



Conoce más nuestro
Defensor del
Consumidor

FINANCIERA
JURISCOOP

¿Quién es el defensor del consumidor financiero?



Es la persona que se encarga de resolver de manera gratuita y objetiva las quejas y reclamos que los usuarios presenten contra una entidad Financiera. También es el vocero de los consumidores y tiene la función de actuar como conciliador entre el consumidor y la entidad vigilada, siempre que una de las partes así lo solicite.

¿Quiénes son los defensores del Consumidor del Grupo Juriscoop?

Defensor principal:

Dr. Darío Laguado Monsalve

Defensor Suplente:

Dr. Christiam Ubeymar Infante Angarita



Teléfonos:

(601) 543 9850 - (601) 235 1604
320 3981187

E-mail:

reclamaciones@defensorialg.com.co

Página WEB:

Radicación de quejas a través del aplicativo “Coral” ingresando a la página web de la Defensoría del Consumidor Financiero Laguado Giraldo, www.defensorialg.com.co

Dirección de Contacto:

Calle 70A No 11 - 83,
Quinta Camacho - Bogotá D.C

Horario de Atención:

de 9:00 a.m. a 4:00 p.m de lunes
a viernes en jornada continua.

Importante

El trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero no constituye requisito de procedibilidad para acudir a la Superintendencia Financiera de Colombia o ejercer en cualquier momento las acciones jurisdiccionales que los consumidores financieros estimen pertinentes.



El consumidor financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al Defensor del Consumidor Financiero.



En desarrollo de sus funciones el Defensor del Consumidor Financiero no podrá determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por la Ley.

Los Consumidores Financieros podrán interponer su queja ante la Financiera a través de todos sus canales de atención como Línea Más, Chat corporativo, oficinas, correo electrónico, Defensor del Consumidor Financiero o a ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

Existen sanciones por el incumplimiento de las obligaciones estipuladas para el Defensor del Consumidor Financiero y estas le pueden acarrear sanciones. Cabe anotar que todas las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia pueden ser sancionadas por la no designación del Defensor del Consumidor Financiero, por no efectuar las apropiaciones necesarias para el suministro de recursos humanos y técnicos que requiera el Defensor para su adecuado desempeño o por no proporcionarle la información que este requiera.

¿En cuánto tiempo se da respuesta al requerimiento?

El Defensor tiene un término de 3 días hábiles para dar traslado a la entidad vigilada.

La entidad vigilada tiene un término de 8 días hábiles para remitir respuesta al Defensor (puede solicitar prórroga o ampliación de plazo).

El Defensor cuenta con 8 días hábiles para emitir concepto, contados desde el día siguiente de haber recibido respuesta de la entidad.



¿Cuáles son sus funciones?



- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros.

- Conocer y resolver de manera objetiva y gratuita las quejas dentro de los términos y procedimientos establecidos.



- Ser Vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad.

- Efectuar recomendaciones a las entidades relacionadas con los productos, servicios y la atención al consumidor.



- Proponer a las autoridades competentes modificaciones normativas que promuevan la protección de los derechos de los consumidores.



- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad.

¿Cuándo acudir a él?

En caso de sospechar que la entidad no ha prestado adecuadamente un servicio o si se considera que la entidad está incumpliendo una norma o alguno de los reglamentos internos que rigen los contratos o los productos y servicios que ofrecen y prestan.

¿Cómo tramitar una queja?

Puede tramitar su queja a través de la página web del defensor de consumidor financiero o por correo electrónico.



Deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Nombre y apellidos completos
- Número del documento de identidad
- Domicilio (dirección y ciudad).
- La descripción de los hechos y pretensiones del reclamo, adjuntando los documentos que lo sustenten.

Casos en los que el Defensor no podrá ayudar:

- Si la inconformidad no está directamente relacionada con la operación de la entidad financiera.
- Si el reclamo se deriva de algún asunto laboral.
- En caso de que la queja haga referencia a un tema que derive de la relación de la persona como accionista de la entidad.
- Si el reclamo es fruto de un asunto que ya haya sido resuelto por vía judicial, arbitral o administrativa.
- Cuando se trata de un tema relacionado con la prestación de un servicio, la celebración de un contrato o vinculación de la persona como cliente.
- Si el reclamo hace referencia a hechos sucedidos con tres años de anterioridad o más.
- Las quejas que tengan por objeto hechos sobre los cuales el defensor ya se pronunció.
- Si el reclamo supera los cien salarios mínimos (100 SMMLV).

¿Qué es el trámite de Conciliación ante el Defensor del consumidor Financiero?

En virtud de la ley 1328 de 2009, el Defensor del Consumidor Financiero puede actuar como conciliador entre el consumidor y la entidad vigilada. Artículo 3: “Es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual el consumidor y la entidad gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, en este caso el Defensor del Consumidor Financiero, quien, además de proponer fórmulas de arreglo, da fe de la decisión de acuerdo, la cual es obligatoria y definitiva para las partes que concilian”.

¿Cómo realizar la solicitud de conciliación?

Se puede acudir al Defensor del consumidor financiero para que actúe como conciliador en cualquier etapa del trámite. Para hacerlo se debe presentar un escrito en el que se indique brevemente la situación y lo que se pretende, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Nombre e identificación de las partes.
2. Hechos
3. Pretensiones
4. Pruebas
5. Dirección de contacto.



Se debe indicar de manera explícita el deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. En este evento, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor y se citará a audiencia de conciliación, la cual podrá ser presencial o virtual y es gratuita.

Importante

El acta de conciliación presta mérito ejecutivo, esto quiere decir que, si las partes incumplen lo acordado en dicho documento, se puede exigir el cumplimiento por la vía judicial, directamente mediante un proceso ejecutivo (porque la pretensión es indiscutible al estar contenida en tal documento).

Los asuntos que son conciliables:

Son susceptibles de conciliación, las controversias que se susciten entre los Consumidores Financieros y la compañía, sobre los asuntos que surjan en desarrollo de la actividad de la entidad financiera. El Defensor del Consumidor Financiero no podrá conocer como conciliador de aquellos casos en los que se discutan controversias de naturaleza contencioso administrativas y laborales.

La posibilidad que tiene el consumidor financiero de formular sus quejas contra las entidades con destino al DCF en cualquier agencia, sucursal, corresponsal u oficina de atención al público o cualquier otro canal de atención dispuesto por la correspondiente entidad, tal como correo electrónico, página web o redes sociales, entre otros.