

El Defensor del Consumidor Financiero

A partir del 1 de junio de 2003 **usted**

cuenta conmigo. Yo soy el Defensor del Consumidor Financiero de su entidad. Estoy encargado de resolver de forma objetiva y gratuita las quejas que, como cliente o usuario, presente contra alguna de las entidades supervisadas por la Superintendencia Financiera de Colombia.



Le voy a contar qué debe hacer para tramitar una queja. Veamos:




Presente su queja por escrito o por correo electrónico. No olvide que la queja debe incluir:

A hand holding a checklist on a blue background. The checklist is on a light blue rectangular piece of paper with a black border. The hand is drawn in a simple, cartoonish style with a pinkish skin tone and a dark blue sleeve. The background is a solid dark blue color.

- ✓ Nombres y apellidos completos

- ✓ Documento de identificación

- ✓ Su domicilio (dirección y ciudad
Correo electrónico y Teléfono)

A hand holding a sign with text. The sign is light blue with a black border and contains two bullet points. The background is dark blue with a white dotted pattern.

- ✓ La descripción de los hechos y los derechos que considere vulnerados, adjuntando los documentos que sustenten sus afirmaciones.

- ✓ Las pretensiones concretas de su queja o reclamo, y la cual podrá ser remitida directamente ante mi o en las oficinas de la entidad.

Cuando yo reciba la queja, procederé a evaluar si soy competente para resolverla.



Si considero que falta información, se la solicitaré por escrito a usted y a la entidad. La misma deberá ser remitida en un plazo no mayor de 8 días hábiles.

Si usted no remite la documentación adicional, entenderé que desistió de la queja.

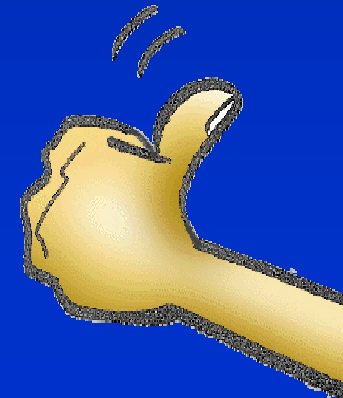


Recibida la información requerida o cuando haya sido aportado todo correctamente con la queja dispongo de 3 días hábiles luego de haberla recibido, para admitirla o no.

Usted podrá acudir a mí cuando:

😊 Crea que la entidad vigilada no le ha prestado adecuadamente un servicio.

😊 Considere que la entidad está incumpliendo una norma legal o alguno de los reglamentos internos que rigen el desarrollo de los contratos o servicios que ofrecen y prestan.



No podré prestarle mis servicios:

- ☹ Si su inconformidad no tiene relación con los productos o servicios que presta la entidad.
- ☹ Si se trata de algún asunto de tipo laboral.
- ☹ Si su queja deriva en calidad de accionista de la entidad.
- ☹ Si se trata de un asunto relacionado con el reconocimiento de prestaciones o de pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, así como con indemnizaciones o sumas aseguradas en contratos de seguros.



☹ Si el asunto ya se encuentra en trámite en la Superintendencia Financiera o si ha sido resuelto por ésta, por un juez o por un árbitro.

☹ Si tiene que ver con la decisión de la entidad de prestar o no un servicio o producto, o de celebrar o no un contrato, o de vincularlo a usted o no como cliente.

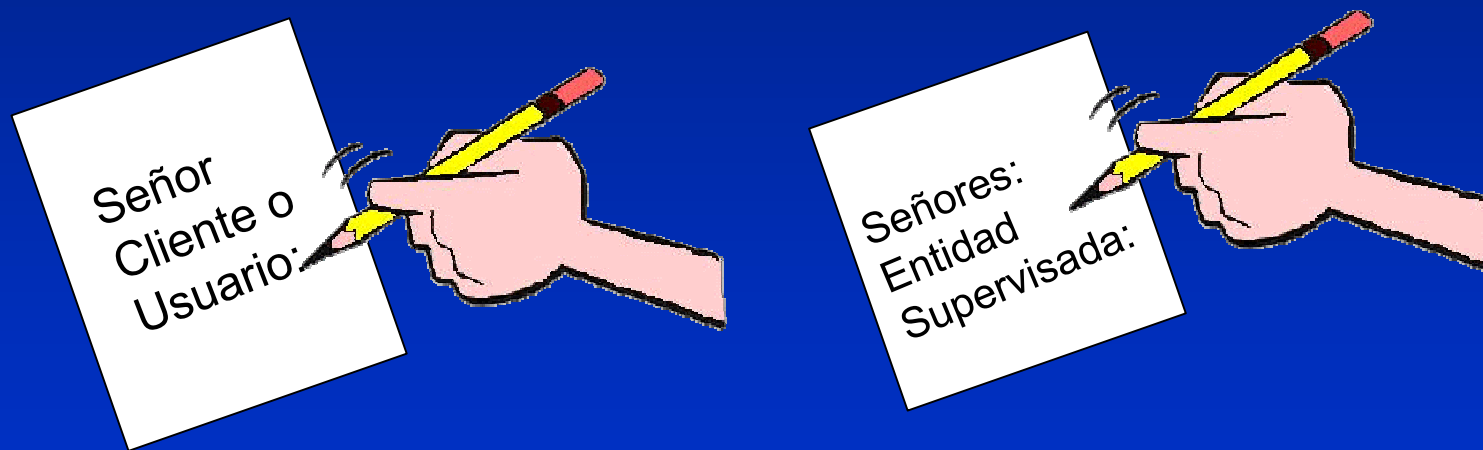
☹ Si su inconformidad se refiere a hechos ocurridos con tres (3) años de anterioridad o más a la presentación de la queja.



