

## **I. ¿Qué es la Defensoría del Consumidor Financiero?**

La Defensoría del Consumidor Financiero (DCF) es una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer sus funciones con autonomía e independencia.

La entidad deberá contar con un DCF Principal y un DCF Suplente, quienes deberán cumplir con los requisitos señalados en el artículo 18 de la Ley 1328 de 2009 y en la Circular 13 de 2022 de la SFC.

## **II. Funciones Legales del DCF**

Las funciones establecidas para el DCF en la Ley 1328 de 2009 y la Circular 13 de 2022 de la SFC que modificó el numeral 2º del Capítulo II, Título III, Parte I de la Circular 29 de 2014 de la SFC, son las siguientes:

a) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.

b) 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.

Las decisiones que adopte el Defensor del Consumidor Financiero serán obligatorias cuando (i) los consumidores y las entidades vigiladas así lo acuerden de manera previa y expresa, y (ii) cuando las entidades así lo hayan previsto en sus reglamentos.

c) Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001 y en la Ley 2220 de 2022, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan, como es el caso de la Ley . Para el efecto, el consumidor financiero y la entidad vigilada podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. El trámite de conciliación es gratuito para el consumidor de la entidad. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.

El documento en el cual conste la conciliación realizada entre la entidad vigilada y el consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor Financiero en señal de que se realizó en su presencia. Tal conciliación prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas. Esta DCF registra y archiva las correspondientes Acta en el Centro de Conciliación "Cámara Colombiana de Conciliación".

De encontrarse una queja en trámite y de no haber aún emitido el DCF su concepto, el consumidor podrá solicitar la conciliación. En este caso la DCF convocará a las partes a audiencia de conciliación y dará por finalizado el proceso de la queja. d) Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.

e) Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.

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

i) La Defensoría del Consumidor Financiero y las entidades vigiladas, deberán garantizar que se atienda en forma eficaz, eficiente y oportuna a los consumidores financieros de todas las zonas del país en las cuales la entidad vigilada preste sus servicios.

j) Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

Adicionalmente, en el Decreto 2555 de 2010, se establece el procedimiento para la atención de quejas por parte del DCF.

### **III. Asuntos que por ley están exceptuados del conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero.**

Estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero de acuerdo con lo establecido en la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010, los siguientes asuntos:

a) Los que no correspondan o no estén 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 condición de accionista de las entidades.

d) 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.

e) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.

- f) Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- g) 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.
- 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) Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- j) No podrá determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por la Ley.
- k) Las demás que defina el Gobierno Nacional.

### III. Proceso de Atención de las quejas.

El consumidor debe incluir en su comunicación:

- Nombres y apellidos completos
- Documento de identificación
- Dirección y/o correo electrónico.
- La descripción de los hechos y pretensiones de su reclamo o queja.
- Adjuntar documentos soporte que sustente sus afirmaciones.

La queja puede ser presentada por el consumidor por escrito a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico
  - Página WEB de la Defensoría.
  - 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).
- ✓ El DCF notificará su competencia y procederá con el traslado a la entidad en un plazo máximo de 3 días hábiles.
  - ✓ 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.
  - ✓ Recibida la respuesta de la entidad vigilada, el DCF evaluará la información y generará un concepto en un tiempo no mayor a ocho días hábiles, la cual será comunicada por escrito.
  - ✓ En caso de no ser aceptado por las partes, el consumidor financiero puede acudir a otros medios de protección de sus derechos, tales como: presentar su queja ante las autoridades administrativas competentes (Superintendencia Financiera de Colombia); o acudir ante las cámaras de comercio o cualquier otro centro de conciliación, de ser

procedente; o acudir a la acción jurisdiccional de protección al consumidor, evento en el cual podrá decidir si la ejerce ante la justicia ordinaria o ante la Delegatura Judicial de la Superintendencia Financiera de Colombia.

### **TRÁMITE DE CONCILIACIÓN**

Dentro de las funciones establecidas para el Defensor del Consumidor Financiero, se encuentra su actuación como conciliador entre los consumidores y la entidad.

En cualquier etapa del trámite de la presente queja, con excepción de los casos donde el Defensor ya ha emitido su concepto, usted puede solicitar el inicio de este trámite, remitiendo de forma expresa su solicitud al correo [defensoria@defensoriasernarojas.com](mailto:defensoria@defensoriasernarojas.com), en este caso se suspenderá el trámite de la queja y se citará a la correspondiente audiencia de conciliación, de conformidad con la normatividad vigente.