

Defensor del consumidor Financiero

La Defensoría del Consumidor Financiero en Colombia es una figura creada por la Ley 1328 de 2009, diseñada para proteger los derechos de los consumidores financieros. Es una institución independiente, autónoma y especializada, que actúa como intermediaria entre los usuarios de servicios financieros y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia

¿Qué función cumple?

El Defensor está para al consumidor financiero cuando sienta que sus derechos como consumidor han sido vulnerados o cuando presente dudas, quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos por la entidad vigilada. Su labor es **escuchar, analizar y resolver** las inquietudes de manera objetiva, dentro de los plazos establecidos por la ley.

El Defensor del consumidor Financiero en Integrity Corporación Financiera

Integrity ha designado para ejercer las funciones de Defensoría de consumidor financiero a:

- Principal: Doctor Juan Manuel Calderón Cuello
- Suplente: Doctora Diana Castaño López

Para contactarlos, los consumidores financieros pueden presentar sus solicitudes, quejas o reclamos a través de:

- Cualquiera de los canales de atención de Integrity Corporación Financiera.
- Directamente los canales habilitados por el defensor del consumidor financiero:
 - Dirección: Cra10 No. 97ª-13 Oficina 502
 - Telefax: +57 (1) 6108164

Funciones principales del Defensor del Consumidor Financiero

- **Atender y resolver quejas** presentadas por los consumidores financieros relacionadas con el incumplimiento de normas legales, contractuales o procedimientos internos.
- **Actuar como conciliador** entre el consumidor y la entidad vigilada.
- **Hacer recomendaciones** a la entidad sobre cómo mejorar la atención y los servicios ofrecidos.
- **Ser vocero** de los consumidores financieros ante la entidad vigilada.
- **Proponer ajustes normativos** que beneficien la protección de los derechos del consumidor financiero.
- **Garantizar un trato justo, claro y respetuoso** en todas las interacciones entre la entidad y sus clientes.

¿Cómo presentar una queja ante el Defensor del Consumidor Financiero?

El procedimiento para presentar una queja ante el Defensor del Consumidor Financiero está regulado por el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010. A continuación, explicamos de forma sencilla cómo funciona:

1. Presentación de la queja

El consumidor financiero debe enviar un documento que incluya:

- Nombre completo
- Número de identificación
- Teléfono y dirección
- Descripción clara de los hechos
- Pretenciones (lo que espera obtener con la queja)

Este documento puede ser entregado directamente al Defensor del Consumidor Financiero o a través de los canales de atención de la entidad financiera. En este último caso, la entidad tiene **tres (3) días hábiles** para trasladar la queja al Defensor del Consumidor Financiero.

2. Revisión inicial

Una vez recibida la queja, el Defensor tiene **tres (3) días hábiles** para:

- Admitirla
- Inadmitirla
- Solicitar información adicional

Si se requiere más información, el consumidor tiene **ocho (8) días hábiles** para enviarla. Si no lo hace en ese tiempo, se considera que desistió de la queja, aunque puede presentarla nuevamente más adelante.

3. Admisión y traslado

Si la queja es admitida, el Defensor la envía a la entidad financiera, que tiene **ocho (8) días hábiles** para responder. En el caso de que el Defensor inadmita la queja, toda vez que es un asunto que no puede conocer y tramitar deberá comunicárselo al consumidor y dará por terminado el trámite.

4. Conciliación

En cualquier momento del proceso, el consumidor puede solicitar que el Defensor actúe como conciliador. Esto suspende el trámite de la queja y se programa una audiencia de conciliación.

5. Desistimiento

El consumidor puede desistir de su queja en cualquier etapa, enviando un documento al Defensor con el motivo.

6. Respuesta final

Una vez la entidad responde, el Defensor tiene **ocho (8) días hábiles** para emitir una respuesta final.

Importante

Este trámite **no es obligatorio** antes de acudir a otras instancias. El consumidor puede optar por mecanismos judiciales, administrativos o acudir directamente a la Superintendencia Financiera de Colombia.