

Procedimiento para la **resolución de quejas** por parte de los defensores del consumidor financiero*

EV: Entidad Vigilada
 CF: Consumidor Financiero
 DCF: Defensor del Consumidor Financiero
 SFC: Superintendencia Financiera de Colombia



Presentación de la queja

Contenido del documento: datos personales e información de contactos/Hechos/Pretensiones.

Presentación: directamente al DCF por correo electrónico o en las oficinas de las entidades Vigiladas, las cuales deben dar traslado al DCF dentro de los días hábiles siguientes.

Evaluación de competencia DCF

3 días hábiles para informar al CF - EV



Admisión

Comunicación al CF
 Informar:
 • Si su decisión será obligatoria o no según reglamento de la EV.
 • La posibilidad de conciliar en cualquier momento.

Traslado EV
 • 8 días hábiles para responder.
 • Ampliación del plazo a solicitud de la entidad y juicio del DCF, EV debe informar razones al CF.

Respuesta Entidad

Cumplimiento
 • Respuesta completa, clara y suficiente.
 • Indicando si la decisión del DCF se aceptará o no.

Evaluación – Información por el DCF
 • 8 días hábiles.

Decisión final por el DCF
 • Motivada. Clara. Completa.

Comunicación al CF
 • Día hábil siguiente.

Finalización y archivo del trámite

Se requiere mayor información

Requerimiento a la EV o CF
 • Plazo: 8 días hábiles.

Respuesta
 • 3 días hábiles para admitir o no.

No respuesta del CF
 • Se entiende desistida pero el CF puede presentar su queja de nuevo con la información completa.

Incumplimiento
 • Fuera de plazo.
 • Incompleto.
 • No se envió.

Nuevo requerimiento a la EV

Respuesta Entidad

No admisión

Comunicación al CF
 • Motivos.
 • Posibilidad de ejercer las demás acciones legales.

Incumplimiento reiterado
 • Información a la SFC.
 • Información a la Junta Directiva o Consejo Administrativo de la EV.

Queja de interés general

• Traslado a la SFC.
 • La CDF deberá continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.



Conciliación

En cualquier etapa...

DCF como conciliador...

Suspende trámite de queja

Cita Audiencia de Conciliación

Decisión
 • Presta mérito ejecutivo.
 • Constituye cosa juzgada.

En cualquier etapa antes de la decisión final

Rectificación de la EV

EV informa al DCF

DCF consulta al CF
 • Dentro de 3 días hábiles.

Plazo 8 días hábiles

Respuesta
 Rectificación parcial o no satisfacción.

No respuesta
 Rectificación o satisfacción.

Se continúa con evaluación por parte del DCF



• Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el DCF tiene conocimiento de que este no es de su competencia dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a la entidad y al consumidor financiero. Decreto 2555 de 2010.

• El CF podrá desistir de su queja en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al DCF. En tales eventos se deberá comunicar al consumidor financiero y a la entidad vigilada sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento. Decreto 2555 de 2010.

• Los plazos aquí previstos son los máximos que establece la ley sin perjuicio de que se establezcan algunos menores.

• El trámite ante el DCF no constituye requisito de procedibilidad para acudir a la SFC o ejercer en cualquier momento las acciones jurisdiccionales que los CF estimen pertinentes. Decreto 2555 de 2010.