tanto, enviada la comunicación a esa dirección se entenderá realizada en debida forma y correrán los términos a que alude el artículo siguiente.

Artículo 22º. Efectos de la decisión del Defensor. Las decisiones del DEFENSOR no serán obligatorias para ninguna de las partes, sin perjuicio de que éstas expresamente acuerden lo contrario. En todo caso, en la medida en que las decisiones del DEFENSOR fueren expresamente aceptadas por las partes, tendrán carácter vinculante para ellas.

CAPITULO IV DEL INFORME ANUAL Y DEL PRESUPUESTO

Artículo 23º. Del Informe Anual. Dentro del primer trimestre, de cada año EL DEFENSOR presentará a la Junta Directiva de PAN AMERICAN un informe anual del desarrollo de su función durante el año precedente, que contenga la información indicada en el literal f) del artículo 13º de este Reglamento.

Podrán incluirse en el informe anual recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre PAN AMERICAN y sus CLIENTES.

De igual forma, con la periodicidad que se requiera, PAN AMERICAN podrá solicitar AL DEFENSOR los informes que considere pertinentes sobre el desarrollo de su gestión.

Artículo 24º. Del Presupuesto. El DEFENSOR presentará el proyecto de presupuesto para el siguiente período. En este proyecto podrá incluirse cualquier propuesta de tipo financiero o de organización que EL DEFENSOR estime necesaria para un mejor desempeño de su cargo.

CAPITULO VI

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE PAN AMERICAN

Artículo 25º. De los derechos de PAN AMERICAN. Son derechos de PAN AMERICAN:

1. Que LOS CLIENTES presenten sus quejas o peticiones ante EL DEFENSOR.
2. Recibir del DEFENSOR los servicios a los cuales se encuentra obligado, de acuerdo con lo dispuesto en este Reglamento.
3. Obtener información, asesoría y consultoría en lo referente a los conceptos y decisiones del DEFENSOR.

Artículo 26º. Obligaciones de PAN AMERICAN. PAN AMERICAN adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones por parte del DEFENSOR y para asegurar la total independencia de su actuación. En particular, corresponde a PAN AMERICAN:

1. Designar la persona que se encargará de la relación entre PAN AMERICAN y EL DEFENSOR (en adelante, el COORDINADOR), de forma que las solicitudes de información o de colaboración necesarias para el desempeño de las funciones del DEFENSOR respecto de las quejas o cuestiones suscitadas en relación con aquella, se lleven a cabo a través de dicho Coordinador.
2. Aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado al normal funcionamiento de los servicios del DEFENSOR.
3. Cancelar AL DEFENSOR los honorarios y gastos establecidos para el desempeño del cargo.
4. Cancelar los aportes necesarios para la provisión de recursos técnicos y administrativos del DEFENSOR.
5. Colaborar con EL DEFENSOR en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de su cargo y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su conocimiento.
6. Informar periódicamente a los CLIENTES de PAN AMERICAN en la forma que ésta estime más adecuada, la existencia y funciones DEL DEFENSOR, su dirección física y electrónica, y de los derechos que asisten a dichos CLIENTES para presentar sus reclamaciones y forma de interponerlas.
7. Informar al DEFENSOR las decisiones que hayan sido aceptadas expresamente por las partes, con indicación de su cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas.
8. Adoptar todas las medidas del caso tendientes a cumplir con las decisiones del DEFENSOR, cuando éstas sean aceptadas expresamente por EL CLIENTE y por PAN AMERICAN.

9. Recibir las quejas que sus CLIENTES le presenten respecto de la actuación del DEFENSOR y trasladarlas a la Superintendencia Bancaria hoy Superintendencia Financiera para su conocimiento y evaluación.