REGLAMENTO

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3
2. FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO 4
3. DESIGNACIÓN Y REQUISITOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO 5
4. INDEPENDENCIA Y AUTONOMÍA DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO..... 6
5. ASUNTOS EXCEPTUADOS DEL CONOCIMIENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO 7
6. SANCIONES 8
7. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS 9
8. AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIALN ANTE EL DCF……..12
9. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC 13
10. INFORMES 14
11. OBLIGACIONES ESPECIALES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS y DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO 15
12. CONTACTO DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO 19
13. FLUJOGRAMA DEL PROCESO 20
14. CERTIFICADOS. 22
15. NORMATIVIDAD APLICABLE 23

1. INTRODUCCIÓN.

En desarrollo de la Ley 1328 de 2009, y el Decreto 2555 de 2010, el presente reglamento regula la actuación del Defensor del Consumidor Financiero, con el fin de garantizar la oportuna, objetiva y gratuita la resolución de las quejas presentadas por los consumidores financieros frente a las actuaciones de la entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Por otro lado, dicha normatividad también regula las funciones asignadas a los Defensores del Consumidor Financiero como Conciliadores en los conflictos que surjan entre los consumidores financieros y la entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001.

2. FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

El defensor del Consumidor Financiero deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones:

1. Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de la entidad.

2. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita las quejas que los consumidores financieros presenten, dentro de los términos y el procedimiento establecido legalmente.

3. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001.

4. Ser vocero de los consumidores financieros ante la entidad vigilada.

5. Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero.

6. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.

7. Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

3. DESIGNACIÓN Y REQUISITOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

El Defensor del Consumidor Financiero deberá estar inscrito en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero que será implementado por la Superintendencia Financiera de Colombia en la forma que establezca el Gobierno Nacional. Será designado por la Asamblea General de Accionistas de la entidad vigilada. Igualmente, antes de ejercer su cargo deberán posesionarse el Defensor Principal y el Suplente ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

La Superintendencia es la entidad que acredita al Defensor del Consumidor Financiero, el cual deberá:

1. Acreditar conocimientos en las materias objeto de protección del consumidor, así como en derecho comercial, financiero, de seguros o de valores, preferiblemente relacionados con el sector al que pertenece la entidad o entidades en la cual el defensor ejercería sus funciones.

2. Acreditar como mínimo cinco (5) años de experiencia profesional o estudios especializados en las áreas específicas en el sector financiero, asegurador o de valores, según corresponda a la entidad en la cual desempeñará sus funciones, contada a partir de la fecha de grado profesional.

3. Acreditar conducta idónea y solvencia moral.

4. INDEPENDENCIA Y AUTONOMÍA DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

El Defensor del Consumidor Financiero actuará con independencia de la respectiva entidad vigilada, de sus organismos de administración, y con autonomía en cuanto a los criterios a aplicar en el ejercicio de su cargo, obligándose a poner en conocimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia cualquier situación que menoscabe o limite sus facultades de actuación.

En todo caso, el Defensor del Consumidor Financiero deberá abstenerse de actuar cuando se presenten conflictos de interés en relación con una controversia o consumidor financiero, en cuyo caso actuará el Defensor Suplente. No podrá desempeñar en las entidades vigiladas funciones distintas de las propias de su cargo.

No podrá ser designado como Defensor del Consumidor Financiero, quien sea o haya sido dentro del año inmediatamente anterior director, empleado, contratista, apoderado o agente de la entidad vigilada en la cual va a desempeñarse como defensor, ni de la matriz, filial o subsidiaria de la misma. En caso de ser designado como Defensor del Consumidor Financiero quien posea acciones de la entidad vigilada, este deberá enajenarlas a persona natural por fuera del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil, o a persona jurídica donde no posea ninguna participación accionaria como persona natural directa o indirectamente.

Las entidades vigiladas deberán disponer los recursos financieros para garantizar que el Defensor del Consumidor Financiero cuente con los recursos físicos, humanos, técnicos y tecnológicos y los demás que este considere necesarios, para el adecuado desempeño de sus funciones asignadas.

5. ASUNTOS EXCEPTUADOS DEL CONOCIMIENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

Estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos:

1. Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a las entidades.

2. Los concernientes al vínculo laboral entre las entidades y sus empleados o respecto de sus contratistas.

3. Aquellos que se deriven condición de accionista de las entidades.

4. 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.

5. Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.

6. Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.

7. 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.

8. 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.

9. Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

6. SANCIONES.

El incumplimiento de las obligaciones a cargo del Defensor del Consumidor Financiero y de las obligaciones a cargo de la entidad vigilada para con él, dará lugar a una sanción por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia en la forma prevista en la Parte Séptima del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

7. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS.

1. Presentación de la queja: el consumidor financiero deberá presentar su queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero mediante documento en el cual consigne sus datos personales y la información de contacto, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja o reclamo, la cual podrá ser remitida directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero, o podrá ser presentada en sus oficinas o en las agencias o sucursales de las entidades.

2. Admisión o Inadmisión de la queja: una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al consumidor financiero interesado y a la entidad involucrada dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.

En el caso de ser admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al consumidor financiero si la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero es obligatoria según los reglamentos de la entidad respectiva, advirtiendo sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

Si la queja o reclamo es inadmitida, el Defensor del Consumidor Financiero comunicará su decisión al consumidor financiero, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

3. Solicitud de Información Adicional: si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de la entidad involucrada o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, la entidad o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor del Consumidor Financiero sin que se excedan los ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se solicite la información. Una vez recibida la información solicitada, el Defensor del Consumidor Financiero podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles.

4. Queja Desistida: se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el consumidor financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. Lo anterior sin perjuicio de que el consumidor financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.

El consumidor financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al Defensor del Consumidor Financiero. En tales eventos, el Defensor del Consumidor Financiero dará por terminado el trámite y deberá comunicar al consumidor financiero la recepción del documento de desistimiento y a la entidad vigilada sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

5. Traslado de la Queja: admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a la respectiva entidad, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. Será obligatorio que en el mismo traslado, se solicite a la entidad que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.

La respuesta otorgada por la entidad deberá ser completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que ésta le sea desfavorable. La respuesta deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado, término que se ampliará a petición de la entidad y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, la entidad vigilada deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a la entidad y al consumidor financiero.

6. Decisión del Defensor: el Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término estipulado. La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al consumidor financiero y a la entidad vigilada el día hábil siguiente después de proferida.

En caso de que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero éste puede acudir a cualquier medio de protección de sus derechos.

7. Rectificación: la entidad vigilada podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo con el consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En estos casos, la entidad informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, consultará al consumidor financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción. El consumidor financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles. Si vencido este término el consumidor financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.

8. Solicitud de Audiencia de Conciliación: en cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, caso en el cual se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a audiencia de conciliación.

La decisión así adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositar el acta correspondiente en el centro de conciliación.

9. Réplica: Las réplicas se refieren al desacuerdo que tienen los Consumidores Financieros que interpusieron la queja contra la entidad, en relación con la respuesta que dio la Defensoría y que tuvo como base la información que proporciona la entidad. Para estos efectos, las réplicas tienen el mismo trámite de una queja.

8. AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIALN ANTE EL DCF.

La ley 1328 de 2009 en el artículo 13, literal C establece lo siguiente:

> *"c) Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y la entidad vigilada podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes."*

Así las cosas, tanto los consumidores financieros como la entidad financiera pueden solicitar audiencia de conciliación extrajudicial al Defensor del Consumidor financiero, quien actuará como Conciliador en los términos indicados en la Ley 640 2001.

Cabe mencionar que, las conciliaciones extrajudiciales que adelante el Defensor del Consumidor financiero son gratuitas para los consumidores financieros y la decisión que adopte el Defensor presta mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa Juzgada.

8.1 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN.

1. **Radicación de la Solicitud de audiencia de conciliación:** En cualquier etapa del trámite de quejas y reclamos el consumidor o la entidad financieros podrán solicitar la audiencia de conciliación, mediante un documento en el cual consigne la descripción de los hechos y las pretensiones concretas por las cuales solicitan la audiencia de Conciliación; adicionalmente, si quien presenta la solicitud es el consumidor financiero, deberá indicar en dicho documento su nombre completo y número de identificación.

2. **Revisión de solicitud de audiencia de Conciliación:** Cuando el Defensor recibe la solicitud de audiencia de Conciliación, precederá a revisarla, con el fin de determinar si es procedente o no realizar la audiencia de conciliación esto de conformidad con la Ley 640 2001 y la Ley 1328 de 2009.

3. **Citación de audiencia de conciliación:** En el caso de que el Defensor determiné que es procedente realizar la audiencia de conciliación, citará a las partes para así llevar a cabo la audiencia de conciliación, la cual pude finalizar en:

   (i) En acuerdo entre las partes, por lo que se levantará un acta de conciliación,
   (ii) No acuerdo entre las partes en la que se levantará un documento denominado Constancia o
   (iii) Acuerdo parcial entre las partes, en la que se levantará un acta de conciliación.

9. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC.

Las entidades vigiladas deberán implementar un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) que deberá contener como mínimo:

1. Las políticas, procedimientos y controles adoptados por la entidad para procurar la debida protección del consumidor financiero y que propicien un ambiente de atención y respeto para el mismo. Los objetivos fundamentales de estas políticas serán las siguientes:

(i) Procurar la educación financiera de sus clientes respecto de las diferentes operaciones, servicios, mercados y tipo de actividad de las entidades vigiladas, así como respecto de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos.

(ii) Capacitar a sus funcionarios, para el ofrecimiento, asesoría y prestación de los servicios o productos a los consumidores financieros.

(iii) Instruir a todos sus funcionarios respecto de la figura, funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero de la respectiva entidad.

2. Los mecanismos que favorezcan la observancia de los principios, las obligaciones y los derechos consagrados en la presente ley y otras relacionadas;

3. Los mecanismos para suministrar información adecuada en los términos previstos en esta ley, en otras disposiciones y en las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia;

4. El procedimiento para la atención de peticiones, quejas o reclamos;

5. Los mecanismos que le permitan a las entidades vigiladas la producción de estadísticas sobre tipologías de quejas en aras de establecer oportunidades de mejora y acciones correctivas.

PARÁGRAFO. La Superintendencia Financiera de Colombia impartirá las instrucciones necesarias para el adecuado funcionamiento del SAC y definirá el plazo máximo en el cual las entidades lo deberán tener implementado.

10. INFORMES.

De acuerdo con la normatividad y con el fin de contar con información estadística integral de las reclamaciones presentadas por los consumidores financieros, el Defensor del Consumidor Financiero entrega un informe anual a la Junta Directiva, a la Asamblea General de Accionistas de la Entidad Vigilada y la Superintendencia Financiera, con el fin de realizar un seguimiento de las quejas recibidas.

Adicionalmente, con el fin de monitorear el comportamiento del proceso durante el trámite de las quejas y revisar el estado del servicio, el Defensor del Consumidor Financiero realiza informes de gestión mensuales, bimensuales, trimestrales o semestrales sobre el estado de las quejas.

11. OBLIGACIONES ESPECIALES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS Y DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD VIGILADA	OBLIGACIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
1. Suministrar información respecto de la figura del Defensor del Consumidor Financiero y desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, especificando sus obligaciones, derechos y los costos de los productos y servicios, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos.	1. Atender y resolver de manera oportuna, efectiva y gratuita las quejas o reclamos de los consumidores financieros de las entidades vigiladas dentro de los términos legales.
2. Prestar el servicio debidamente en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero y suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.	2. Actuar con independencia de la respectiva entidad vigilada, de sus organismos de administración, y con autonomía en cuanto a los criterios a aplicar en el ejercicio de su cargo.
3. Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC); en el que establezca las políticas, procedimientos y controles adoptados con el fin de consolidar un ambiente de atención, protección y respeto de los consumidores financieros.	3. Realizar un informe anual de actividades del defensor, el cual remitirá a la Superintendencia y a la Junta Directiva de la entidad dentro del primer trimestre de cada año y contendrá el número de quejas recibidas, explicación del trámite impartido, un análisis de las reclamaciones y las recomendaciones u observaciones que conlleven a una mejor relación entre el consumidor financiero y la entidad vigilada.
4. Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven prácticas abusivas o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual. Por lo que deben elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, legible y disponibles para revisión los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.	4. Requerir a la entidad vigilada y/o al consumidor financiero la información necesaria para analizar, desarrollar y responder de una manera idónea.

OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD VIGILADA	OBLIGACIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
5. Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, al igual que realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de los mismos, por lo que las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.	5. Mantener un registro donde tomará nota de las quejas y reclamos presentados y de su fecha, así como un archivo de las mismas.
6. Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite.	6. Establecer el Reglamento al cual se sujetará la actividad, en los términos de Ley.
7. Dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, suministrando los recursos humanos, físicos y tecnológicos. Al menos una vez al mes, deberá permitir la consulta gratuita del estado de sus productos y/o servicios.	7. Colaborar con la Superintendencia Financiera de Colombia en los temas de competencia de ésta y con el organismo autorregulador cuando a ello hubiere lugar.
8. Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros.	
9. Abstenerse de requerir al consumidor financiero información que ya repose en la entidad o en sus dependencias o sucursales.	
10. Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos.	

OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD VIGILADA	OBLIGACIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
11. Remitir al Grupo de Registro, la información relativa al nombre, identificación, ubicación física (dirección, teléfono y fax) y dirección electrónica, tanto de su defensor del Consumidor como del respectivo suplente, así como el tipo, fecha y número del documento mediante el cual se hicieron las respectivas designaciones. La información deberá remitirse inmediatamente ocurran las designaciones y en todo caso dentro de un término que no debe superar los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la cual hayan tenido lugar. De igual forma, se debe remitir a dicho Grupo, cualquier modificación que ocurra respecto de la información mencionada, tantas veces como cambios se presenten a efectos de mantener actualizadas las bases de datos y la información suministrada al público. Este deber implica el reporte de la información sobre todas las decisiones relacionadas directamente con el defensor del Consumidor y su suplente vb.gr. remoción, reelección, designación de uno diferente, etc, lo cual deberá ser informado inmediatamente y en todo caso dentro de un término que no debe superar los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la cual se hayan producido.	
12. Remitir a la Dirección de Protección al Consumidor Financiero, un informe del representante legal de la entidad, sobre las actuaciones adelantadas o consideraciones efectuadas por la entidad frente a las recomendaciones o sugerencias en caso de que el defensor las hubiere realizado. Igual deber tendrá la administración de la entidad respecto de los casos y asuntos que el defensor hubiere solicitado llevar al conocimiento de la Junta Directiva o del Consejo de Administración.	
El término máximo para la remisión de estos informes será a los tres (3) meses contados a partir de la fecha de su	

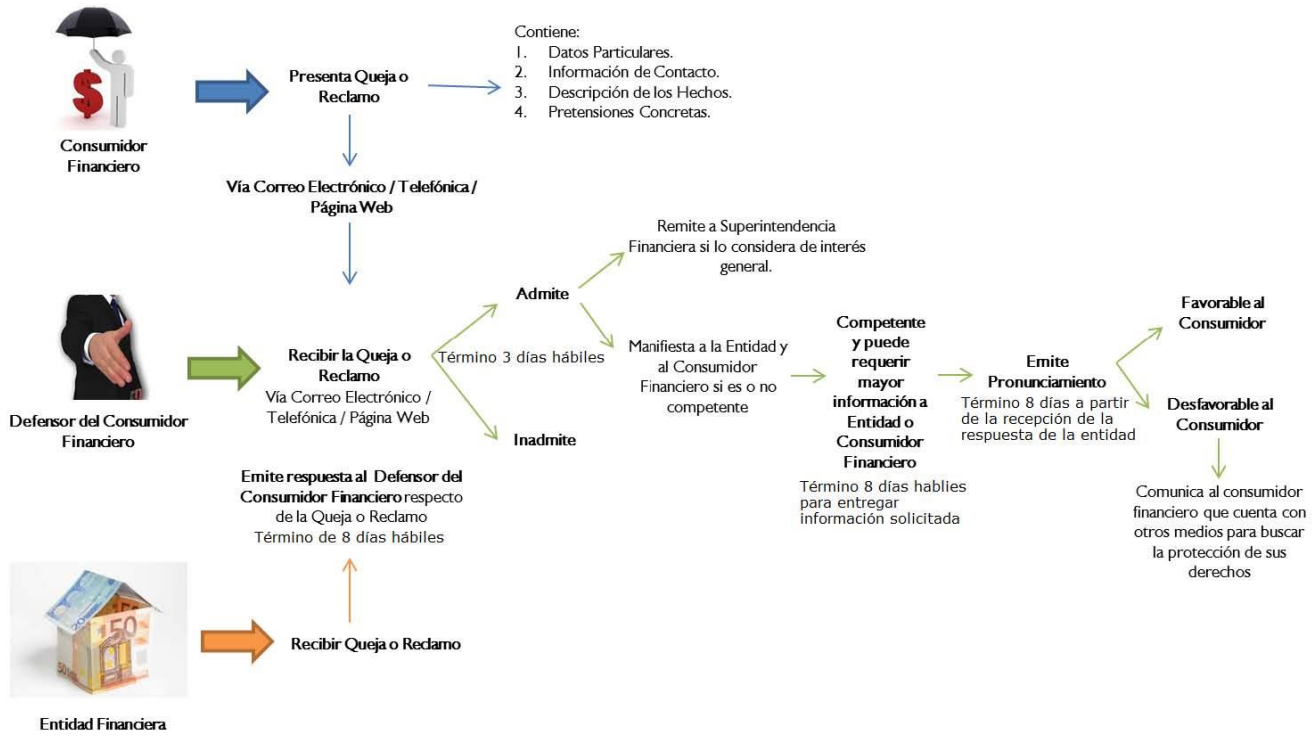
OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD VIGILADA	OBLIGACIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
presentación a la entidad y desde la fecha del escrito en el cual el defensor solicitó llevar a conocimiento de la Junta determinado caso o situación.	
13. Remitir a la Dirección de Protección al Consumidor Financiero, copia de los pronunciamientos del defensor que hayan hecho públicos según lo dispuesto por el parágrafo segundo del artículo 7 de los decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005 en el entendido que la Superintendencia podrá hacer públicas las decisiones que considere útiles. Tal remisión deberá realizarse dentro del mes siguiente a la publicación de tales decisiones.	
Colaborar oportuna y diligentemente en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran.	

