



Procedimiento para la Resolución de Quejas y Reclamos ante el Defensor del Consumidor Financiero

¿Cuándo acudir ante el Defensor del Consumidor Financiero?

- ✓ Cuando el asunto se relacione con los productos o servicios que presta KOA C.F como entidad vigilada a sus consumidores financieros y cuando:
 - ✓ Se considere que la entidad vigilada no le ha prestado adecuadamente un servicio.
 - ✓ Se considere que la entidad está incumpliendo una norma o reglamento.
 - ✓ Se solicite una conciliación para solucionar una controversia con una entidad vigilada por la Superfinanciera.
 - ✓ Se solicite que el DCF sea vocero de los consumidores financieros.
 - ✓ Se quiera presentar una queja contra una entidad vigilada por la Superfinanciera.

¿Dónde acudir para presentar quejas o reclamos?

- ✓ Dirección para correspondencia: Carrera 16A #80-63. Edificio Torre Oval Oficina 601, Bogotá D.C. – Colombia
- ✓ Horario de atención: Lunes a viernes de 8 a.m a 12:30 p.m y de 2 p.m a 5 p.m
- ✓ Correo electrónico: defensoria@defensoriasernarojas.com
- ✓ Teléfono: Teléfono: (601) 4898285
- ✓ Sitio web: www.defensoriasernarojas.com

¿Cómo presentar una queja o reclamo?

- ✓ Para cumplir con la Circular Externa 023/21 de la Superintendencia Financiera de Colombia, las quejas o reclamos deben incluir la siguiente información:
- ✓ **Datos personales y de contacto:** Nombre completo, número de identificación, género, teléfono, dirección física y correo electrónico, país, departamento y ciudad.
- ✓ **Información sobre la situación del reclamante:** Especificar si eres adulto mayor, tienes alguna discapacidad (física, visual, auditiva, enanismo), si eres mujer embarazada, miembro de las Fuerzas Militares, pensionado o perteneces a la comunidad LGBTIQ+.
- ✓ **Descripción de los hechos:** Explicar de forma cronológica lo sucedido, indicando el canal (página web, aplicación móvil, oficina, cajero automático, etc.) en el que ocurrieron los hechos.
- ✓ **Descripción de lo que se solicita:** Indicar claramente qué se espera con la queja o reclamo, y si lo deseas, adjuntar los documentos que consideres relevantes para respaldar tu caso (opcional).

Toda esta información estará protegida bajo la política de seguridad y protección de datos de KOA C.F



Proceso para la gestión y resolución de quejas y reclamos

- ✓ Cuando el Defensor del Consumidor Financiero recibe una queja, primero determinará si es un asunto que le corresponde atender. Esta decisión será comunicada al consumidor financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de la queja.
- ✓ Si el Defensor necesita más información del consumidor financiero o de la entidad, la solicitará, y esta información deberá ser entregada en un plazo máximo de ocho (8) días hábiles desde la solicitud.
- ✓ Despues de recibir la información solicitada, el Defensor decidirá en un máximo de tres (3) días hábiles si admite o no la queja. Si el consumidor financiero no responde en el tiempo indicado, se entenderá que ha desistido de la queja, aunque puede volver a presentarla con la información completa en el futuro.
- ✓ Si la queja es aceptada, el Defensor la enviará a la entidad vigilada para que esta responda con la información y argumentos correspondientes en un plazo de ocho (8) días hábiles. Este plazo puede extenderse si la entidad lo solicita y el Defensor lo aprueba.
- ✓ El Defensor analizará toda la información presentada y emitirá su decisión en un plazo máximo de ocho días hábiles. La resolución del Defensor debe ser clara, completa y fundamentada, y será comunicada al consumidor financiero y a la entidad al día siguiente.

