

# Defensor del Consumidor Financiero

- **¿Quién es el Defensor del Consumidor Financiero?**

El Defensor del Consumidor Financiero Principal es la doctora Lina María Zorro Cerón y su suplente es la doctora Bertha García Meza.

- **Funciones del Defensor al Consumidor Financiero**

La Defensoría del Consumidor está orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones:

**a)**

Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros

**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 la entidad vigilada 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

**d)**

Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.

**e)**

Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada 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 SAC.

- **Cómo presentar tu queja**

**Presente su queja por escrito o por correo electrónico**, 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 los documentos que sustenten sus afirmaciones.

- **Evaluación de las quejas**

**Cuando yo reciba la queja, precederé a evaluar si es de mi competencia para resolverla:**

Si considero que falta de información, se la solicitaré por escrito a usted y a la entidad. La misma deberá ser remitida en un plazo no mayor a 15 días hábiles. Si usted no remite la documentación adicional, entenderé que desistió de la queja. Recibida la información, dispongo de 5 días hábiles, que se cuentan a partir del día siguiente de su recibido, para admitir o no la queja.

**Usted podrá acudir mi cuando:**

Crea que la entidad vigilada no le prestado adecuadamente un servicio. Considere que la entidad está incumpliendo una norma legal o alguno de los reglamentos internos que rigen el desarrollo de los contratos o servicios que ofrecen y prestan.

- **Excepciones**

No podré prestarle mis servicios:

- Si su inconformidad no tiene relación con los productos o servicios que presta la entidad.
- Si se trata de algún asunto de tipo laboral.
- Si su queja 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 vejes 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 su inconformidad se refiere a hechos ocurridos con tres (3) años de anterioridad o más a la presentación de la queja.

- Si ya me pronuncie sobre una queja relacionada con los mismos hechos y con las mismas personas
- Si su queja supera los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- Para el año 2009 esta cuantía es de \$ 49.690.000.
- Si la queja no es de mi competencia por los puntos señalados anteriormente, tengo la obligación de enviarle una comunicación a usted y a la entidad donde loes informo que no podré atender la solicitud. Esta comunicación la enviaré en cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la queja.

En este caso usted 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, usted no puede volver a presentarme su queja. En el caso de que yo, como defensora del consumidor financiero advierta que la queja presentada corresponde a aquéllas que son de interés general o colectivo, inmediatamente daré traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia para su respectivo trámite. Si la queja es admitida, yo la trasladaré a la entidad vigilada para que ésta pueda presentar sus argumentos. La entidad tiene un plazo máximo de 20 días hábiles para responder, tiempo en el cual debe adjuntar toda la información. Recibidos sus documentos y los de la entidad vigilada, evaluaré la información y tomaré una decisión en un tiempo no mayor a 15 días hábiles, la cual comunicaré por escrito. Si usted en cualquier momento desiste de su queja, si su entidad rectifica la situación o sin la presenta ante los jueces, por favor no olvide informarme por escrito.

- **Contenido de las decisiones del Defensor**

### **Contenido de mí decisión**

Yo le comunicaré mi decisión por escrito, y ésta contendrá la siguiente información: Mi identificación como Defensor del Consumidor Financiero. La identificación de las partes y la calidad en que actúan. Una breve relación de los hechos objeto de la queja. La decisión y la explicación de los motivos que la respaldan. Mis decisiones serán de obligatorio cumplimiento para la entidad si así lo disponen los reglamentos internos. En caso de que usted no está 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. Por último si tiene alguna queja contra mi desempeño como Defensor del Consumidor Financiero, puede dirigirla a la Superintendencia Financiera de Colombia, entidad que evaluara sin no cumplí con mis obligaciones.

- **Presenta tu queja**

Podrá dirigirse a ellos a la dirección electrónica: **defensoriacliente@bancodeoccidente.com.co**, o a **Lzorro@bancodeoccidente.com.co**, ó **defensordelconsumidorfdo@fiduoccidente.com.co** o a la Cra. 7 No. 71-52 Torre A Piso 1 Bogotá - Teléfono 7462060 Exts. 15318 y 15311 Fax 3121024 ó a cualquier oficina de Fiduoccidente, ó a cualquiera de las oficinas del Banco de Occidente, de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 3:00 p.m.