

## TRÁMITE DE CONCILIACIÓN

De conformidad con lo establecido en la Circular Externa 013 del 2022 de la Superintendencia Financiera, a continuación encontrarán la información concerniente al ejercicio de la función de Conciliador del Defensor del Consumidor Financiero de Fiduciaria Davivienda S.A.:

### **Procedimiento de la solicitud de conciliación ante el Defensor del Consumidor Financiero:**

El Consumidor Financiero podrá solicitar al Defensor del Consumidor Financiero que actúe en calidad de Conciliador en cualquier momento, ya sea dentro del trámite de conocimiento ordinario de una queja o por fuera de este. En caso de que la solicitud se presente durante el trámite de una queja, este se suspenderá de acuerdo con el numeral 11 del artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010. La solicitud de conciliación deberá ser presentada al correo [defensorfiduciariadavivienda@pgabogados.com](mailto:defensorfiduciariadavivienda@pgabogados.com) y para la preparación de las partes y el correcto desarrollo de la audiencia, la solicitud deberá incluir los hechos que la motivan y las pretensiones. Para efectos de identificación, en caso que el Convocante sea persona natural, deberá adjuntar copia de su cédula de ciudadanía; si es persona jurídica, deberá acreditar la calidad de representante legal por medio del certificado de existencia y representación legal o la calidad de apoderado a través de un poder otorgado en debida forma y allegar sus documentos de identificación. El trámite de conciliación ante el Defensor es totalmente gratuito.

### **Asuntos no sujetos de Conciliación:**

De acuerdo con el Parágrafo 2° del Artículo 2.34.2.2.1 del Decreto 2555 de 2010, el Defensor del Consumidor no podrá actuar como Conciliador en los casos en los que se discutan temas de naturaleza contencioso administrativas y laborales.

Adicionalmente, de acuerdo con el Artículo 14 de la Ley 1328 de 2009 estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos:

- a) Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas de la Entidad.
- b) Los concernientes al vínculo laboral entre la Entidad y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- c) Aquellos que se deriven de la condición de accionista de la Entidad.
- d) 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.
- e) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- f) Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- g) Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor.

- h) Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.
- i) Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- j) Las demás que defina el Gobierno Nacional.

### **Efectos de la Conciliación**

En caso de que las partes suscriban un acta de acuerdo, esta prestará mérito ejecutivo, es decir que en caso de incumplimiento, la parte que cumplió podrá hacer exigible lo pactado ante un juez por medio de un proceso ejecutivo. Adicionalmente, lo acordado en ella hará tránsito a cosa juzgada, lo que implica que el acta equivale a una sentencia judicial.