

CONCILIACIÓN

Es un mecanismo de solución de conflictos autocompositivo a través del cual, dos o más personas pueden gestionar por sí mismas la solución de sus diferencias, donde el intercambio de ideas y propuestas son la piedra angular para dirimir la controversia, acompañados por un tercero neutral y calificado.

CÓMO SOLICITAR LA CONCILIACIÓN POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Se puede solicitar en cualquier etapa del trámite de la queja indicando los motivos de ésta, el Defensor del Consumidor Financiero (DCF) actuará como conciliador extrajudicial en derecho, fijando la fecha de citación de las partes: Representante Legal de Positiva y Consumidor Financiero.

Se celebra la audiencia de conciliación. Se registra el acta en la que quedará registro de la conciliación, la constancia de no competencia o la constancia de no acuerdo, según aplique y se procede en conformidad, según el caso que haya aplicado.

GRATUIDAD DE LA CONCILIACIÓN

Las conciliaciones que adelante el Defensor del Consumidor Financiero son de carácter gratuito para los consumidores financieros.

ASUNTOS QUE SON CONCILIABLES

- Que la controversia sea susceptible de transacción, desistimiento y donde las partes tengan poder de disposición.
- Que no haya una prohibición legal, para transar o conciliar el tema en específico.

EFFECTOS JURÍDICOS DE LA CONCILIACIÓN

La decisión expresada en el acta de conciliación pone fin a una controversia que no puede ser discutida en otras instancias. El documento suscrito presta merito ejecutivo, cuando contiene una obligación clara, expresa y exigible, en caso de que alguna de las partes incumpla lo pactado.

EFFECTOS DE LAS DECISIONES DEL DCF

Las decisiones emitidas por el Defensor del Consumidor Financiero serán de obligatorio cumplimiento cuando los consumidores y las entidades supervisadas lo hayan acordado, previamente, de manera explícita. Así mismo, serán de acatamiento obligatorio para las entidades financieras, si estas disposiciones se encuentran contempladas en sus reglamentos interno.