

Trámite de conciliación



Trámite de conciliación

La conciliación es un Método Alternativo de Solución de Conflictos, regulado por la Ley 640 de 2001 y por la Ley 2220 de 2022, a través del cual dos o más personas que están inmersas en un conflicto, buscan solucionar esas diferencias con la ayuda de un tercero neutral e imparcial denominado conciliador.

En qué momento se puede solicitar el trámite de conciliación:

El consumidor financiero o Fiducoldex S.A. podrán solicitar de manera explícita, desde un inicio o en el trámite de una reclamación en la que el Defensor del Consumidor Financiero (DCF) aún no haya emitido su concepto, su deseo de que el mismo sea atendido a través de su función de conciliador. En este último caso, el DCF suspenderá definitivamente el trámite de la reclamación, e iniciará el de conciliación.

Gratuidad: Las conciliaciones que se adelanten ante el DCF serán gratuitas para los consumidores financieros.

Efectos jurídicos de la conciliación:

En caso de que las partes concilien sus diferencias, el acuerdo hace tránsito a cosa juzgada, presta mérito ejecutivo, y tiene el mismo valor que una sentencia judicial debidamente ejecutoriada.

Asuntos exceptuados del conocimiento del DCF:

El DCF **no puede actuar como conciliador** en los mismos temas en los que tampoco puede conocer las reclamaciones de los consumidores (**Art. 14 Ley 1328 de 2009 y Decreto 2555 de 2010**), es decir:

Trámite de conciliación

- Asuntos distintos al giro ordinario de las operaciones de Fiducoldex S.A.
- Asuntos laborales entre Fiducoldex S.A., sus empleados y sus contratistas.
- Asuntos entre Fiducoldex S.A. y sus accionistas.
- Asuntos sobre el reconocimiento de prestaciones y pensiones.
- Asuntos en trámite o resueltos judicialmente o a través de la figura del Arbitraje.
- Asuntos sobre la decisión de prestación de un servicio o producto por parte de Fiducoldex S.A.
- Asuntos sucedidos con anterioridad mayor a tres (3) años.
- Asuntos sobre los que el Defensor del Consumidor Financiero haya tomado de forma previa una decisión (mismos hechos y partes).
- Asuntos que superen los cien (100) SMMLV.
- Asuntos relacionados con la determinación de perjuicios, sanciones o indemnizaciones.

Procedimiento para solicitar la conciliación:

01

Con el fin de iniciar el respectivo trámite, se debe remitir por parte de quien convoca, al correo **electrónico defensoria@defensoriasernarojas.com**, el nombre de la entidad Vigilada convocada: Fiducoldex S.A.

02

Información del convocante: Nombre completo, dirección de domicilio, celular o teléfono de contacto. Se debe anexar fotocopia del documento de identidad del convocante. Si es persona jurídica además se debe remitir Certificado de Existencia y Representación Legal de la sociedad recientemente expedido. Si quien convoca lo hace en calidad de apoderado deberá también anexar los documentos que legalmente lo acrediten como tal.

03

Objeto, causas y cuantía: indicar detalladamente que se pretende conciliar; los hechos que motivan esta solicitud; y la cuantía de las peticiones. Igualmente, el convocante podrá allegar todos los documentos que considere pertinentes para soportar los hechos de su solicitud.