

## **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX**

Defensor Principal: Liliana Otero Álvarez

Defensor Suplente: Iván Darío Amaya Gutiérrez

Dirección de la oficina de la Defensoría del Consumidor Financiero: Carrera 13  
# 73-34 Oficina 202

Teléfono fijo: 6019260801

Teléfono celular: 3137993800

Email: [defensorfiducoldex@umoabogados.com](mailto:defensorfiducoldex@umoabogados.com)

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada  
continua.

### **1. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

La Defensoría del Consumidor Financiero es una institución regulada por la Ley 1328 de 2009 y el Decreto Reglamentario 2555 de 2010, orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal ejerce sus funciones con autonomía e independencia.

### **2. FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

a. Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de Fiducoldex .

b. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de Fiducoldex

de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.

c. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y Fiducoldex en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y Fiducoldex podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación.

d. Ser vocero de los consumidores financieros ante Fiducoldex

e. Efectuar recomendaciones a Fiducoldex relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.

f. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.

g. Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

### **3. OBLIGACIONES DEL DEFENSOR**

EL DEFENSOR tiene las siguientes obligaciones:

1. Establecer el reglamento al cual se sujetará su actividad, en los términos de la ley y de Decretos que rigen su actividad y/o procedimientos para el trámite de las reclamaciones. Para estos efectos, será el mismo contenido en este documento.

2. Solicitar a Fiducoldex así como al cliente y/o usuario la información que sea necesaria para el análisis, estudio y decisión final sobre la queja.

3. Proferir las decisiones que le correspondan dentro de los términos señalados en el presente Reglamento, de acuerdo con las normas legales vigentes.
4. Presentar un informe a Fiducoldex dentro del primer trimestre de cada año, en el cual refiera al desarrollo de su función durante el lapso precedente.
5. Diligenciar el informe estadístico en la pro-forma establecida, con la periodicidad trimestral o que establezca la Superintendencia Financiera de Colombia y enviarlo a Fiducoldex , para que lo remita su representante legal con firma digital a la Superintendencia Financiera de Colombia dentro del plazo establecido en las normas jurídicas respectivas.
6. Mantener un registro de las quejas presentadas y de su fecha, así como un archivo digital de las mismas, según medidas adoptadas y los casos que reciba.
7. Colaborar con la Superintendencia Financiera de Colombia, en los temas de competencia de ésta.

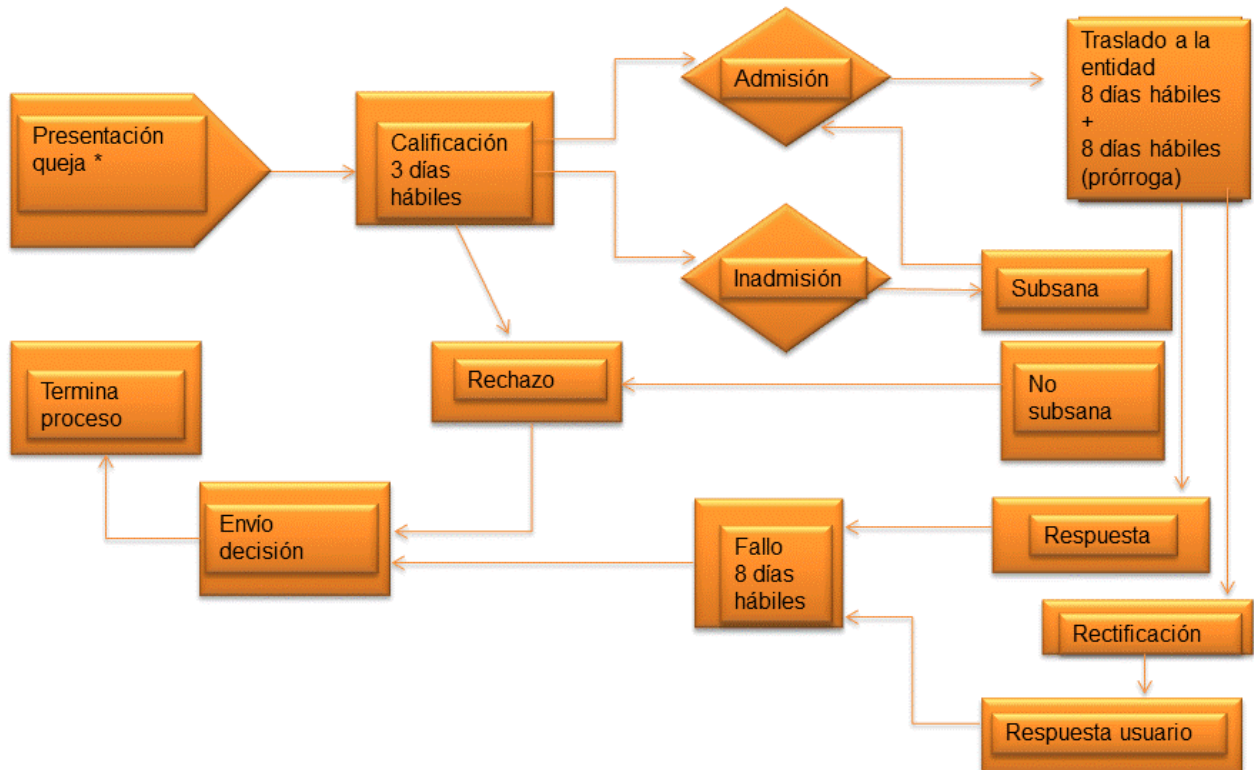
#### **4. LAS RECLAMACIONES Y SU TRÁMITE**

