

Asunto: Flujo de Atención de Quejas y Vocerías Defensoría del Consumidor Financiero

a. Recepción:

En esta primera etapa, recibimos los documentos enviados por el consumidor, los cuales son radicados en nuestra plataforma por una asistente administrativa.

b. Admisión/inadmisión:

El abogado al que se le asigna la verificación de los documentos aportados por los consumidores revisa su contenido y define si, en primer lugar, el Defensor tiene competencia y, en segundo lugar, si es una queja o una vocería.

El criterio para definir si se trata de una queja o una vocería, consiste en identificar si en los documentos remitidos por el consumidor se puede apreciar una inconformidad con algún producto o servicio de la Entidad. En caso afirmativo, se admite como una queja y el abogado acciona la plataforma, la cual envía automáticamente dos cartas: una al consumidor, informándole de la admisión de su reclamación, y la otra a la Entidad, indicando los datos del consumidor, el producto a través del cual se encuentra vinculado a la entidad y la causal por la que fue admitida la queja. Adicionalmente, se adjuntan los documentos aportados por el consumidor.

Si se inadmite la queja por falta de competencia del Defensor, se envía una carta al Consumidor explicándole por qué su reclamación fue inadmitida.

Si dentro del contenido de los documentos no se aprecia una inconformidad, se tramita como una consulta (vocería) y se remite a la Entidad para que la debida atención.

c. Respuesta de la Entidad:

Una vez recibida la admisión y la documentación que contiene la queja del consumidor, la Entidad tiene 8 días hábiles para contestar. En caso de no tener una respuesta definitiva frente al objeto de reclamo del consumidor, la Entidad pueden solicitar una prórroga dentro de los términos de respuesta. Para esto es indispensable que se expliquen y justifiquen a la Defensoría las razones por las que se solicita una prórroga, así como la fecha estimada de respuesta. Dado que la normativa aplicable no establece un término máximo de la prórroga, sugerimos que se solicite en términos entre 8 y 15 días hábiles.

Para el envío de la respuesta a la Defensoría, la Entidad deben tener en cuenta los soportes o adjuntos que deberán remitir según la tipología a la que pertenezca la queja, los cuales estarán contenidos en la lista de chequeo que sugiere la Defensoría y que debe ser acordada entre ambas partes.

d. Respuesta Defensor del Consumidor Financiero:

Una vez la Entidad responde, el Defensor analiza si debe solicitar más información a la Entidad o al consumidor, o si la información suministrada fue suficiente para pronunciarse de fondo a través de una decisión, ya sea a favor o en contra de la Entidad, o emitiendo una rectificación.

En caso de que sea una decisión, se termina el trámite. No obstante, si el Consumidor responde a la Decisión porque no está de acuerdo con la misma, el Defensor del Consumidor Financiero analizará si se refiere a los mismos hechos, caso en el cual se ratificará la Decisión, o si, por el contrario, hay nuevos hechos, caso en el que se admitirá como una nueva queja. Si el Consumidor hace una solicitud en virtud de lo decidido, se radicará como una consulta (vocería).

También puede pasar que el consumidor solicite que se le esclarezca algún punto de la decisión tomada por el Defensor del Consumidor Financiero, caso en el cual se envía una aclaración de la Decisión al consumidor.

Si es una rectificación, se remite al Consumidor Financiero la respuesta de la Entidad, y el primero tiene 8 días hábiles para pronunciarse, manifestando su conformidad o inconformidad con la respuesta emitida por la Entidad. En este punto precisamos que, como rectificaciones, se entienden los casos en que hay un error de la Entidad y esta última lo corrige.

Desde hace más de un año, en las Defensorías a nuestro cargo nos hemos impuesto la meta de atender los trámites en menores tiempos que los establecidos en las normas legales, llegando a reducir los términos de respuesta que competen a las actuaciones de la Defensoría, casi en un 50%, lo cual representa una mayor celeridad en la atención de los consumidores financieros quienes son la razón de ser de la Entidad y la Defensoría.

e. Trabajo centralizado con un área de la Entidad:

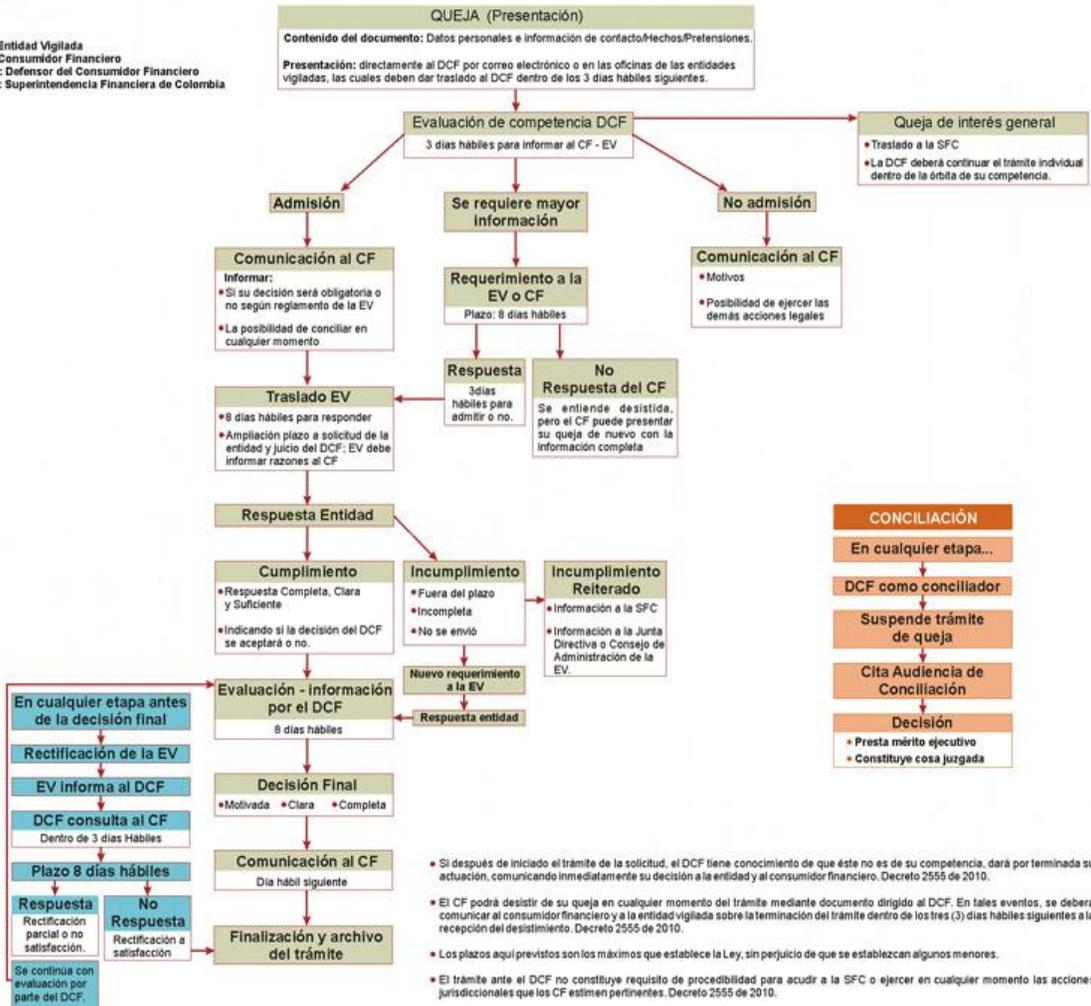
Sabemos que nuestro rol como Defensores debe ser efectivo, tanto para los consumidores financieros, como para las Entidades que nos contratan. Por eso, procuramos solucionar de la manera más ágil y eficiente las reclamaciones y solicitudes de los primeros, causando la menor irrupción operativa posible en las segundas. Esto lo logramos gracias al establecimiento de una comunicación centralizada en un área de contacto designada por las Entidades, la cual debe encargarse de proveer los insumos para las respuestas de la Defensoría.

Todo el trámite mencionado hasta el momento se resume en la siguiente imagen:



PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS POR PARTE DE LOS DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
Decreto 2555 de 2010 artículo 2.34.2.1.5.

EV: Entidad Vigilada
CF: Consumidor Financiero
DCF: Defensor del Consumidor Financiero
SFC: Superintendencia Financiera de Colombia



*Fuente: Página web Superintendencia Financiera de Colombia

e. Proceso Especial de Trámite de Quejas en nuestra Defensoría:

Para la atención de los servicios requeridos, los Defensores cuentan con un grupo de abogados sustanciadores, quienes hacen el estudio de si se admite o no una queja y, cuando reciben la respuesta de la entidad, proyectan la decisión en derecho, la solicitud

de información adicional a la entidad o al Consumidor, o la rectificación, según corresponda.

Una vez el abogado sustanciador redacta el documento de respuesta, este es asignado por la plataforma a un coordinador, quien sirve de primer filtro de revisión. En esa etapa puede decidir aceptar el documento para que sea revisado por el Defensor, o devolverlo con comentarios para que el abogado sustanciador tenga en cuenta y corrija, de ser necesario, caso en el cual se repetirán los pasos mencionados en este párrafo.

Cuando el documento de respuesta llega a manos de alguno de los Defensores, estos pueden a su vez aceptarlo, evento en el cual se remite el documento a la Entidad y/o al consumidor, según corresponda desde la plataforma, o rechazarlo para que el abogado sustanciador y el coordinador revisen lo comentado.

De esta manera, el Defensor siempre revisará todas las actuaciones que realicen los abogados sustanciadores, de manera que el Defensor conoce todas las reclamaciones que se tramitan al interior de la Defensoría, dando la garantía de que es realmente el Defensor quien está ejerciendo como tal en todo el proceso. Así consideramos que se asegura la mayor calidad posible en las respuestas que emite la Defensoría, precaviendo además que los consumidores financieros puedan volver a reclamar en contra de las Entidades por no haber recibido una respuesta clara y completa por parte de un tercero imparcial.

Hacemos énfasis en que cualquier duda o solicitud que tengamos que hacer respecto de una queja o vocería, siempre la dirigiremos a la persona que tenga designada la Entidad como persona de contacto para la Defensoría, entendiendo que esa persona será la encargada de realizar el despliegue interno para causar la menor disrupción posible por parte de la Defensoría al interior de las Entidades.