☹ Si ya me pronuncié sobre una queja relacionada con los mismos hechos y con las mismas personas.



Si la queja no es de mi competencia por los puntos señalados anteriormente, tengo la obligación de comunicarle a usted y la entidad involucrada dentro de los 3 días siguientes al recibo de la solicitud o queja, donde informo que no podre atender su solicitud.



En este caso usted podrá dirigirse directamente a los jueces civiles o penales o a la Superintendencia Financiera de Colombia.



Recuerde: mientras se mantengan las condiciones que motivaron el rechazo usted no puede volver a presentarme su queja .



En el caso de que yo estime que la queja o reclamo interpuesta corresponde a temas de interés general daré traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de mi órbita de competencia.

Una vez admitida la queja o reclamo, daré traslado de ella a la respectiva entidad para que presente sus argumentos de defensa, debiéndomelo hacer llegar en un termino de 8 días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado.





Recibidos sus documentos y los de la entidad vigilada, evaluaré la información y tomaré una decisión en un tiempo no mayor a 8 días hábiles, la cual comunicaré por escrito.

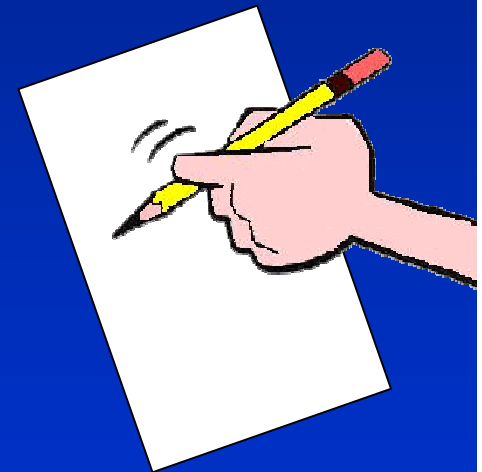


Dicha decisión deberá ser comunicada a usted y a la entidad, el día hábil siguiente después de proferida, en caso que la decisión le sea desfavorable usted podrá acudir a otros medios de protección de sus derechos.

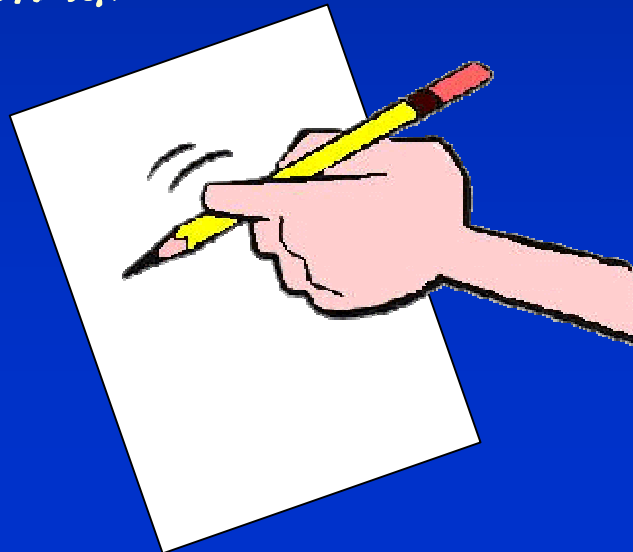
Contenido de mi decisión

Yo le comunicaré mi decisión por escrito, y ésta contendrá la siguiente información:

- ✓ Mi identificación como Defensor del Consumidor Financiero.
- ✓ La identificación de las partes y la calidad en que actúan.
- ✓ Una breve relación de los hechos objeto de la queja.
- ✓ La decisión y la explicación de los motivos que la respaldan.



- ✓ Mis decisiones serán de obligatorio cumplimiento para la entidad si así lo disponen sus reglamentos internos.
- ✓ En caso de que usted no esté de acuerdo con la decisión, podrá adelantar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que considere pertinentes, o puede presentar su queja a la Superintendencia Financiera de Colombia.



Por último, si tiene alguna queja contra mi desempeño como Defensor, puede dirigirla a la Superintendencia Financiera de Colombia, entidad que evaluará si no cumplí con mis obligaciones.



NORMATIVIDAD

- ✓ Ley 795 de 2003.
- ✓ Ley 1328 de 2009, artículos 13 a 15.
- ✓ Decreto 2281 de 2010.



Ubique aquí a su
Defensor del
Consumidor
Financiero