

## **ASUNTOS QUE NO RESOLVERÁ EL DEFENSOR DEL CLIENTE**

- Los que no correspondan o estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la entidad vigilada.
- Los concernientes al vínculo laboral entre las entidades vigiladas y sus empleados.
- Aquellos que se deriven de la condición de accionista de una entidad vigilada;
- Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial, arbitral o administrativa.
- Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, la celebración de un contrato y sus condiciones, o a la vinculación o admisión como consumidor financiero.
- Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años de anterioridad o más a la fecha de presentación de la queja.
- Las quejas que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes y que hayan sido objeto de decisión previa por parte del defensor del cliente.
- Las quejas cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

### **Alcance y efectos de la decisión.**

El Defensor del Consumidor Financiero no podrá determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por la Ley.