



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

Notas para que cada entidad las tenga en cuenta (30 de noviembre de 2022)

- 1.- Este borrador se refiere a dos asuntos diferentes: las quejas y la conciliación.
- 2.- NO es conveniente mezclarlos.
- 3.- Lo más importante es lo que tiene que ver con la CONCILIACION

Parte I.- Quejas - Contacto:

1.1.- Radicación de quejas:

- a.- A través del aplicativo “Coral”, ingresando a la Página WEB de la Defensoría del Consumidor Financiero Laguardo Giraldo: www.defensorialg.com.co.
- b.- Por medio del correo electrónico reclamaciones@defensorialg.com.co. El quejoso debe indicar datos tales como: nombre completo, número de cédula, los hechos que motiva la queja, la fecha o época en las que ocurrieron; entidad con la cual tiene el inconveniente; dirección para enviarle la respuesta, ojalá de correo electrónico.

1.2.- Datos de contacto:

- a.- Dirección: Calle 70A N° 11-83 – Barrio Quinta Camacho. Bogotá.
- b.- Teléfonos: 601-2110354 – 601-20110351 – 601-2351604 – 601-5439850.
- c.- Celular: 320 398 1187.
- d.- Fax: 5439855.

El horario de atención al público es de 9:00 AM a 4:00 PM de lunes a viernes jornada continua.

Parte II.- Conciliación en derecho

2.1.- ¿Qué es?:

La conciliación en derecho es un servicio gratuito a través del cual los clientes que tengan diferencias de carácter patrimonial que pueden dar lugar a un pleito, pueden proponer una fórmula de arreglo que si se llegara a coger por el cliente y la entidad, le podría dar fin a dicho conflicto y el acuerdo será obligatorio para las partes.

2.2.- Requisitos de la solicitud de conciliación:

La solicitud de conciliación debe contener por lo menos:

Cll. 70A N° 11-83 • Bogotá, D.C. • Tels.: (57-1) 235 1604 - 543 9850 - 2110351 • Fax: 543 9855
www.defensorialg.com.co



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

- a.- Indicación del conciliador o el centro de conciliación a quien se dirige.
- b.- Individualización de las partes, es decir: **(i)** nombre y documento de identidad del cliente; y, **(ii)** nombre de la entidad.
- c.- Descripción de los hechos que darían lugar al pleito.
- d.- Pretensiones del cliente.
- e.- Qué propone el solicitante
- f.- Pruebas que quiera aportar el solicitante.
- g.- Dirección de contacto.

2.3.- Gratuidad:

El acceso a la conciliación es totalmente gratuito.

2.4.- 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**.

2.5.- Convocatoria:

Se enviará citación a los correos electrónicos de las partes. En la citación se les informará sobre la admisión de la solicitud, se fijará fecha y hora de audiencia, y se enviará el link de ingreso.

2.6.- Acceso virtual

Las conciliaciones se llevarán a cabo de manera virtual.

2.7.- Indicaciones para el convocante:

- a.- Debe entrar a la sesión 10 minutos antes de la hora prevista para iniciar la audiencia. Para estos efectos debe utilizar el link que previamente la Defensoría le deberá enviar a las partes.
- b.- En cliente debe enviar **antes de la audiencia** de conciliación la imagen de su documento de identidad al correo que le indiquen en su momento.
- c.- En la audiencia de conciliación solo se puede tratar el tema concreto que dio lugar a la solicitud, sin necesidad de referirse a antecedentes o a dificultades o circunstancias personales.
- d.- Para exponer lo que pretende, el cliente dispondrá de 5 minutos. Una vez concluya la presentación del cliente, se le dará la palabra a entidad financiera para que decida libremente si acoge la propuesta que le haga el cliente; si no la acoge o si la acoge parcialmente; o presenta otra propuesta.



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

e.- El éxito de estas audiencias depende de la brevedad y de la voluntad de quienes participemos en la reunión.

2.8.- Quién actúa como conciliador:

Tanto el DCF Principal como el DCF Suplente, pueden convocar y atender la audiencia.

2.9.- Asuntos que no son susceptibles de conciliación ante la Defensoría del Consumidor Financiero:

a.- Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a cada EV.

b.- Los concernientes al vínculo laboral entre la EV con sus empleados.

c.- Aquellos que se deriven de la condición de accionista de una EV.

d.- Los relacionados con el reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, así como el reconocimiento de las indemnizaciones o sumas aseguradas del contrato de seguros, salvo los que están relacionados con la calidad del servicio en el reconocimiento en uno y otro caso, evento en el cual serán de conocimiento de EL DEFENSOR.

e.- 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.

f.- Aquellos relacionados con la decisión de prestar o no un servicio, suministrar o 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.

g.- Los conflictos cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de presentar la solicitud.

h.- 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 de EL DEFENSOR.

i.- Las que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) o más años de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud.

2.10.- Resultados de la audiencia:

a.- Si hay Acuerdo:

En este el Conciliador expedirá Acta de Acuerdo.

b.- Si no hay Acuerdo:

En este caso el Conciliador expedirá Constancia de No Acuerdo.



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
Laguado Giraldo

2.11.- Efectos del Acuerdo conciliatorio:

a.- Mérito ejecutivo:

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

b.- Cosa juzgada:

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

2.12.- Actas y Constancias:

Se enviarán por correo electrónico a las partes.

Quedamos a sus órdenes para cuanto se relacione con este Informe.

Respetuosamente,

DARIO LAGUADO MONSALVE
Defensor del Consumidor Financiero