



DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Boletín Informativo Clientes

FS Corredores - FONSECA
SANCCLEMENTE S.A.

El Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, Capítulo VI de la Ley 1328 del 2009, y el Decreto 2281 del 2010, establecen que las Entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera deberán contar con un Defensor del Consumidor Financiero, para **atender las quejas y reclamaciones que los clientes y usuarios tengan** contra las mismas, relacionadas con los **productos y servicios** prestados.

Principales Funciones del Defensor



- Resolver de manera objetiva y gratuita las quejas que un cliente actual o un cliente potencial presente contra la entidad supervisada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Es el vocero del cliente ante la entidad vigilada y puede actuar como conciliador entre ambos.

- La entidad vigilada cuenta con un Manual de Atención al Consumidor, que define:
- a) Las políticas que desarrollan el principio de transparencia e información

 - b) Los procedimientos para la resolución de quejas y reclamos.

- ¿Cuándo un cliente puede acudir al consumidor financiero?
 - Cuando considere que la entidad vigilada no le ha prestado adecuadamente un servicio.
 - Cuando considere que la entidad está incumpliendo una norma legal, un reglamento, contrato o servicio.

Procedimiento para la resolución de quejas y reclamos



- ¿Cómo presentar una queja?
 - Puede ser ante el Defensor directamente, cuyos datos están en la página web de la entidad o a través de la entidad misma.
 - La queja deberá estar por escrito y contener:
 - Datos del cliente y dirección de contacto
 - Hechos y Peticiones de su queja
 - Anexo de documentos que la sustenten.
 - Su manifestación expresa sobre si acepta o no que la decisión del DCF sea obligatoria.

Procedimiento para la resolución de quejas y reclamos



- ¿Cómo se tramita la queja?
 - El DCF tendrá 3 días hábiles para decidir si es o no competente.
 - El Defensor es incompetente cuando:
 - La queja no está relacionada con productos o servicios que presta la Entidad Vigilada.
 - Si se trata de algún asunto de tipo laboral.
 - La queja se deriva de la calidad de accionista de la Entidad.
 - Asuntos relacionados con indemnizaciones o sumas aseguradas en los contratos de seguro.

- ¿Cómo se tramita la queja?
 - Si el asunto ya ha sido fallado arbitral o jurisdiccionalmente.
 - Si la queja tiene que ver con la decisión de la entidad de tenerlo a usted como cliente o de celebrar contratos con usted.
 - Si los hechos que dan lugar a la queja transcurrieron con mas de 3 años de antelación a la fecha en que ésta se presenta.
 - Si ya hubo pronunciamiento o decisión sobre la misma queja (iguales hechos y peticiones)
 - Si la queja tiene peticiones que superan los 100 smlmv.

- ¿Cómo se tramita la queja?
 - Si el defensor considera que es competente, pero requiere más información se la pedirá al cliente, quien deberá entregarla dentro de los 8 días hábiles siguientes. Si no lo hace, se entiende que el cliente desistió de la queja.
 - Una vez admitida la queja, se le enviará a la Entidad Vigilada.
 - La Entidad Vigilada contestará la queja dentro de los 8 días hábiles siguientes, e informará si acepta que la decisión del DCF sea obligatoria. En caso de guardar silencio, se entiende que no aceptó.

Procedimiento para la resolución de quejas y reclamos



- Desistimiento de la queja
 - En cualquier momento antes de la decisión, el cliente financiero podrá desistir de la queja, decisión que deberá informarle por escrito al Defensor del Consumidor Financiero.

Procedimiento para la resolución de quejas y reclamos



- Decisión de la queja
 - Una vez contestada la queja por la entidad, el Defensor del Consumidor Financiero tiene 8 días hábiles para decidir en escrito claro y motivado, el cual será enviado al Cliente Financiero y a la Entidad Vigilada.
 - Si las partes aceptaron su obligatoriedad, deberán cumplir lo allí decidido.
 - Si no lo aceptaron, entenderán la decisión como una sugerencia para solucionar el conflicto o la queja. Si no están de acuerdo con ella, podrán presentar acción judicial o queja ante la Superfinanciera.

- Conciliación
 - En cualquier momento podrá solicitarse al Defensor del Consumidor Financiero que, como conciliador, cite a audiencia de conciliación.
 - El trámite de la queja se suspenderá mientras se celebra la audiencia.
 - En caso de acuerdo entre las partes, el acta de conciliación constituye cosa juzgada y presta mérito ejecutivo de las obligaciones allí acordadas.