

Trámite de conciliación ante el Defensor del Consumidor Financiero

La conciliación es un mecanismo de resolución de conflictos, regulado por la Ley 2220 de 2022, a través del cual dos o más personas pueden gestionar por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral denominado conciliador.

De conformidad con lo dispuesto en el literal C del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 y la Circular Externa No. 013 de 2022 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, el Defensor del Consumidor Financiero podrá actuar de manera especial como conciliador entre los Consumidores Financieros y la respectiva entidad vigilada respecto de los asuntos que son de su competencia.

Este mecanismo busca ofrecer una solución ágil y voluntaria a los conflictos que puedan surgir entre las partes. A continuación, encontrarás algunas preguntas frecuentes sobre el trámite de conciliación:

¿En qué momento se puede solicitar el trámite de conciliación?

El Consumidor Financiero o la Entidad podrán solicitar de manera explícita, desde el inicio o en el trámite de una reclamación, su deseo de que el caso sea atendido por el Defensor del Consumidor Financiero a través de su función como conciliador.

Procedimiento para solicitar la conciliación:

Con el fin de dar inicio al respectivo trámite de conciliación, se debe remitir la solicitud de quien convoca al Defensor del Consumidor Financiero, a través de los canales dispuestos para tal fin, en donde se presente la siguiente información:

- Nombre de la entidad vigilada
- Datos del convocante (Nombre completo, tipo y número de documento, dirección y teléfono de contacto), anexando copia del documento de identidad. Si quien convoca lo hace en calidad de apoderado deberá también anexar los documentos que legalmente lo acrediten como tal.
- Se debe describir detalladamente que se pretende conciliar, los hechos que motivan el requerimiento y la cuantía reclamada en caso de que aplique. Además, se pueden adjuntar todos los soportes que se consideren pertinentes.

Importante

1. Este procedimiento no tiene ningún costo para el Consumidor Financiero, es gratuito.
2. El trámite de conciliación se puede realizar de manera presencial o virtual.
3. Si las partes llegan a un acuerdo, este tiene efectos legales definitivos:
 - Hace tránsito a cosa juzgada (no se puede volver a discutir el mismo asunto).
 - Presta mérito ejecutivo (puede exigirse su cumplimiento).
 - Tiene el mismo valor que una sentencia judicial en firme.