

Trámite de conciliación ante el Defensor del Consumidor Financiero

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.

De conformidad con lo expuesto en la circular 013 de 2022 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, el defensor del consumidor financiero podrá de manera especial actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada.

Procedimiento:

El consumidor financiero dará apertura el trámite de conciliación remitiendo la respectiva solicitud al correo electrónico defensoria@defensoriasernarojas.com indicando la siguiente información:

1. Nombre de la entidad convocada
2. Información del convocante: nombre y apellidos/razón social, ciudad, dirección, teléfono, email. 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
3. Objeto, causas y cuantía: indicar concretamente qué se pretende conciliar, hechos que motivan la solicitud y cuantía.
4. El consumidor financiero podrá allegar además todos los documentos que considere relevantes.

Este procedimiento será absolutamente gratuito.

Asuntos exceptuados del conocimiento del defensor del consumidor financiero.

- Los que no estén dirigidos o no estén directamente relacionados con la actividad del Banco Serfinanza.
- Los relacionados al vínculo laboral entre el Banco y sus empleados, colaboradores o contratistas.
- Aquellos concernientes a la relación existente entre el Banco y sus proveedores.
- Los que se refieran a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en esas vías.
- Aquellos que correspondan a la decisión sobre la aprobación o prestación de un servicio o producto ofrecido por el Banco.
- Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) o más años de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor del Consumidor Financiero.
- 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 del Consumidor Financiero, es decir, cuando el Defensor ya emitió un pronunciamiento mediante el

cual dio fin a la reclamación del Consumidor y se pretende una decisión sobre los mismos hechos de inconformidad.

- Aquellos cuya cuantía sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- Los demás asuntos que defina el Gobierno Nacional.

Efectos jurídicos:

En caso de que exista acuerdo de conciliación, el caso hará tránsito a cosa juzgada, es decir, que no se debatirán nuevamente sobre los asuntos conciliados y , adicionalmente, el acta de conciliación que contiene el detalle del acuerdo conseguido entre el cliente y la entidad financiera presta mérito ejecutivo, en el entendido que las partes adquieren total obligatoriedad de lo que allí se consignó y en caso de incumplimiento, podrán acudir ante un juez para que obligue al cabal cumplimiento de lo acordado.