

¿Cuál es el procedimiento para la atención de las quejas presentadas ante la Defensoría del Consumidor Financiero?

El procedimiento inicia mediante la recopilación de información tanto del Consumidor Financiero como de la entidad, y culmina con una decisión que es de obligatorio cumplimiento para las partes. Los plazos para la resolución de las quejas se encuentran establecidos en el Decreto 2555 del 2010 y de manera informativa se expone en el siguiente procedimiento:

- Si la queja se presenta directamente ante la EV hará el traslado al DCF dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.
- El CF podrá desistir de su queja en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al DCF. En tal evento, se deberá comunicar al CF y a la EV sobre la terminación del trámite dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.
- En cualquier etapa antes de la decisión final, la EV podrá informar al DCF sobre la rectificación parcial o total del caso.
- El CF puede aceptar rectificación de la EV o solicitar la respuesta.

Para mayor información te invitamos a consultar el Decreto 2555 de 2010 Artículo 2.34.2.1.5 o el link <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/61393>

Procedimiento para la resolución de quejas por parte del Defensor del Consumidor Financiero

EV: Entidad Vigilada
CF: Consumidor Financiero
DCF: Defensor del Consumidor Financiero

Inicia con la Presentación de la Queja.

-El DCF evalúa la Competencia 3 días hábiles para informar al CF y EV.

Queja de interés general.

-Traslado a la SFC.

-El DCF deberá continuar el trámite individual según sea su competencia.

No admisión.

-El DCF informará los motivos al CF sobre la no admisión del caso y la posibilidad de ejercer las demás acciones legales.

Requerimiento de información previa.

-Solicitud de información al CF y/o EV. Para lo cual las partes cuentan con un plazo de 8 días hábiles para remitir la información.

-De no recibir respuesta del CF la queja se entiende por desistida, pero el CF puede presentarla de nuevo con la información completa.

-De recibir respuesta, el DCF evaluará si admite o no la queja. Plazo 3 días hábiles. De ser aceptada la queja continúa el trámite de Admisión.

Admisión.

-El DCF evalúa la información aportada en un plazo no mayor a 8 días hábiles.

-El DCF emitirá la Decisión Final acerca de la queja, la cual comunicará al CF al día hábil siguiente.

¿Cuáles son las Sanciones?

El incumplimiento de las normas previstas en la Ley 1328 de 2009, incluidas las obligaciones a cargo del Defensor del Consumidor Financiero y de las entidades vigiladas para con él, así como las demás disposiciones vigentes en materia de protección al Consumidor Financiero será sancionado por la Superintendencia Financiera de Colombia en la forma prevista en la Parte Séptima del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el artículo 53 de la Ley 964 de 2005 y demás normas que los modifiquen o sustituyan.



Defensoría del Consumidor Financiero

El Defensor del Consumidor Financiero es un vocero y representante de tus derechos como Consumidor Financiero, el cual busca atender de manera oportuna y efectiva las inconformidades que puedas tener con la entidad.

¿Quién es el Defensor del Consumidor Financiero?

El Defensor del Consumidor Financiero de **Crédito Fácil CODENSA** es:

- **Defensor Principal:** José Guillermo Peña González
- **Defensor Suplente:** Carlos Alfonso Cifuentes Neira

¿Cuáles son los medios para contactarte con el Defensor?

Tu solicitud, queja, reclamo o sugerencia puedes remitirla de manera escrita a través de cualquiera de los siguientes canales:

- **Correo electrónico:** defensoriasc@pgabogados.com
- **Dirección de Atención:** Avenida Carrera 19 N° 114-09 Oficina 502, Edificio Glass Haus Bogotá D.C.
- **Horario de atención:** lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (días hábiles)
- **Teléfono:** 213-1322 y 213-1370
- **Celular:** 321 924 0479

- En cualquiera de las oficinas de atención al público a nivel nacional del Banco; las cuales darán traslado al Defensor dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del documento.

Es importante que en tu escrito relaciones tus nombres y apellidos completos, número de documento de identificación, ciudad y dirección de correspondencia física o electrónica, descripción de los hechos que dan origen a tu solicitud adjuntando los documentos que sustenten tus afirmaciones, así como la solución que esperas recibir.

Para la presentación de tu queja puedes acudir directamente a la entidad vigilada, la Defensoría del Consumidor Financiero y/o Superintendencia Financiera de Colombia; ten presente que no se exige ninguna formalidad.

¿Cuál es el Marco Legal de la Defensoría del Consumidor Financiero?

Mediante la Ley 1328 del 2009 se estableció como obligatoria la figura de la Defensoría del Consumidor Financiero para las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, a su vez la Ley fue reglamentada por el Decreto 2555 del 2010, el cual contempla todo el procedimiento en el desarrollo de las funciones asignadas al Defensor, para que pueda actuar como un mecanismo protector de los derechos de los Consumidores Financieros dentro del marco de su competencia.

¿Cuáles son las funciones y asuntos que puede conocer el Defensor del Consumidor Financiero?

Las funciones y asuntos que puede conocer el Defensor del Consumidor Financiero se encuentran señaladas en el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, dentro de las cuales se indican las siguientes:

- Atender de manera oportuna y efectiva a los Consumidores Financieros de las entidades correspondientes.

- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita las quejas, dentro de los términos y con el procedimiento establecido para tal fin, en relación con un posible incumplimiento de la entidad vigilada respecto de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución y calidad de los servicios o productos que ofrece.
- Ser vocero y actuar como conciliador de los Consumidores Financieros en los términos indicados en la Ley 640 de 2001.

¿Cuáles son los asuntos que se encuentran excluidos de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero?

Estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos:

- Aquellos cuya inconformidad no tenga relación con los productos o servicios que presta la entidad vigilada.
- Los concernientes al vínculo laboral entre las entidades y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- Aquellos que se deriven de la condición de accionista de las entidades.
- 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.
- Los que se refieran a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.

- 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.
- 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.
- Las quejas cuya cuantía, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

¿Cuál es el alcance y efectos de las decisiones de la Defensoría del Consumidor Financiero?

En desarrollo del principio de transparencia Crédito Fácil CODENSA, ha incorporado en sus reglamentos que las decisiones que emita el Defensor del Consumidor Financiero son de obligatorio cumplimiento.

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

¿Cuáles son los alcances y efectos del Acuerdo de Conciliación realizado ante la Defensoría del Consumidor Financiero?

Los Acuerdos de Conciliación se formalizan en un Acta, en la cual el Consumidor Financiero y la entidad pactan un arreglo, con la intervención del Defensor del Consumidor Financiero. Lo acordado en el Acta será de obligatorio cumplimiento para las partes, prestará mérito ejecutivo y hará tránsito a cosa juzgada. El incumplimiento de cualquiera de las partes facultará a la parte cumplida para hacerlo exigible por las vías legales respectivas.