DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Pablo Tomás Silva Mariño

El Defensor del Consumidor Financiero es una institución independiente, orientada a la protección especial de los derechos de los consumidores financieros. Nuestro objetivo es ser el vocero de los clientes y consumidores de la Entidad Vigilada, conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las quejas relacionadas con la calidad y oportunidad en el servicio prestado.

De modo que, si usted tiene una queja o reclamo contra PROGRESIÓN SOCIEDAD COMISIONISTA DE BOLSA S.A., relacionada con el desarrollo o ejecución de los servicios o productos prestados puede dirigirla a:

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
PRINCIPAL	SUPLENTE
PABLO TOMÁS SILVA MARIÑO	**LUZ MARINA CASTELLANOS PACHÓN**
Correo Electronico: ptsilvadefensor@hotmail.com Celular: 3009061828	Correo Electronico: luzmcastellanos.abogados@gmail.com Celular: 3144149929
Teléfono: (601) 3003053 extensión 1009	
Dirección: Transversal 55A # 115A - 06 Barrio Ilarco, Bogotá D.C. Horario de 7:30AM a 5:00Pm de Lunes a Viernes	

I. FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

- Ser vocero de los Consumidores Financieros ante PROGRESIÓN S.C.B.
- Atender a los Consumidores Financieros de PROGRESIÓN S.C.B. de manera

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

oportuna y efectiva.

- Conocer y resolver de forma objetiva y gratuita, dentro de los términos establecidos en el presente Manual, las consultas y reclamos relativas a un posible incumplimiento por parte de PROGRESIÓN S.C.B., de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de las operaciones, contratos o servicios financieros.
- Efectuar recomendaciones a PROGRESIÓN S.C.B., relacionadas con los servicios y la atención a los consumidores financieros.
- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten pertinentes y convenientes para la mejor protección de derechos de los consumidores financieros.
- Formular recomendaciones y propuestas a las entidades vigiladas con fundamento en las solicitudes realizadas por los consumidores financieros.
- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidadvigilada:

1. ¿Qué es la conciliación?

La conciliación es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual el consumidor y la entidad pueden gestionar por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, en este caso el Defensor del Consumidor Financiero, quien, además de proponer fórmulas de arreglo, da fe de la decisión de acuerdo, la cual es obligatoria y definitiva para las partes que concilian.

2. ¿Cómo acceder a la conciliación?

Se puede acudir al DCF para que actúe como conciliador de manera gratuita en cualquier etapa del trámite:

En cualquier etapa del trámite usted como consumidor financiero podrá solicitar de manera escrita la actuación del Defensor como conciliador; en este caso se suspende el trámite de la

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

queja mientras se adelanta la conciliación (hasta por 3 meses), usted recibirá respuesta por escrito al correo electrónico de la confirmación de la cita para la audiencia.

La conciliación es de carácter gratuito para el consumidor financiero, si no se logra la conciliación, se emite una constancia de no acuerdo y se continúa con el trámite de la queja.

3. ¿Cuáles son los efectos de la conciliación?

El acuerdo al que lleguen las partes en la conciliación tiene efectos de cosa juzgada, lo que significa que la controversia quedó resuelta y no puede acudirse a ninguna instancia judicial para que conozca de los mismos hechos.

El acta de conciliación presta mérito ejecutivo, esto quiere decir que, si las partes incumplen lo acordado en dicho documento, se puede exigir el cumplimiento por la vía judicial, directamente mediante un proceso ejecutivo.

De conformidad con el art. 16 de la Ley 1328 de 2009, los Defensores del Consumidor Financiero y las entidades vigiladas, deben garantizar que se atienda en forma eficaz, eficiente y oportuna a los consumidores financieros de todas las zonas del país en las cuales la entidad vigilada preste sus servicios.

II. PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS

Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor Financiero no se exige ninguna formalidad, será suficiente con que el Consumidor Financiero envíe su queja o reclamo por escrito, indicando sus personales completos, los datos que permitan contactarlo para hacerle llegar la correspondiente respuesta, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja, reclamo, o propuesta para la entidad.

Es de anotar que todos los consumidores financieros tienen derecho a escoger si desea acudir

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

directamente a la Entidad Vigilada., al Defensor del Consumidor Financiero o a la Superintendencia Financiera de Colombia para presentar su queja y cada institución evaluará los trámites dentro del marco de competencia que le correspondan.

4. Trámite de Quejas y Reclamos

- 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 PROGRESIÓN S.C.B., dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente enque sea recibida la solicitud.
- Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere más información de parte de PROGRESIÓN S.C.B., o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguenla información necesaria.
- PROGRESIÓN S.C.B., cuenta con ocho (8) días hábiles para dar respuesta completa, clara y suficiente
- El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y si es considera menester, pronunciarse al respecto de la queja la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles.
- En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador. La decisión que se adopte prestará mérito ejecutivo y tendrá efecto de cosa juzgada.
-

5. Asuntos exceptuados

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

- Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

de las operaciones autorizadas

- Los concernientes al vínculo laboral entre PROGRESION y sus empleadores orespecto de sus contratistas.
- Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes.
- Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitralo hayan sido resueltas en estas vías.
- Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- Los que tengan por objeto los mismos hechos y afectan a las mismas partes, cuandohayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.
- Aquellos cuya cuantía supere los cien (100) SMLMV al momento de su presentación.

6. 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.

7. Sanciones:

El incumplimiento de las normas previstas en la Ley 1328 de 2009, incluidas las obligaciones a cargo del Defensor del Consumidor Financiero y de las entidades vigiladas para con él, así como las demás disposiciones vigentes en materia de protección al consumidor financiero será sancionado por la Superintendencia Financiera de Colombia.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA