

## DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

### Objetivos de la Defensoría

La Defensoría del Consumidor Financiero es una institución orientada a PROTEGER de manera ESPECIAL a los consumidores financieros, y como tal, es un ente AUTONOMO e INDEPENDIENTE de los organismos de administración de la fiduciaria, que se desempeña como VOCERO de los consumidores financieros ante la Fiduciaria, y en ocasiones, como CONCILIADOR entre ellos y la Fiduciaria, y que conoce y resuelve las situaciones de inconformidad de los consumidores financieros, dentro de unos términos y procedimientos establecidos en la ley.

El consumidor financiero cuenta con las siguientes instancias para presentar una queja o reclamo a la Fiduciaria, siendo lo deseable que acuda en el siguiente orden:

El Defensor del Consumidor Financiero Principal es la doctora LINA MARÍA ZORRO CERÓN y su Suplente es la doctora BERTHA GARCÍA MEZA. Podrá dirigirse a ellas a las direcciones electrónicas:

- [defensoriacliente@bancodeoccidente.com.co](mailto:defensoriacliente@bancodeoccidente.com.co)
- [Lzorro@bancodeoccidente.com.co](mailto:Lzorro@bancodeoccidente.com.co)
- [defensordelconsumidorfdo@fiduoccidente.com.co](mailto:defensordelconsumidorfdo@fiduoccidente.com.co)

También está dispuestos los siguientes medios: Dirección física Cra. 7 No. 71-52 Torre A Piso 1 Bogotá Teléfono 601 7462060 Ext. 15311 o a cualquier oficina de Fiduoccidente en el horario de lunes a viernes 8 a.m. a 12 pm / 2:00 p.m. a 5:00 p.m., o a cualquiera de las oficinas del Banco de Occidente, de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 3:00 pm.

### Funciones del defensor del consumidor financiero

- Atender de manera oportuna y efectiva a nuestros consumidores financieros
- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita sus quejas o reclamos relacionadas con un posible incumplimiento de la Fiduciaria a las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de sus servicios o productos, o respecto de la calidad de los mismos.
- Ser vocero de los consumidores ante la Fiduciaria y en tal sentido recibir de las mismas recomendaciones o propuestas que tiendan a favorecer las buenas relaciones entre ellos y la Fiduciaria, así como el mejoramiento continuo en la prestación de nuestros servicios fiduciarios. En desarrollo de esta función, el Defensor puede revisar los contratos de adhesión de la Fiduciaria.
- Actuar como conciliador de las controversias entre los consumidores financieros y la Fiduciaria si así lo decidieren las partes voluntariamente en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación o en las normas que modifiquen o sustituyan.
- Efectuar recomendaciones a la Fiduciaria relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero
- Proponer a las autoridades competentes, las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.

## Como presentar su trámite ante el Defensor al Consumidor Financiero

### **Atención de quejas y reclamos:**

Presente su queja por escrito o por correo electrónico por los canales de atención de la Fiduciaria o a través de la información de contacto del Defensor del Consumidor Financiero. No olvide que la queja debe incluir: Nombres y apellidos completos, documento de identificación, su domicilio (dirección y ciudad), la descripción de los hechos y los derechos que considere vulnerados, adjuntando de ser necesario, los documentos que sustenten sus afirmaciones.

### **Solicitud de Vocería:**

Presente su recomendación o sugerencia a la Fiduciaria de Occidente a través del Defensor del Consumidor Financiero, por escrito o por correo electrónico por los canales de atención de la Fiduciaria o a través de la información de contacto del Defensor del Consumidor Financiero, relacionando el evento o situación que a su juicio, puedan mejorar en la prestación del servicio o en la seguridad del desarrollo de las actividades de la Fiduciaria y las razones para determinarlo como objeto a mejora.

### **Función de conciliación:**

Presente su solicitud a la prestación del trámite de conciliación por parte del Defensor del Consumidor Financiero, por escrito o por correo electrónico por los canales de atención de la Fiduciaria o a través de la información de contacto del Defensor del Consumidor Financiero, expresando de manera clara el deseo de la actuación del Defensor como conciliador y los detalles del caso a conciliar, tales como antecedentes, posición del Consumidor Financiero y la posición de la Fiduciaria.

Recuerde que **este trámite es completamente gratuito** y aplica para cualquier evento relativo a un posible incumplimiento de las normas legales, contractuales o procedimentales sobre los servicios o productos que ofrece la Fiduciaria. En caso de que en la audiencia de conciliación se logre un acuerdo entre las partes se entenderá que el asunto objeto de discusión ha quedado resuelto sin que se pueda interponer nuevamente una demanda, acción administrativa o judicial y prestará mérito ejecutivo. Es decir que, el acuerdo al que se llegue y que conste en el acta de la conciliación, podrá hacerse exigible judicialmente, obligando a las partes a cumplir la(s) obligación(es) pactadas.