Asuntos que No Corresponden al Defensor del Consumidor Financiero

- ✓ Asuntos distintos al giro ordinario de las operaciones de las entidades vigiladas.
- ✓ Asuntos laborales entre las entidades vigiladas y sus empleados.
- ✓ Asuntos entre las entidades vigiladas y sus contratistas.
- ✓ Asuntos entre las entidades vigiladas y sus accionistas.
- ✓ Asuntos sobre el reconocimiento de prestaciones.
- ✓ Asuntos sobre el reconocimiento de pensiones (Sin embargo, cuando se trate de aspectos relacionados con calidad del servicio y los trámites que se realicen para ese reconocimiento, Sí pueden ser conocidos por el Defensor).
- ✓ Asuntos en trámite o resueltos judicialmente, es decir por los jueces de la República.
- ✓ Asuntos en trámite o resueltos arbitralmente, es decir a través de Tribunal de Arbitramento.
- ✓ Asuntos sobre la decisión de pretación o no de un servicio o producto por parte de una entidad vigilada (en efecto, la decisión de realizar un contrato es autónoma e independiente dentro del marco legal aplicable, tanto para los consumidores financieros como para las entidades vigiladas, como desarrollo del principio de libertad de elección de contraparte).
- ✓ Asuntos sucedidos con anterioridad mayor a tres (3) años.
- ✓ Asuntos sobre los que ya haya decidido el Defensor (cuando se trate de los mismos hechos y las mismas partes).
- ✓ Asuntos que superen los cien (100) salarios mínimos mensuales.



Para tener en cuenta

- ✓ El proceso para resolver quejas y reclamos ante el Defensor del Consumidor Financiero no es un requisito obligatorio antes de acudir a la Superintendencia Financiera de Colombia o para tomar acciones legales en cualquier momento si el consumidor financiero lo considera necesario.
- ✓ El Defensor del Consumidor Financiero no puede establecer perjuicios, sanciones o indemnizaciones, a menos que la Ley lo indique específicamente.
- ✓ La figura del Defensor del Consumidor Financiero y el procedimiento para las quejas están regulados por la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010, y las normas internas de las entidades.
- ✓ En cualquier fase del proceso, tanto el consumidor financiero como la entidad pueden solicitar la intervención del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador. En este caso, se suspenderá el proceso habitual y se programará una audiencia de conciliación, de acuerdo con la Ley 640 de 2001. La decisión que se tome en esta audiencia tendrá carácter ejecutivo y será definitiva, con los mismos efectos que una sentencia firme.
- ✓ Para conocer mayor información sobre la normatividad, pronunciamientos, conceptos y el registro actualizado de los defensores, lo invitamos a consultar el ítem de Consumidor Financiero de nuestro portal web a través del siguiente link: <https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/10083574>

Mecanismos de conciliación

Según la Ley 1328 de 2009, el Defensor del Consumidor Financiero puede actuar como mediador entre el consumidor y la entidad vigilada.

- ✓ La conciliación es un método para resolver conflictos en el que, con la ayuda de un mediador neutral y calificado, en este caso el Defensor del Consumidor Financiero, el consumidor y la entidad buscan llegar a un acuerdo mutuo. El Defensor no solo sugiere posibles soluciones, sino que también certifica el acuerdo alcanzado, el cual es obligatorio y definitivo para ambas partes.

✓ ¿Cómo solicitar la conciliación?

En cualquier momento del proceso, es posible pedir la intervención del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador. Para hacerlo, es necesario presentar un documento que resuma la situación y lo que se busca, incluyendo los datos personales del solicitante y cualquier evidencia disponible. Es importante expresar claramente que se desea utilizar la función de conciliación. En este caso, el proceso habitual se detendrá y se programará una audiencia de conciliación, que puede realizarse de manera presencial o virtual.

✓ ¿Qué efectos tiene la conciliación?

El acuerdo alcanzado en la conciliación tiene el mismo efecto que una sentencia firme, lo que significa que el conflicto queda cerrado y no se puede llevar a juicio nuevamente por los mismos motivos. Además, el acta de conciliación tiene mérito ejecutivo, lo que implica que si alguna de las partes incumple lo pactado, se puede exigir su cumplimiento directamente a través de un proceso judicial.