



DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El Defensor del Consumidor Financiero es un mediador entre el Fondo de Previsión del Congreso de la República y el Consumidor Financiero, este se encarga de ser vocero y representante de los derechos de los Consumidores Financieros, con total independencia, autonomía e imparcialidad, ante las entidades vigiladas.

¿Quién es el Defensor de FONPRECON y su suplente?

Dr. Rodrigo Palacio Cardona

Hernán Eugenio Yassin Marin

Defensor Principal

Defensor Suplente

¿Dónde puede contactar al defensor?

- En Medellín, en la siguiente dirección: CARRERA 55 No 40 A 20 OFICINA 1109 Edificio Torre Nuevo Centro La Alpujarra.
- En Bogotá, en la siguiente dirección: CALLE 100 No 8 A 55 Torre C OFICINA 410 - World Trade Center
- Celular (+57) 310 829 99 15
- Correo electrónico: rodrigo.palacio@palacioconsultores.com
- En cualquiera de los canales de atención FONPRECON, mediante solicitud dirigida al defensor del consumidor financiero o con copia a esa entidad.

La atención al público se realizará en el horario de Lunes a Viernes de 8:00 A.M. a 5:00 P.M. Si la atención es virtual la disponibilidad es de lunes a viernes las 24 horas.

Asuntos en los cuales el defensor del consumidor del financiero NO puede intervenir, según el artículo 14 de la Ley 1328 de 2009 en concordancia con el numeral 10 del Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (Manual del SAC):

Los relacionados con el reconocimiento de prestaciones económicas de vejez, invalidez y muerte, reconocimiento y pago de cesantías y auxilios funerarios, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites de reconocimiento de estas.

Los que no estén directamente relacionados con los servicios prestados por el Fondo de Previsión del Congreso y el Consumidor Financiero.

Los relacionados con asuntos laborales entre el Fondo de Previsión del Congreso y el Consumidor Financiero y sus empleados.

Los que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltos en esas vías.

FONDO DE PREVISION SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA

Cra. 10 N° 24-55 piso 2° y 3°. Tel. (57) 601 3415566 Ext 2011- 2012. Cel. 3174637146 – 3153456245- 3134125975
www.fonprecon.gov.co. BOGOTA.D.C – COLOMBIA

¿QUIENES PUEDEN ACUDIR AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA?:

El defensor está encargado de resolver de forma objetiva y gratuita las peticiones, quejas y reclamos que presentes contra la entidad por la prestación del servicio y constituye una herramienta ágil y oportuna para la resolución de controversias que puedan generarse, orientado a la protección especial de los consumidores financieros CF, independiente y autónoma, especializado y conocedor del sector (financiero, bursátil, asegurador y previsional según el caso), con la que cuentan la mayoría de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Puedes acudir al defensor cuando:

Creas que el Fondo del Congreso no te ha prestado adecuadamente un servicio,
Consideres que está incumpliendo una norma legal o alguno de los reglamentos internos que rigen el desarrollo de los contratos o servicios que ofrecen y prestan.

Estimes que en el contrato que has firmado existen cláusulas abusivas que limiten derechos del consumidor financiero.

Consideres que el Defensor debe formular recomendaciones y propuestas al Fondo.

¿Cuáles son derechos de los consumidores financieros?

En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.

Tener a su disposición, en los términos establecidos en la presente ley y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por la respectiva entidad deberá ser de tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.

Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas.

¿Cómo presentar una solicitud al Defensor del consumidor financiero?

- Redacte un documento con nombres y apellidos completos, número de identificación, dirección y teléfono de contacto.
- Haga una descripción detallada de los hechos y de lo que pretende con su queja, anexando la información necesaria para darle sustento a sus afirmaciones.
- Puede entregar la carta con la información anterior en los siguientes canales de contacto:

Correo electrónico: rodrigo.palacio@palacioconsultores.com

Oficina Medellín: CARRERA 55 No 40 A 20 OFICINA 1109 - Edificio Torre Nuevo Centro La Alpujarra.

Oficina Bogotá: CALLE 100 No 8 A 55 Torre C OFICINA 410 - World Trade Center

Igualmente, se informa a los consumidores financieros que tienen derecho a escoger entre acudir directamente a la entidad vigilada, al Defensor del Consumidor Financiero, a la Superintendencia Financiera de Colombia o a los organismos de autorregulación, para presentar su queja de conformidad con lo establecido en el literal e. del artículo 5 de la Ley 1328 de 2009, advirtiéndole que cada institución evaluará los trámites dentro del marco de competencia que le corresponda”.