Recuerde que como consumidor financiero tiene el derecho para escoger entre acudir directamente a la Fiduciaria, al Defensor del Consumidor Financiero, a la Superintendencia Financiera de Colombia 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, Tenga en cuenta que cada institución evaluará los trámites dentro del marco de competencia que le corresponda.

### Evaluación de los trámites por parte del DCF

Si el Defensor del Consumidor Financiero considera que existe falta de información, éste solicitará la información al consumidor financiero y a la Fiduciaria. Esta información debe ser remitida en un plazo no mayor a 15 días hábiles. Si la información adicional no es remitida, se entenderá por el Defensor el desistimiento del trámite. Recibida la información, el Defensor dispondrá de cinco (5) días hábiles, que se cuentan a partir del día siguiente de su recibido, para admitir o no la queja.

### Excepciones

El Defensor del Consumidor Financiero no podrá prestar sus servicios, en los siguientes eventos:

- Si la inconformidad del consumidor financiero no tiene relación con los productos o servicios que presta la entidad.
- Si se trata de algún asunto de tipo laboral.
- Si la queja del consumidor financiero deriva en calidad de accionista de la entidad.
- Si se trata de un asunto relacionado con el reconocimiento de prestaciones o de pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, así como indemnizaciones o sumas aseguradas en contratos de seguros.
- Si el asunto ya se encuentra en trámite en la Superintendencia Financiera de Colombia o si ha sido resuelto por esta, por un juez o por un árbitro.
- Si tiene que ver con la decisión de la entidad de prestar o no un servicio o producto, o de celebrar o no un contrato, o de vincularlo a usted o no como cliente.
- Si la inconformidad del consumidor se refiere a hechos ocurridos con tres (3) años de anterioridad o más a la presentación de la queja.
- Si ya existió pronunciamiento del Defensor sobre una queja relacionada con los mismos hechos y con las mismas personas.
- Si la queja supera los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- Si la queja no es de competencia del Defensor del Consumidor por los puntos señalados anteriormente, en cuyo caso, el Defensor tendrá la obligación de enviarle una comunicación al consumidor financiero y a la entidad, donde se les informe que no podrá atender la solicitud. Esta comunicación se remitirá en cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la queja. En este caso el consumidor financiero podrá dirigirse directamente a los jueces civiles o penales o a la Superintendencia Financiera de Colombia.

**Recuerde:** Mientras se mantengan las condiciones que motivaron el rechazo, el consumidor financiero no podrá volver a presentar su queja. En el caso de que el Defensor del Consumidor Financiero advierta que la queja presentada corresponde a aquéllas que son de interés general o colectivo, inmediatamente dará traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia para su respectivo trámite.

#### Contenido de las decisiones del Defensor

El Defensor del Consumidor Financiero comunicará la decisión por escrito, y ésta contendrá la siguiente información:

- Identificación como Defensor del Consumidor Financiero.
- La identificación de las partes y la calidad en que actúan.
- Breve relación de los hechos objeto de la queja.
- La decisión y la explicación de los motivos que la respaldan.
- Las decisiones del Defensor serán de obligatorio cumplimiento para la entidad si así lo disponen los reglamentos internos. En caso de que el consumidor financiero no esté de acuerdo con la decisión, podrá adelantar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que considere pertinentes, o puede presentar su queja a la Superintendencia Financiera de Colombia.

Finalmente, si el consumidor financiero tiene alguna queja contra el desempeño como Defensor del Consumidor Financiero, puede dirigirla a la Superintendencia Financiera de Colombia, entidad que evaluará acerca del cumplimiento de las obligaciones del Defensor.

#### Procedimiento de atención a las quejas presentadas

- Una vez la queja sea admitida por el Defensor, se dará traslado a la Fiduciaria con el objetivo de que se presenten los argumentos de la entidad sobre el caso. La respuesta de la Fiduciaria al Defensor deberá ser completa, clara y suficiente, y debe ser entregada dentro de un término de ocho (8) días hábiles desde el día del traslado.
- El Defensor evaluará la información aportada y resolverá la queja o reclamo en un lapso no mayor a ocho (8) días después de la recepción de la información entregada por la Fiduciaria.
- La decisión será entregada tanto al consumidor financiero como a la Fiduciaria el día hábil siguiente a la resolución, y según la favorabilidad el consumidor financiero podrá acudir a otros medios de protección de sus derechos o dar por cerrado el trámite de su queja o reclamo.
- La Fiduciaria podrá rectificar su posición total o parcialmente, en cualquier momento antes de la decisión final. En este caso, el Defensor cuenta con tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la Fiduciaria para contactar al consumidor financiero y hacer llegar la posición de

la Fiduciaria. El consumidor financiero contará con ocho (8) días para dar respuesta a la posición de la Fiduciaria.

- En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor 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 conocimiento ordinario del Defensor y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001.
- El consumidor financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante una comunicación al Defensor, y este dará por terminado el trámite y comunicará en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles la recepción del desistimiento y el cierre del trámite a la Fiduciaria y al consumidor financiero.