

Procedimiento atención quejas ante el Defensor del Consumidor Financiero

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, el procedimiento para la resolución de quejas y reclamos por parte del Defensor del Consumidor Financiero se desarrollará conforme a las siguientes etapas:

1. Presentación de la queja o reclamo

El Consumidor Financiero debe presentar su queja ante el Defensor del Consumidor Financiero mediante un documento que incluya sus datos personales, descripción de los hechos y pretensiones. Este documento puede radicarse a través de los canales que el Defensor tiene dispuestos para tal fin o a través de los diferentes canales atención del Banco. Si se presenta en la Entidad, esta debe remitirlo al Defensor en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.

2. Revisión de competencia y comunicación

Al recibir la queja, el Defensor decide si es de su competencia y comunica esta decisión al consumidor y a la Entidad involucrada dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

Si admite la queja: El Defensor informa si su decisión final será obligatoria según la Entidad lo haya definido y advierte sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

Si inadmite la queja: El Defensor comunica los motivos y aclara que esto no impide ejercer otras acciones legales disponibles.

3. Solicitud de información adicional

Si el Defensor necesita más información del Consumidor Financiero o de la Entidad, lo comunicará por un medio verificable. Ambos deberán responder en el plazo fijado por el Defensor, sin exceder ocho (8) días hábiles. Una vez recibida la información, el Defensor decidirá sobre la admisión o inadmisión en máximo tres (3) días hábiles.

4. Desistimiento por falta de respuesta

Si el Consumidor Financiero no responde dentro del plazo indicado, se entenderá que desistió de la queja; sin embargo, podrá presentarla nuevamente con la información completa, como si fuera la primera vez.

5. Traslado a la Entidad y respuesta obligatoria

Cuando la queja sea admitida, el Defensor la traslada a la Entidad para que aporte información y argumentos, indicando si acepta que la decisión sea vinculante. La Entidad debe responder de forma completa y clara en máximo ocho (8) días hábiles, plazo que puede ampliarse a solicitud y criterio del Defensor, informando al consumidor las razones.

6. Terminación por falta de competencia

Si durante el trámite el Defensor detecta que la solicitud no es de su competencia, dará por terminada su actuación y lo comunicará de inmediato al consumidor y a la Entidad.

7. Plazo para resolver la queja

El Defensor debe evaluar la información y pronunciarse sobre la queja en un máximo de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del plazo otorgado para responder.

8. Comunicación de la decisión

La decisión debe ser motivada, clara y completa, y comunicarse al Consumidor Financiero y a la Entidad. Si la decisión es desfavorable para el Consumidor, este puede acudir a otros mecanismos de protección de sus derechos.

9. Rectificación por parte de la Entidad

La Entidad puede rectificar su posición antes de la decisión final. Si lo hace, debe informar al Defensor, quien consultará al consumidor en un plazo de tres (3) días hábiles para confirmar su satisfacción. El consumidor tiene ocho (8) días hábiles para responder; si no lo hace, se entiende que está conforme y se termina el trámite. Si la rectificación es parcial o insatisfactoria, el Defensor continuará con el proceso.

10. Conciliación

En cualquier etapa, se puede solicitar el inicio del trámite de conciliación. El trámite ordinario se suspende y se cita a audiencia conforme a lo establecido en la Ley 2220 de 2022. El acuerdo logrado tendrá mérito ejecutivo y efectos de cosa juzgada. Para más información sobre este trámite ingresa al siguiente enlace: [Trámite de conciliación ante el Defensor del Consumidor Financiero](#).

11. Desistimiento voluntario

El consumidor puede desistir de la queja o reclamo en cualquier momento mediante documento dirigido al Defensor. Este dará por terminado el trámite y notificará al consumidor y a la Entidad dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.