

PROCEDIMIENTO DE LAS QUEJAS QUE SE PRESENTAN

El consumidor financiero podrá escoger entre acudir directamente a la entidad vigilada, al DCF, a la SFC o a los organismos de autorregulación, para presentar su queja de conformidad con lo establecido en el literal e. del art. 5 de la Ley 1328 de 2009, advirtiéndole que cada institución evaluará los trámites dentro del marco de competencia que le corresponda.

En caso de elegir interponer una queja ante la Defensoría del Consumidor Financiero, el Defensor cuenta con plazo de tres (3) días hábiles para comunicarle al usuario la admisión o no de su solicitud. Cuando él lo estime necesario puede requerir información al usuario, quien tendrá ocho (8) días hábiles para dar respuesta, de lo contrario se da como desistida la queja.

El consumidor financiero podrá presentar de nuevo su queja o reclamo con la información completa, la cual se recibirá como si fuera la primera vez.

Al ser admitida la queja será trasladada a la entidad vigilada para que ésta en ocho (8) días hábiles, contados a partir del día siguiente al traslado, remita la información relacionada con el caso, exponga los argumentos en que fundamente su posición y manifieste su decisión.

Eventualmente, la entidad financiera puede rectificar total o parcialmente su posición, antes de la decisión final por parte de esta Defensoría, caso en el cual se informará al consumidor, para que dentro de los tres (3) días hábiles siguientes exprese o no su satisfacción a quien le ha notificado y se dé por terminada la reclamación, junto con el archivo respectivo.

En cualquier etapa del trámite, el consumidor financiero puede solicitar la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador. Esto ocasiona la suspensión del trámite de la queja y se citaría a la audiencia de conciliación (Art. 13 Ley 1328 de 2009 y Ley 2220 de 2022, entre otras normas aplicables).

También, en cualquier momento el consumidor financiero puede desistir de su queja, mediante escrito dirigido a la Defensoría, solicitando dar por terminado el trámite. De otra parte, al remitir la entidad vigilada toda la información al Defensor del Consumidor Financiero, este tendrá ocho (8) días hábiles para dar respuesta final a la queja. En caso de que la decisión sea desfavorable usted puede acudir a cualquier medio de protección de sus derechos.

El trámite de su queja ante esta Defensoría no constituye requisito de procedibilidad, por lo que puede recurrir a otras instancias a través de las vías jurisdiccionales o administrativas como la Superintendencia Financiera de Colombia o los jueces correspondientes.

INCUMPLIMIENTO DE NORMAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN

El incumplimiento de las normas previstas en materia de protección al consumidor (Art. 21 Ley 1328 de 2009) las obligaciones a cargo del Defensor del Consumidor Financiero y de las entidades vigiladas para con él, será sancionado por la Superintendencia Financiera de Colombia conforme a lo previsto en la parte Séptima del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y el artículo 53 de la Ley 964 de 2005 y demás normas que los modifiquen o sustituyan.