

### *Defensoría del Consumidor Financiero*

#### *Asuntos exceptuados del conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero.*

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

- a) Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a JFK Cooperativa Financiera.
- b) Los concernientes al vínculo laboral entre JFK Cooperativa Financiera y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- c) 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.
- d) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- e) Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- f) 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.
- g) 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.
- h) Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- i) Las demás que defina el Gobierno Nacional

**FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 22 DE OCTUBRE DE 2025.**