DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

¿Quién es el Defensor del Consumidor Financiero?

El Defensor del Consumidor Financiero es un vocero encargado de conocer y resolver las inconformidades que le presenten los consumidores financieros de la entidad para las cuales fue designado, con relación a un posible incumplimiento por parte de la entidad, ello dentro del marco de su competencia. De igual manera, su rol implica la posibilidad de adelantar en cualquier momento recomendaciones, propuestas y peticiones a la entidad correspondiente.

Una de sus características principales es que es autónomo e independiente de las entidades vigiladas, por lo tanto, no es un área interna de la entidad.

El servicio que presta el Defensor del Consumidor Financiero es gratuito y debe actuar de forma objetiva frente a las solicitudes de los consumidores financieros de las entidades para las cuales fue designado.

La figura del Defensor del Consumidor Financiero, de conformidad con la Ley 1328 de 2009, es obligatoria para las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia. En desarrollo de ello, el Decreto 2555 de 2010 contempla todo el procedimiento en el desarrollo de las funciones asignadas al Defensor para que pueda actuar como un mecanismo protector de sus derechos dentro del marco de su competencia.

Funciones del Defensor del Consumidor Financiero.

El artículo 13 de la Ley 1328 del año 2009 establece las funciones del Defensor del Consumidor Financiero, a saber:

a) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.
b) 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 estos.
c) 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

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

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 de este dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.

d) Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.
e) Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
f) Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
g) Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

Asuntos exceptuados del conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero.

El Defensor del Consumidor Financiero no es competente para conocer de los asuntos relacionados a continuación, los cuales se encuentran expuestos en el artículo 14 de la Ley 1328 de 2009:

a) Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a las entidades.
b) Los concernientes al vínculo laboral entre las entidades y sus empleados o respecto de sus contratistas.
c) Aquellos que se deriven condición de accionista de las entidades.
d) 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 estas.
e) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
f) Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
g) 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.
h) 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.
i) Aquella cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
j) Las demás que defina el Gobierno Nacional.

Procedimiento de radicación de quejas ante el Defensor del Consumidor Financiero.

La queja y/o sugerencia debe presentarse por ESCRITO dirigido al Defensor del Consumidor Financiero, indicando nombres y apellidos completos, documento de identificación, ciudad y dirección de correspondencia física o electrónica, descripción de los hechos y de los derechos que se consideren vulnerados o aspectos a mejorar según corresponda, y de la solución que espera recibir.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Una vez la queja sea recibida el Defensor del Consumidor Financiero, cuenta con tres (3) días hábiles para admitirla o inadmitirla. Posteriormente, una vez sea admitida será trasladada a la entidad, para que la entidad dentro del término de ocho (8) días hábiles, suministre a la Defensoría la información relacionada con su caso y exponga su posición y los argumentos en que fundamenta la misma. Una vez la entidad allegue la información correspondiente, la Defensoría del Consumidor Financiero cuenta con un plazo de ocho (8) días hábiles para dar respuesta final a su queja.

Solicitud de conciliación ante el Defensor del Consumidor Financiero.

Usted puede, si lo desea, solicitar audiencia de conciliación en cualquier etapa del proceso, de conformidad con lo previsto en el numeral 11 del artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010 y la Ley 640 de 2001.

Al respecto, le informamos que, **la solicitud de conciliación es un proceso de carácter gratuito y puede ser adelantado directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero, quien funge como conciliador de conformidad con la norma en referencia.**

En adición, es dable aclarar que, el eventual acuerdo al que llegue la entidad con el Consumidor Financiero hace tránsito a cosa juzgada, es decir, que se equipara a la sentencia de un Juez de la República. Además, el documento en el cual conste el acuerdo de conciliación al que eventualmente llegue la entidad y el Consumidor Financiero, prestará mérito ejecutivo de modo que el incumplimiento de este dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible a través de un proceso ejecutivo.

Contacto Defensor del Consumidor Financiero.

Para S3 CACEIS Colombia S.A. Sociedad Fiduciaria se ha designado como Defensor del Consumidor Financiero Principal al doctor Mario Santiago Fajardo Buendía y como Defensor del Consumidor Financiero Suplente al doctor Pablo Valencia Agudo.

Los canales que usted como consumidor financiero tiene para acudir a la Defensoría del Consumidor Financiero, a su elección son los siguientes:

Correo Electrónico: defensoriaSCColombia@legalcrc.com

Página web de: www.legalcrc.com para su mayor facilidad diligenciando el formulario correspondiente que se encuentra en la página o a través del APP Defensor del Consumidor Financiero.

La sede del Defensor Del Consumidor Financiero está ubicada en la Carrera 10 N° 97 A 13, Oficina 502, Bogotá D.C., el horario de atención al público es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. en jornada continua. Teléfono: +57 601 610 8164.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA