

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - DCF



¿Quién es el Defensor del Consumidor Financiero - DCF -?

¡Usted cuenta conmigo! Soy el Defensor del Consumidor Financiero – DFC - de la entidad vigilada por la SFC con la que Usted tiene un producto o servicio, quiere contratar alguno o es un usuario.



¿Cuáles son mis funciones como DCF?

Atender a los consumidores financieros de todas las zonas del país en donde la entidad vigilada preste sus servicios.

Conocer y resolver quejas.

Actuar como conciliador entre la entidad vigilada y el consumidor financiero.

Ser vocero de los consumidores financieros ante la entidad.

Hacer recomendaciones a las entidades vigiladas sobre productos o servicios y la atención al consumidor financiero.

Proponer modificaciones normativas sobre protección de los derechos de los consumidores financieros.

¿Cómo puede acudir al DCF?



Comuníquese
con el DCF



Solicite la
atención



Presente
una queja



Solicite una
conciliación



Solicite que
el DCF sea
su vocero

Conozca el listado de los DCF de las entidades vigiladas

No puedo conocer ni atender las solicitudes cuando:

- La situación no tiene relación con los productos o servicios que presta la entidad vigilada (aquellos de tipo laboral o por su calidad de accionista de la entidad vigilada).
- Se trate del no pago de obligaciones de prestaciones sociales o de pensiones, a menos que tenga relación con una indebida atención (calidad del servicio o en el trámite correspondiente).
- El asunto supera los 100 SMLMV.



- El asunto está en trámite o ha sido resuelto por un juez (hay proceso judicial) o por un árbitro.
- Los hechos ocurrieron hace tres o más años.
- Ya tomé una decisión sobre el mismo asunto.
- Se refiere a la decisión de la entidad de prestarle o no un servicio o producto.



¿Cuándo presentar una queja ante el DCF?

Cuando el asunto se relacione con los productos o servicios que presta la entidad vigilada y el consumidor financiero considera que:

- no le han prestado adecuadamente un servicio.
- se está incumpliendo una norma o reglamento.

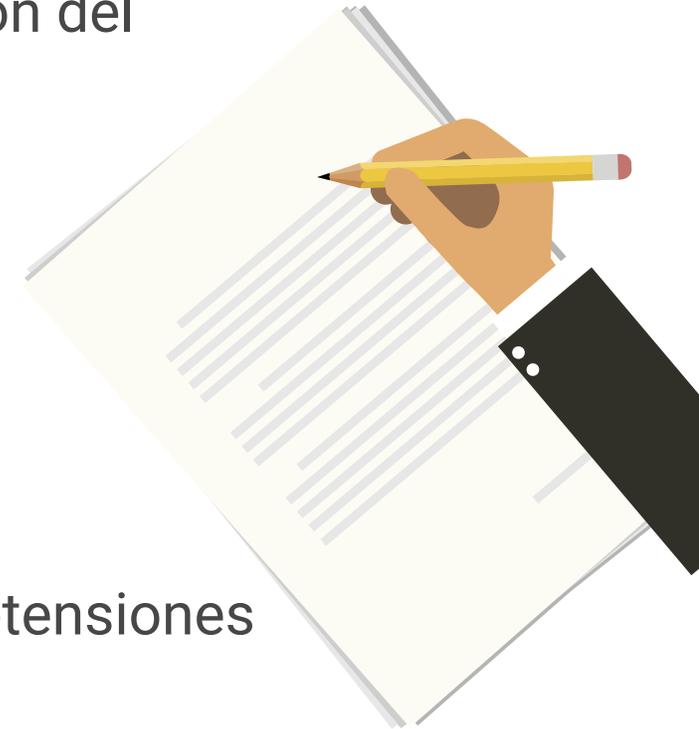
¿Cómo presentar una queja ante el DCF?

Puede presentar la queja por escrito a través de:

- Correo electrónico
- Dirección física del DCF.
- En las oficinas de las entidades vigiladas (éstas deberán dar traslado al defensor dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción del documento).

