
	<b>Procedimiento</b> <b>para la Resolución de Quejas o Reclamos</b> <b>por parte de los Defensores del Consumidor</b> <b>Financiero.</b>	Versión: 1 Vigencia Desde: Noviembre 2024
	<b>SANTIAGO VÉLEZ &amp; ASOCIADOS CORREDORES DE SEGUROS SA</b>	<b>CONFIDENCIALIDAD</b>
		C1: <input checked="" type="checkbox"/> C2: <input type="checkbox"/> C3: <input type="checkbox"/>
		<b>PROC-SV-SGCSAC-002</b>



## Procedimiento

**Para la Resolución de Quejas o Reclamos por parte de los Defensores del Consumidor Financiero.**

(Decreto 2555 de 2010)

	<b>Procedimiento</b> <b>para la Resolución de Quejas o Reclamos</b> <b>por parte de los Defensores del Consumidor</b> <b>Financiero.</b>  <small>SANTIAGO VÉLEZ &amp; ASOCIADOS CORREDORES DE SEGUROS SA</small>	Versión: 1
		Vigencia Desde: Noviembre 2024
		<b>CONFIDENCIALIDAD</b>
		C1: <input checked="" type="checkbox"/> C2: <input type="checkbox"/> C3: <input type="checkbox"/>
		<b>PROC-SV-SGCSAC-002</b>

El Defensor del Consumidor Financiero es el vocero de los consumidores de servicios financieros ante las entidades financieras. Por esta razón, da trámite a las peticiones, quejas y/o reclamos contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita.


En los eventos en los cuales el Defensor del Consumidor Financiero sea competente para resolver quejas o reclamos en los términos de la Ley 1328 de 2009 y del presente Decreto, deberá observar el siguiente procedimiento para su trámite:

1. El consumidor financiero deberá presentar su queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero mediante documento en el cual consigne sus datos personales y la información de contacto, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja o reclamo, la cual podrá ser remitida directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero, o podrá ser presentada en sus oficinas o en las agencias o sucursales de las entidades. En este último caso, las entidades vigiladas tienen la obligación de hacer el traslado al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.
2. 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.
3. Una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al consumidor financiero interesado y a la entidad involucrada dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.

Si la queja o reclamo 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 respectiva, advirtiéndole sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

Si la queja o reclamo es 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.

4. Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de la entidad involucrada o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación,

	<b>Procedimiento</b> <b>para la Resolución de Quejas o Reclamos</b> <b>por parte de los Defensores del Consumidor</b> <b>Financiero.</b>	Versión: 1 Vigencia Desde: Noviembre 2024
	<b>SANTIAGO VÉLEZ &amp; ASOCIADOS CORREDORES DE SEGUROS SA</b>	<b>CONFIDENCIALIDAD</b>
		<b>C1:</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>C2:</b> <input type="checkbox"/> <b>C3:</b> <input type="checkbox"/>
		<b>PROC-SV-SGCSAC-002</b>

a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, la entidad o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor del Consumidor Financiero sin que se excedan los ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se solicite la información. Una vez recibida la información solicitada, el Defensor del Consumidor Financiero podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles.

**5.** Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el consumidor financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. 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.


**6.** Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a la respectiva entidad, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. Será obligatorio que, en el mismo traslado, se solicite a la entidad que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.

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.

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 vigilada deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de la entidad se hubiere producido fuera del mismo, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida. En tal evento, el Defensor del Consumidor Financiero deberá requerir nuevamente a la entidad para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera de Colombia la ocurrencia reiterada de estos hechos.

Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento reiterado evidenciado en el envío tardío, en forma incompleta o en el no envío de las respuestas al Defensor del Consumidor Financiero, deberá ser informado por éste a la Junta Directiva o al Consejo de Administración de la entidad vigilada, quienes deberán adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.

	<b>Procedimiento</b> <b>para la Resolución de Quejas o Reclamos</b> <b>por parte de los Defensores del Consumidor</b> <b>Financiero.</b>	Versión: 1 Vigencia Desde: Noviembre 2024
	<b>SANTIAGO VÉLEZ &amp; ASOCIADOS CORREDORES DE SEGUROS SA</b>	<b>CONFIDENCIALIDAD</b>
		<b>C1:</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>C2:</b> <input type="checkbox"/> <b>C3:</b> <input type="checkbox"/>
		<b>PROC-SV-SGCSAC-002</b>

**7.** 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.

**8.** 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 en el numeral 6.

**9.** 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 vigilada el día hábil siguiente después de proferida.


En caso de que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero éste puede acudir a cualquier medio de protección de sus derechos.

**10.** La entidad vigilada 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. 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. 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.

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. Lo anterior sin perjuicio que el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas de que trata el numeral 2 del presente artículo, en cuyo caso dará traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia, si no lo había hecho previamente, junto con un escrito soportando su posición.

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.

**11.** 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. En tal caso, se suspenderá el trámite de

	<b>Procedimiento</b> <b>para la Resolución de Quejas o Reclamos</b> <b>por parte de los Defensores del Consumidor</b> <b>Financiero.</b>  <small>SANTIAGO VÉLEZ &amp; ASOCIADOS CORREDORES DE SEGUROS SA</small>	Versión: 1
		Vigencia Desde: Noviembre 2024
		<b>CONFIDENCIALIDAD</b>
		C1: <input checked="" type="checkbox"/> C2: <input type="checkbox"/> C3: <input type="checkbox"/>
		<b>PROC-SV-SGCSAC-002</b>

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.

