

TRÁMITE DE LAS QUEJAS ANTE EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

1. El consumidor financiero podrá presentar su queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero mediante un documento que contenga:
 - Sus datos personales
 - La información de contacto
 - La descripción de los hechos
 - Las pretensiones concretas
2. La queja podrá ser remitida directamente al Defensor del Consumidor Financiero o podrá ser presentada en las oficinas, agencias o sucursales de la entidad, quien debe dar traslado al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del documento.
3. Recibida la queja por el Defensor del Consumidor Financiero, este debe evaluar la solicitud y determinar si requiere mayor información de parte de la entidad o del consumidor financiero, para lo cual procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria, dentro del término que él determine, sin exceder de 8 días hábiles contados desde el día siguiente al de la solicitud de información.
4. Si el Consumidor Financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término establecido, se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida. Lo anterior, sin perjuicio de que el Consumidor Financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.
5. Una vez recibida la información solicitada, el Defensor del Consumidor Financiero podrá decidir sobre la admisión o inadmisión de la queja dentro del término máximo de 3 días hábiles y decidirá si el asunto es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al consumidor financiero interesado y a la entidad dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.
6. Cuando el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo interpuesto corresponde a temas de interés general, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.
7. Si la queja es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al Consumidor Financiero si la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero es obligatoria según los reglamentos de la entidad, advirtiéndole sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento. Así mismo, dará traslado de la queja a la entidad, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición y que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.

8. En cualquier caso en que la queja sea inadmitida, el Defensor del Consumidor Financiero comunicará su decisión al consumidor financiero, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.
9. La entidad deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que ésta le sea desfavorable. En todo caso, si la entidad ha incorporado en sus reglamentos la obligatoriedad de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, no podrá manifestar lo contrario.
10. La respuesta deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado, término que se ampliará a petición de la entidad y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, la entidad deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.
11. El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término estipulado para dar respuesta por parte de la Entidad.
12. La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al consumidor financiero y a la entidad el día hábil siguiente después de proferida.
13. En caso que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero, éste puede acudir a otros medios de protección de sus derechos.
14. Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a la entidad y al consumidor financiero.
15. La entidad podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo con el consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero.
16. En estos casos, la entidad informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, consultará al consumidor financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción.
17. El consumidor financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles. Si vencido este término el consumidor financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.
18. Si en caso de que el consumidor financiero exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo.

19. Si la rectificación fue parcial o el consumidor financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.
20. En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009.
21. Si se solicita la conciliación, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001.
22. La decisión así adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada.
23. El consumidor financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al Defensor del Consumidor Financiero.
24. En tales eventos, el Defensor del Consumidor Financiero dará por terminado el trámite y deberá comunicar al consumidor financiero la recepción del documento de desistimiento y a la entidad sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.