

BOLETÍN 1

SABER MÁS SOBRE EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

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

Es una institución orientada a la protección especial de los Consumidores Financieros. Esta institución es elegida por la Asamblea del Banco. Actualmente nuestra Defensoría está representada por Principal Dr. Darío Laguado Monsalve y Suplente Dr. Carlos Fernando Durán Preciado.

● **Funciones del DCF de acuerdo al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009:**

- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de la entidad.
- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos presenten, dentro de los términos y el procedimiento establecido para tal fin.
- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y el Banco.
- Ser vocero de los consumidores financieros ante el Banco.
- Efectuar recomendaciones al Banco, relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

● **Canales de contacto**

Oficinas Calle 70ª No 11- 83 Bogotá D.C.

Horario de atención: 9:00 AM a 4:00 PM (jornada continua) de lunes a viernes.

Teléfonos: (1) 5439850 - (1) 5439855 - (1) 2351604 o (57) 3203981187

Web: <https://defensorialg.com.co/>

Correo electrónico: reclamaciones@defensorialg.com.co

BOLETÍN 2

SABER MÁS SOBRE EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

● **Derechos que les asisten para presentar quejas**

Los Consumidores Financieros pueden presentar sus quejas ante el Banco, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia o los organismos de autorregulación, relacionadas con el incumplimiento de normas y todas aquellas relacionadas con las actividades propias del Banco. Sin embargo, cada institución evaluará los trámites dentro del marco de competencia que le corresponda.

● **¿Cómo radicar una queja ante el Defensor?**

Ingresando a la página web www.defensorialg.com.co

- Seleccionar: Tramitar tu queja
- Ingresar a nueva solicitud
- Elegir entidad que corresponda
- Radicar queja
- Diligenciar el formulario con los datos solicitados.

● **Por medio del correo electrónico reclamaciones@defensorialg.com.co.**

Remitiendo la siguiente información:

- Datos personales: nombre completo, número de cédula, teléfonos de contacto, correo electrónico, dirección para recibo de correspondencia.
- Descripción de los hechos que motivan la queja o reclamo, la fecha o época en la que ocurrieron y nombre de la entidad con la cual presenta su insatisfacción, anexando los soportes que usted considere sustentan sus pretensiones.

● **Oficinas del Banco**

La entidad recibirá la solicitud dirigida al Defensor y dará traslado dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.

BOLETÍN 3

SABER MÁS SOBRE EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

● Procedimiento para la Resolución de Quejas o Reclamos por parte del Defensor del Consumidor Financiero

- Una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero decidirá si el asunto es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al peticionario y a la entidad 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 comunica al consumidor financiero si la decisión es obligatoria según el reglamento del Banco, advirtiéndolo sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento. Si la queja o reclamo es inadmitida, el Defensor 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.
- Si el Defensor estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte del Banco o del consumidor, procederá a solicitarla y debe ser enviada sin exceder los ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se solicite la información. Si el consumidor no remite la información se entenderá que la solicitud es desistida, sin perjuicio de que pueda presentar una nueva queja.
- 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.
- Admitida la queja o reclamo, el Defensor la remite a la Entidad, a fin de que alleguemos la información y presentemos los argumentos en que fundamentamos nuestra posición. La respuesta será enviada al Defensor dentro de los siguientes ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al traslado, término que podremos aplicar y a juicio del Defensor. En este último caso, la entidad vigilada deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.
- Si después de iniciar el trámite de la solicitud, el Defensor tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando su decisión a la entidad y al consumidor.
- El Defensor del Consumidor debe evaluar la información aportada por el Banco 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 mencionado anteriormente.
- La decisión del Defensor será comunicada al consumidor y al Banco el día hábil siguiente después de proferida. En caso de que la decisión sea desfavorable al consumidor puede acudir a cualquier medio de protección de sus derechos.
- El consumidor podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al Defensor del Consumidor Financiero.



BOLETÍN 4

SABER MÁS SOBRE EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

CONCILIACIÓN

● ¿Qué es?

La conciliación es un servicio a través del cual los Consumidores Financieros pueden solicitar ante el Defensor del Consumidor Financiero la solución de un conflicto presentado con el Banco, sin acudir a un proceso judicial.

● **Procedimiento para la solicitud de conciliación:**

- El convocante debe remitir al Defensor del Consumidor Financiero, la siguiente información
- Nombre de la entidad convocada
- Nombre completo, dirección, teléfonos de contacto
- Descripción de los hechos que darían lugar al pleito
- Los hechos que motivan la solicitud
- Pretensiones de la conciliación
- Propuestas
- Pruebas que desee aportar al trámite

● **Gratuidad del servicio**

El acceso a los trámites de conciliación ejercidos por el Defensor del consumidor Financiero será gratuito.

● **Cómo se tramita la solicitud de conciliación ante la Defensoría**

Las solicitudes de conciliación se tramitan a través de la Página Web: www.defensorialg.com.co , en el mismo formato publicado en la página, visible en solicitud de conciliación.

● **Asuntos que no son susceptibles de conciliación ante la Defensoría del Consumidor Financiero:**

- Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas de la entidad.

BOLETÍN 4

SABER MÁS SOBRE EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

CONCILIACIÓN

- Los concernientes al vínculo laboral entre el Banco y sus funcionarios.
- Aquellos que se deriven de la condición de accionista de la Entidad.
- 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.
- Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite ante autoridades judiciales, en etapa arbitral o administrativa o hayan sido resueltas por tales autoridades.
- Aquellos relacionados con la decisión de prestar o no un servicio, suministrar no un producto, o con las condiciones impuestas para la prestación de un servicio, la celebración de un contrato o la vinculación o admisión de determinada persona como cliente, afiliado, usuario, codeudor o garante de cualquier tipo de producto, contrato o servicio.
- Los conflictos cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de presentar la solicitud.
- Las solicitudes que tengan por objeto los mismos hechos se relacionen con el mismo producto, afecten a las mismas partes y hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.
- Las que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) o más años de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud.

● **Efectos del Acuerdo conciliatorio** **Mérito ejecutivo:**

Con el acta del acuerdo las partes pueden exigir su cumplimiento judicial.

● **Cosa juzgada:**

Le pone fin al conflicto y lo acordado solo se podrá modificar por las mismas partes.

BOLETÍN 5

SABER MÁS SOBRE EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

VOCERÍA

El Defensor del Consumidor Financiero podrá dirigir en cualquier momento al Representante Legal, Junta Directiva o Consejo de Administración del Banco, recomendaciones y propuestas relacionadas con:

- Los servicios y atención a los consumidores financieros,
- Eventos que hubieran merecido su atención y que a su juicio, puedan mejorar y facilitar las relaciones entre la entidad y los consumidores financieros.
- La correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de las actividades de la entidad.
- Identificación de la causa raíz de situaciones que afecten la calidad en los productos y servicios ofrecidos
- Revisión de los contratos de adhesión y emitir su concepto sobre los mismos, en especial respecto de la inclusión de cláusulas abusivas.