12. CONTACTO DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

La dirección de la oficina del Defensor del Consumidor Financiero para atender quejas o reclamos es carrera 10 No.97A-13 ofc.502 Bogotá D.C., a través de comunicación telefónica al 6108164 la página Web www.legalcrc.com y también por medio de la APP DCF.

El Horario de atención es de 8:00 a.m - 6:00 p.m de Lunes a Viernes, jornada continua.

13. FLUJOGRAMA DEL PROCESO.



13.1. ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD.

Respecto a la atención brindada a las reclamaciones y solicitudes de audiencia de conciliación que presentan los Consumidores Financieros en situación de discapacidad, ésta Defensoría aplica lo establecido en la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010 y la Circular Externa 029 de 2014 sobre el trámite que debe darse a las mismas.

Ahora bien, la Defensoría del Consumidor Financiero ofrece diversos canales de atención y mecanismos de recepción de quejas teniendo en cuenta el tipo de discapacidad, esto con el fin de atender de manera eficaz las quejas que son presentadas por los consumidores financieros en situación de discapacidad, los cuales son los siguientes:

1. Discapacidad motriz: Las personas que presente este tipo de discapacidad pueden radicar sus quejas a través del correo electrónico, aplicativo y vía telefónica. En caso que la persona desee interponer una queja de forma presencial, pude acceder a nuestras instalaciones, toda vez que cuentan con los espacios habilitados y transitables para aquellas personas con movilidad reducida, a través de la utilización de rampas y elevadores.

2. Discapacidad visual: Los consumidores financieros que tengan este tipo de discapacidad puede radicar su queja por vía telefónica, en el horario habilitado para este fin.

3. Discapacidad auditiva y de habla: Para los consumidores financieros con este tipo de discapacidad, pueden presentar su queja a través de correo electrónico, aplicativo y de forma presencial.

En relación con lo anterior, es preciso mencionar que los canales de atención de la Defensoría son los siguientes:

1. Radicación presencial de la queja: Los consumidores financieros puede radicar su queja en nuestras oficinas ubicadas en la carrera 10 No.97A-13 ofc.502 Bogotá D.C., horario continuo de 8:00 a.m a 6:00 p.m.

2. Radicación de quejas por vía telefónica: Los consumidores financieros podrán comunicarse a través del número 6108164 en la ciudad de Bogotá D.C. para exponer su queja, lo cual podrán realizar en el horario de 8:00 a.m a 6:00 p.m.

3. Correo electrónico: La Defensoría del Consumidor Financiero dispone de un correo electrónico para la recepción de quejas, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad.

4. Página web: A través de nuestra página el consumidor financiero puede acceder a la plataforma de Defensoría del Consumidor Financiero en donde puede ubicar el logotipo que identifica a cada entidad, al cual puede acceder con un clik para proceder a radicar la queja. Para tales efectos nuestra página web es, https://legalcrc.com/

5. App para dispositivos móviles de la Defensoría del Consumidor Financiero: es el único aplicativo para Defensoría del Consumidor Financiero, disponible en el appstore de manera gratuita, a través del cual los consumidores podrán radicar la reclamación y realizar el respectivo seguimiento al trámite de la misma.

14. CERTIFICADOS.

Certificado ISO 9001 para Defensorías del Consumidor Financiero.

15. NORMATIVIDAD APLICABLE

- Ley 1328 de 2009
- Ley 795 de 2003
- Decreto 2281 de 2010
- Decreto 2555 de 2010
- Circular Básica Jurídica.
- Circular Externa 045 de 2006
- Circular Externa 015 de 2010
- Circular Externa 008 del 2017
- Ley 1266 de 2008
- Decreto 2952 de 2010
- Ley 1581 de 2012
- Decreto 1377 de 2013
- Ley 640 de 2001
- Ley 1480 de 2011
- Ley 1555 de 2012