La decisión así adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositar el acta correspondiente en el centro de conciliación. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de numeral 7 del artículo 8 de la Ley 640 de 2001, para efectos de publicidad.

**12.** El consumidor financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al Defensor del Consumidor Financiero. 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 vigilada sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

**Frente a su función como conciliador:**


El Consumidor Financiero puede, si lo desea, solicitar audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en el numeral 11 del artículo 2.34.2.2.1 del Decreto 2555 de 2010 y la Ley 640 de 2001. Para llevar a cabo las funciones de conciliación, el Defensor del Consumidor Financiero debe estar certificado como conciliador, de conformidad con las normas vigentes. Al respecto, es importante informar al Consumidor Financiero que, la solicitud de conciliación es un proceso de carácter gratuito y puede ser adelantado directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero, quien funge como conciliador de conformidad con la norma citada en líneas anteriores.

- Asuntos conciliables

Son susceptibles de conciliación, las controversias que se susciten entre los Consumidores Financieros y la compañía, sobre los asuntos que surjan en desarrollo de la actividad de la entidad financiera. El Defensor del Consumidor Financiero no podrá conocer como conciliador de aquellos casos en los que se discutan controversias de naturaleza contencioso administrativas y laborales.

- Efectos del acuerdo conciliatorio

Es pertinente tener en cuenta que, el eventual acuerdo conciliatorio al que llegue la entidad con el Consumidor Financiero hace tránsito a cosa juzgada, es decir, que se equipara a la sentencia de un Juez de la República. Además, el documento en el cual conste el acuerdo de conciliación al que eventualmente llegue la entidad y el Consumidor Financiero, prestará mérito ejecutivo, de modo que el

	<b>Procedimiento</b> <b>para la Resolución de Quejas o Reclamos</b> <b>por parte de los Defensores del Consumidor</b> <b>Financiero.</b>  <small>SANTIAGO VÉLEZ &amp; ASOCIADOS CORREDORES DE SEGUROS SA</small>	Versión: 1
		Vigencia Desde: Noviembre 2024
		<b>CONFIDENCIALIDAD</b>
		C1: <input checked="" type="checkbox"/> C2: <input type="checkbox"/> C3: <input type="checkbox"/>
		<b>PROC-SV-SGCSAC-002</b>

incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible a través de un proceso ejecutivo.

### **Alcance y Efectos de las Decisiones del Defensor del Consumidor Financiero (DCF)**

De acuerdo con lo establecido en el **artículo 13, literal c, de la Ley 1328 de 2009**, el Defensor del Consumidor Financiero actúa como conciliador en los conflictos que se presenten entre los consumidores financieros y la entidad. En este sentido:

- Las decisiones emitidas por el DCF en su rol de conciliador tendrán carácter **obligatorio y vinculante** para ambas partes cuando el consumidor y la entidad acuerden de **manera previa y expresa** aceptar dichas decisiones como vinculantes. Este acuerdo podrá ser realizado en la relación inicial o mediante convenio expreso en el momento de la conciliación.
- Cuando el consumidor financiero y la entidad acuerden de esta forma, las recomendaciones del DCF deberán ser cumplidas sin reservas, garantizando así una solución efectiva y final al conflicto presentado.
- En caso de que no exista un acuerdo previo y expreso sobre el carácter vinculante de las decisiones del DCF, las recomendaciones emitidas servirán como **orientación** para la resolución del conflicto, sin que sean obligatorias para ninguna de las partes.

Esta disposición busca fortalecer la transparencia y la confianza en los procesos de atención de quejas y reclamos, permitiendo una resolución eficiente de las diferencias entre las partes.

### **En relación con la función de vocería**

La Defensoría del Consumidor Financiero puede realizar recomendaciones y propuestas en cualquier momento a los administradores, las juntas directivas o consejos de administración de la entidad. Dichas recomendaciones pueden estar relacionadas con los servicios y atención que se les presta a los Consumidores Financieros de aquellos eventos que hubieran merecido su atención, y que puedan mejorar las relaciones que existen entre la entidad y los Consumidores Financieros, la prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de las actividades de la entidad.

	<b>Procedimiento</b> <b>para la Resolución de Quejas o Reclamos</b> <b>por parte de los Defensores del Consumidor</b> <b>Financiero.</b>  <small>SANTIAGO VÉLEZ &amp; ASOCIADOS CORREDORES DE SEGUROS SA</small>	Versión: 1
		Vigencia Desde: Noviembre 2024
		<b>CONFIDENCIALIDAD</b>
		C1: <input checked="" type="checkbox"/> C2: <input type="checkbox"/> C3: <input type="checkbox"/>
		<b>PROC-SV-SGCSAC-002</b>

### Principios orientadores de la función del Defensor del Consumidor Financiero

- **Autonomía e independencia:** El Defensor cumplirá sus obligaciones de manera libre y sin coacción alguna de las partes. Sus decisiones estarán sujetas a lo previsto en la ley y a los hechos y pruebas en derecho de los que disponga para la determinación de sus decisiones.
- **Imparcialidad y objetividad:** Los pronunciamientos del Defensor siempre deben estar alejados de cualquier interés particular en el asunto de que se trate.
- **Atención a los Consumidores de todo el país:** El Defensor del Consumidor Financiero deberá garantizar que se atienda en forma eficaz, eficiente y oportuna a los Consumidores Financieros de todas las zonas del país.