

## MECANISMOS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

### A. DEFINICIONES:

- **Consumidor Financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de Confinanciera.
- **Cliente potencial:** Son las personas naturales o jurídicas que están en proceso de vincularse con Confinanciera.
- **Cliente:** Son las personas naturales o jurídicas que tienen una relación de origen legal o contractual con Confinanciera, para el suministro de productos o servicios.
- **Usuario:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de Confinanciera.
- **Defensor del Consumidor Financiero:** Es el vocero de nuestros clientes, quien gratuitamente atiende y resuelve las quejas o reclamos del consumidor financiero frente a nuestros productos y servicios de forma eficaz, veraz, transparente, e imparcial. El Defensor del Consumidor Financiero es una institución autónoma y totalmente independiente de Confinanciera.

### B. MECANISMOS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El Consumidor Financiero podrá presentar sus quejas o reclamos por algunas de las siguientes opciones:

**1. Acudir directamente a Confinanciera** para que ésta atienda la queja o reclamo presentada por el Consumidor Financiero, enviando el escrito por alguno de los siguientes medios:

Dirección: Calle 100 No.18 A 46 piso 1 en Bogotá.

Fax: 2187200 Extensiones 3240 y 1672

Correo electrónico: [serviciocliente@confinanciera.com](mailto:serviciocliente@confinanciera.com) ó través del link "Contáctenos" de nuestra página Web <http://www.confinanciera.com>

#### 2. A través del Defensor del Consumidor Financiero

El Defensor del Consumidor Financiero Principal de Confinanciera es el doctor CARLOS MARIO SERNA JARAMILLO, abogado egresado de la Universidad Externado de Colombia, especializado en legislación financiera y en derecho comercial en la Universidad de los Andes, docente en diferentes universidades del país y, el doctor ALEJANDRO ANDRÉS GÓMEZ MONTOYA, abogado de la Universidad Libre de Colombia, especializado en derecho financiero de la

Universidad de los Andes con más de 20 años de experiencia en el sector financiero, se desempeña como Defensor del Consumidor Financiero Suplente.

### **2.1 ¿Cómo acceder al Defensor del Consumidor Financiero?**

El Consumidor Financiero tiene el derecho a presentar de manera respetuosa y en forma escrita sus quejas o reclamos ante el Defensor del Consumidor Financiero, para lo cual debe indicar su nombre completo, documento de identidad, producto que tiene en la Compañía, dirección de correspondencia, hacer una breve exposición de su inconformidad, señalar los hechos y pretensiones y, enviarla por alguno de los siguientes medios:

Dirección: Calle 64 No. 3B - 90 Of. 202

PBX: 609 2013

Correo electrónico: [defensoria@skol-serna.net](mailto:defensoria@skol-serna.net)

Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.

### **2.2 Funciones del Defensor del Consumidor Financiero**

El artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, establece como funciones del Defensor del Consumidor Financiero 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 Confinanciera 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.
- c) Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. 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. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.
- d) Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.

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

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

g) Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

### **2.3 Asuntos Exceptuados del Conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero**

El Defensor del Consumidor Financiero estará exceptuado del conocimiento y trámite de los siguientes asuntos:

a) Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a Confinanciera.

b) Los concernientes al vínculo laboral entre la Compañía y sus empleados o respecto de sus contratistas.

c) Aquellos que se deriven condición de accionista de Confinanciera.

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) Los demás que defina el Gobierno Nacional.

**3. Acudir directamente a la Superintendencia Financiera de Colombia por algunos de los siguientes medios:**

Dirección: Carrera 7ª No. 4-49 en Bogotá

PBX: 5920200

Punto de contacto: 4197100

Línea gratuita nacional para personas fuera de Bogotá: 018000120100

Página Web: [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co) / ventanilla única virtual / buzón de peticiones, quejas y reclamos.

Enlace: [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co) / consumidor financiero, a través de la web de Confinanciera.