

Defensor del consumidor financiero

Es el vocero de los consumidores ante la respectiva entidad, conoce y resuelve de forma objetiva y gratuita las quejas que éstos presentan ante alguna de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, pudiendo actuar como conciliador a solicitud de las mismas partes, dentro de los términos y condiciones establecidos en las normas correspondientes. Actúa con independencia de la respectiva entidad, de sus organismos de administración y gobierno, contando con plena autonomía en el ejercicio de su cargo.

Normatividad

La normatividad orientada a la protección especial de los consumidores financieros se encuentra en las siguientes disposiciones: Ley 1329 de 2009 Decreto Ley 2281 de 2010 Decreto Circular Externa 015 de 2010

¿Cuáles son las funciones del Defensor del Consumidor Financiero?

1. Atender de manera oportuna y efectiva a los Consumidores Financieros y ser vocero de los consumidores ante la respectiva entidad.
2. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.
3. Dirigir en cualquier momento a los administradores, las juntas directivas o consejos de administración de las entidades vigiladas, recomendaciones y propuestas relacionados 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.
4. Actuar, en el territorio nacional, como conciliador entre el consumidor financiero y la entidad vigilada. Para el efecto, a solicitud de cualquiera de las partes, el Defensor conocerá de los trámites de conciliación sobre los asuntos que sean susceptibles de tal

forma, que surjan en desarrollo de la Entidad Financiera.

5. Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionada con el servicio y la atención al Consumidor Financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.

6. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.

7. Podrán revisar los contratos de adhesión y emitir su concepto sobre los mismos, en especial respecto de la inclusión de cláusulas abusivas.

¿Cómo hacer uso del servicio?

El consumidor financiero debe presentar su queja o reclamo directamente en las oficinas del Defensor Financiero según información antes descrita o en cualquiera de nuestras oficinas del país, a través del correo electrónico del Defensor o la página Web institucional, describiendo los hechos y derechos que considere vulnerados, indicando su nombre, número de identificación, dirección y teléfono de contacto. En caso de desistir de su reclamación, favor informarlo por escrito.

Asuntos excluidos de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero:

- a) Los que no correspondan o están directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a las entidades.
- b) Los concernientes al vínculo laboral entre las entidades y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- c) Aquellos que se deriven de la condición de accionista de la entidad.
- d) Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, así como el reconocimiento de las indemnizaciones o sumas aseguradas del contrato de seguros, salvo los que están relacionados con la calidad del servicio en el reconocimiento en uno y otro caso, evento en el cual serán de conocimiento del defensor del consumidor financiero.
- e) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial, arbitral o administrativa.
- f) Aquellos que corresponden a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, la celebración de un contrato y sus condiciones, o a la vinculación o admisión como cliente.

- g) Los que se refieren a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la queja.
- h) 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.
- i) Las quejas cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

Defensor del Consumidor Financiero

Principal

Dr. Luis Jorge Góngora Navia
E-mail: ljorgegon@yahoo.com

Dirección

Carrera 4 No. 18-50 Of. 16-06 Bogotá D.C.

Teléfono

3102817073

Horario de atención

Lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.
Jornada continua.