En su comunicación debe incluir la siguiente información:

- Nombres y apellidos completos
- Documento de identificación
- Domicilio (Dirección y ciudad)
- La descripción de los hechos y pretensiones de su reclamo o queja.
- Adjuntar documentos soporte que sustente sus afirmaciones.

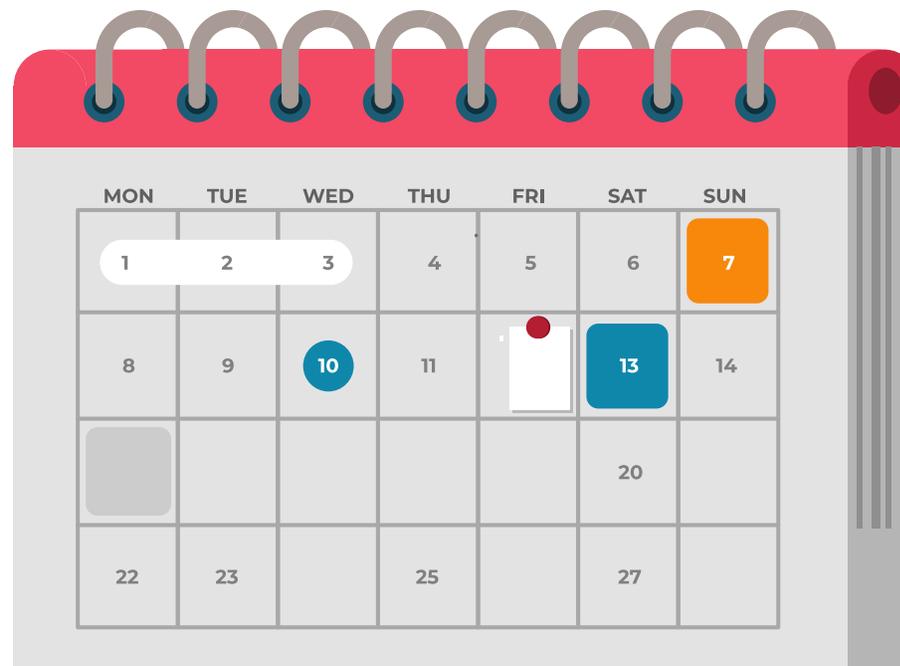


¿Cómo se tramita la queja ante el DCF?

- Luego de recibir la queja, procederé a evaluar si soy competente para resolverla en un plazo máximo de tres días hábiles.
- Si considero que se requiere más información, se la solicitaré por escrito bien sea a Usted y/o a la entidad. La misma deberá ser remitida en un plazo no mayor de ocho días hábiles.



- Si durante ese lapso Usted no remite la documentación adicional, se entenderá como un desistimiento de la queja.
- Recibida la información, tendré como máximo tres días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de su recibo para admitir o no la queja.
- Si la queja no es de mi competencia por los puntos señalados anteriormente, daré por terminada mi actuación, comunicando inmediatamente mi decisión tanto a la entidad como a Ud.





Usted puede dirigirse en cualquier momento directamente a la entidad vigilada, a la Superintendencia Financiera o a los Jueces, de acuerdo con la naturaleza de la situación presentada.

Mientras se mantengan las condiciones que motivaron el rechazo de su reclamación, no podrá presentarme nuevamente su queja, pero puede hacer uso de las demás opciones en cuanto corresponda.

Si la queja es admitida, la trasladaré a la entidad vigilada para que ésta pueda presentar sus argumentos.



- Le informaré acerca de la posibilidad que usted tiene de conciliar en cualquier momento, antes de que yo tome una decisión.
- La entidad tiene un plazo máximo de ocho días hábiles para responder, que podrán ser ampliados por solicitud de la entidad y a juicio del DCF.
- La entidad vigilada debe informarle las razones de la extensión del plazo.
- Recibidos sus documentos y los de la entidad vigilada, evaluaré la información y tomaré una decisión en un tiempo no mayor a ocho días hábiles, la cual le comunicaré por escrito.

Si Usted en cualquier momento desiste de la queja, su entidad rectifica la situación o la presenta ante los jueces, por favor no olvide informarme por escrito.

Decisiones del DCF en el trámite de la queja

Mi decisión se la comunicaré por escrito con la siguiente información:

- Identificación como DCF.
- Identificación de las partes y la calidad en que actúan.