El consumidor deberá enviar una comunicación describiendo los hechos y derechos afectados, así como sus datos personales y de contacto completos, que incluyan la dirección (física y/o electrónica) y teléfono y será enviada al correo de la defensoría, o radicada en la oficina de la Defensoría o en las oficinas de Fiducoldex, en este último evento, siempre se entenderá como radicada en la DEFENSORÍA en la fecha de recibo por parte de ésta. En este caso, Fiducoldex deberá enviar la reclamación a las oficinas del DEFENSOR de manera inmediata, con el fin de iniciar el trámite que corresponda.

La reclamación se admitirá y se procederá con el trámite establecido por la ley; en el momento en el que el DEFENSOR cuente con toda la información necesaria para el efecto, cuando se subsane o complemente la información adicional solicitada, casos en los cuales la queja se entenderá presentada en la

fecha en que se reciba o el cliente envíe la información solicitada en forma completa.

## 5. PROCEDIMIENTO:



\* Canales: Oficina Defensoría, Correo Certificado, Correo electrónico, Oficina Fiducoldex .

- El consumidor Financiero puede solicitar conciliación en cualquier momento del trámite.
- El consumidor Financiero puede en cualquier momento del trámite desistir de la queja.
- En cualquier momento Fiducoldex puede rectificar total o parcialmente la respuesta.

- d. El consumidor financiero puede formular sus quejas contra las entidades supervisadas con destino al Defensor del Consumidor Financiero en cualquier oficina de atención al público de Fiducoldex; así mismo, tiene la posibilidad de dirigirse al Defensor del Consumidor Financiero con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas ante la entidad en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la entidad y sus consumidores financieros.
- e. Para la presentación de las quejas, al consumidor financiero le bastará con indicar el motivo de la misma, describiendo los hechos y los derechos que considere vulnerados, así como la identificación y demás datos que permitan contactarlo para hacerle llegar la correspondiente respuesta.

## **6. ASUNTOS EXCLUIDOS DE LA COMPETENCIA DEL DEFENSOR**

La decisión del DEFENSOR de declararse incompetente para conocer del trámite de una queja o para no continuar con el procedimiento de la misma, podrá presentarse en cualquier etapa del trámite de la reclamación, en cuyo caso así lo expresará al peticionario mediante comunicación escrita motivada y con copia a Fiducoldex.

De conformidad con la legislación vigente, están excluidos de la competencia del Defensor los siguientes asuntos:

- a. Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a Fiducoldex.
- b. Los concernientes al vínculo laboral entre Fiducoldex y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- c. Aquellos que se deriven de la condición de accionista de Fiducoldex.

- d. 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 éstas.
- e. Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- f. Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- g. 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.
- h. 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.
- i. Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- j. Las demás que defina el Gobierno Nacional.

Las reclamaciones enviadas a la DEFENSORÍA que hayan sido o estén siendo tramitadas por la Superintendencia Financiera de Colombia, serán tramitadas por EL DEFENSOR.

En todo caso, corresponde única y exclusivamente al DEFENSOR decidir si una queja, reclamación, petición o comunicación que se le dirija es o no de su competencia y podrá modificar su posición cuando existan fundadas razones jurídicas.

EL DEFENSOR siempre motivará sus decisiones y dejará constancia escrita sobre las razones en las cuales soporta o motiva sus conceptos jurídicos.

De conformidad a lo establecido en el literal e. del art. 5 de la Ley 1328 de 2009, el consumidor financiero tiene el derecho de escoger entre acudir directamente a Fiducoldex, al Defensor del consumidor financiero, a la

Superintendencia Financiera o a los organismos de autorregulación, para presentar su queja. Se advierte que cada institución evaluará los trámites dentro del marco de competencia que le corresponda.

## **7. EFECTOS DEL CONCEPTO PARA EL CLIENTE**

El cliente o usuario no está obligado a aceptar el concepto del DEFENSOR y en caso de no compartirlo y aún antes de conocerlo, podrá ejercer las acciones administrativas y judiciales que estime oportunas en defensa de los derechos que cree tener.

## **8. SANCIONES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO**

El incumplimiento de las normas en materia de protección al consumidor financiero, incluidas las obligaciones a cargo del Defensor del Consumidor Financiero y de las entidades vigiladas para con él, puede ser sancionado por la Superintendencia Financiera en la forma prevista en la parte séptima del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y el art. 53 de la Ley 964 de 2005 y demás normas que los modifiquen o sustituyan.