

Defensoría del Consumidor Financiero

Procedimiento para la Resolución de Quejas o Reclamos por parte del Defensor del Consumidor Financiero.

En los eventos en los cuales el Defensor del Consumidor Financiero sea competente para resolver quejas o reclamos en los términos de la Ley 1328 de 2009 y demás normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, deberá observar procedimiento establecido para su trámite de conformidad con el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010.

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 la Cooperativa. En este último caso, la Cooperativa tiene la obligación de hacer el traslado al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.
2. **ANTES DE ADMITIR O 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 Cooperativa 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 Cooperativa 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.
3. **ADMISIÓN 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 Cooperativa dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud, advirtiéndole sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a la respectiva Cooperativa, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición.

La Cooperativa deberá dar respuesta 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. En todo caso, si la Cooperativa ha incorporado en sus reglamentos la obligatoriedad de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, no podrá manifestar lo contrario.

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 Cooperativa y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, la Cooperativa deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de la Cooperativa se hubiere producido fuera del mismo, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida. En tal evento, el Defensor del Consumidor Financiero deberá requerir nuevamente a la Cooperativa para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera de Colombia la ocurrencia reiterada de estos hechos.

Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento reiterado evidenciado en el envío tardío, en forma incompleta o en el no envío de las respuestas al Defensor del Consumidor Financiero, deberá ser informado por éste al Consejo de Administración de la Cooperativa, quienes deberán adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.

4. 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 Cooperativa el día hábil siguiente después de proferida.

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

5. INADMISIÓN DE LA QUEJA: 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 y acreditar los derechos que afirma tener.

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

6. 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 Cooperativa sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

7. RECTIFICACIÓN Y TRASLADO AL CONSUMIDOR FINANCIERO RESPUESTA COOPERATIVA: la Cooperativa 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 e informará tal situación. Así mismo, la Cooperativa podrá dar las explicaciones pertinentes a la queja o reclamo y el defensor las puede considerar suficientes.

En estos casos, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la Cooperativa, el defensor 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, igualmente, si el consumidor no tiene ninguna observación.

En caso de que el consumidor financiero exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo. Lo anterior sin perjuicio que el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas de interés general, en cuyo caso dará traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia, si no lo había hecho previamente, junto con un escrito soportando su posición.

Si la rectificación fue parcial o el consumidor financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

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. TRASLADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA: Cuando el defensor del consumidor financiero estime que la queja o reclamo interpuesto corresponde a temas de interés general, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.
10. FUNCIÓN DE VOCERÍA ASUNTO PARTICULAR: El Defensor del Consumidor Financiero podrá determinar si se asume la petición del cliente como queja o en desarrollo de la función de vocería, en casos de servicio o solicitudes de información, entre otros, pues es claro que lo que interesa en últimas es la efectiva protección del consumidor solicitante, ya a través de la orientación eficaz, ya de la aclaración y/o solución de la situación.

Las decisiones adoptadas por la Defensoría del Consumidor Financiero no serán de obligatorio cumplimiento para la Cooperativa, lo anterior no obsta para que las mismas sean evaluadas por la entidad a fin de definir acciones de mejora.

La Superfinanciera dentro de sus funciones de vigilancia en materia de Protección al consumidor financiero se encuentra facultada para imponer sanciones a las entidades que vigila, (entre ellas las obligaciones a cargo del DCF) por incumplimientos en dicha materia.

Si desea más información sobre el Defensor del Consumidor Financiero lo puede encontrar en: www.superfinanciera.gov.co

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 22 DE OCTUBRE DE 2025.