Mis decisiones serán de obligatorio cumplimiento para la entidad únicamente si:

- Los consumidores financieros y las entidades vigiladas lo acuerdan con anterioridad de manera expresa.
- Las entidades lo tienen previsto en sus reglamentos.



Si Usted no está de acuerdo con mi decisión, podrá adelantar las actuaciones administrativas y judiciales que considere pertinentes; por ejemplo: formular una queja, interponer una demanda ante la SFC, o acudir al Juez.

Conciliación ante el DCF

La conciliación es un mecanismo alternativo de solución de conflictos en el que el consumidor y la entidad vigilada en forma amistosa y equitativa, pueden llegar a un acuerdo sin necesidad de acudir a un proceso judicial y con la ayuda de un tercero calificado, en este caso el DCF.





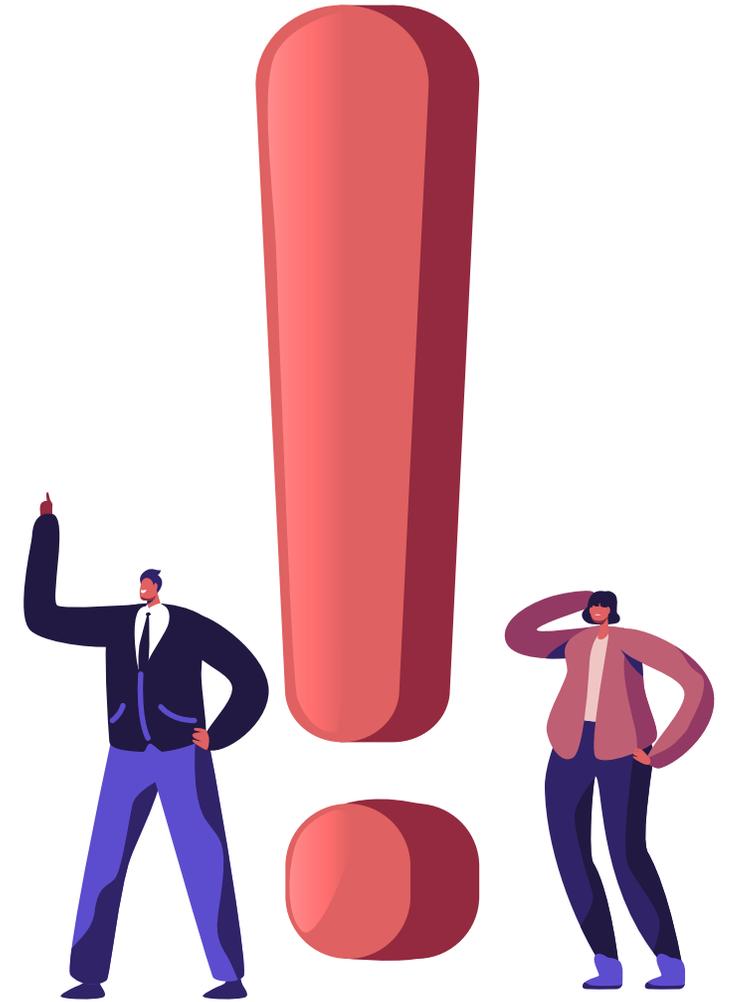
Cómo solicitar la conciliación ante el DCF

- Usted puede acudir al DCF para que actúe como conciliador.
- Ud. o la entidad vigilada pueden presentar la solicitud de conciliación respecto de los asuntos que se deriven de la relación entre los dos.
- Para hacerlo debe presentar un escrito en el que indique brevemente la situación y lo que Ud. pretende, anotando sus datos personales y las pruebas de que disponga.

Recuerde que en cualquier etapa del trámite podrá solicitar la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador. **Esta conciliación es gratuita.**

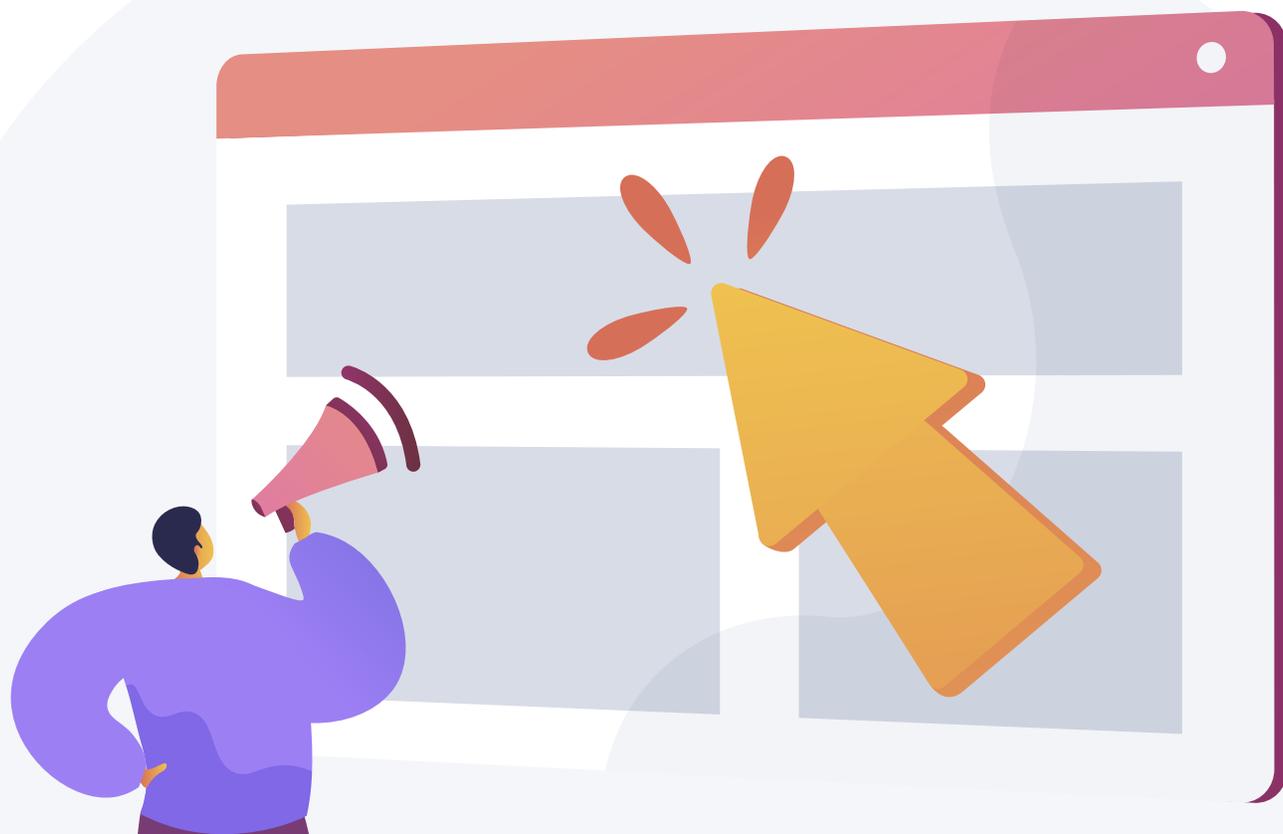
Efectos de la conciliación

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).



Igualmente, el acuerdo al que lleguen las partes en la conciliación tiene efectos de cosa juzgada, lo que significa que la controversia quedó resuelta y no puede acudir a ninguna instancia judicial para que conozca de los mismos hechos.

Podrá dirigir en cualquier momento a los administradores, las juntas directivas o consejos de administración de la o las entidades vigiladas a su cargo, recomendaciones y propuestas relacionadas con los servicios y atención a los consumidores financieros, sobre eventos que hubieran merecido su atención y que, a su juicio, puedan mejorar y facilitar las relaciones entre la entidad y los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de las actividades de la entidad.



El DCF
**como su
vocero**

En ejercicio de esta función, los Defensores del Consumidor Financiero podrán revisar los contratos de adhesión de la o las entidades a su cargo y emitir su concepto sobre los mismos; **en especial, respecto de la inclusión de cláusula abusivas.**



Si usted no está de acuerdo con la actuación del DCF



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