
	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
CÓDIGO: PRSAC02	PROCEDIMIENTO DE PQR PRESENTADOS ANTE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN: 1
		28 DE JUNIO DE 2016

Tabla de contenido

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO	2
2. GLOSARIO.....	2
3. FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO (Ley 1328 de 2009, Capítulo VI, Artículo 13).....	2
4. ASUNTOS EXCLUIDOS DE LA COMPETENCIA DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO (Ley 1328 de 2009, Capítulo VI, Artículo 14)	3
5. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO FIDUCOLDEX.....	4
6. MEDIOS DISPONIBLES PARA PRESENTACIÓN DE PQR.....	4
7. CONTENIDO DE LA QUEJA O RECLAMO	5
8. PROCESO.....	5
9. DECISIÓN DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	6
10. REFERENCIAS.....	6
CONTROL DE DOCUMENTOS.....	7

 FIDUCOLDEX <small>Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</small>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
CÓDIGO: PRSAC02	PROCEDIMIENTO DE PQR PRESENTADOS ANTE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN: 1
		28 DE JUNIO DE 2016

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO

Las quejas y/o reclamos que formulen los Consumidores Financieros podrán presentarse directamente ante la Defensoría del Consumidor Financiero. Como lo indica la normativa vigente Ley 1328 de 2009, Título I, Capítulo VI, la Fiduciaria deberá contar con un Defensor del Consumidor Financiero, quién deberá ser una institución orientada a la protección especial de los Consumidores Financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las funciones estipuladas en dicha ley.


2. GLOSARIO

- **SAC:** Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
- **Petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes, por razones de interés general o interés particular, para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta con el propósito de obtener pronta resolución de las mismas.
- **Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o realizada por medios electrónicos (correo, página web), que manifieste la insatisfacción con la conducta o el actuar de los colaboradores de la organización durante la prestación de los servicios de la entidad.
- **Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o realizada por medios electrónicos (correo, página web), de insatisfacción por el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios prestados por la entidad.

3. FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO (Ley 1328 de 2009, Capítulo VI, Artículo 13)

La Defensoría del Consumidor Financiero es una institución orientada a la protección especial de los clientes, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones:

- Atender de manera oportuna y efectiva a los Consumidores Financieros de las entidades correspondientes.


 <p>FIDUCOLDEX Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</p>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
CÓDIGO: PRSAC02	PROCEDIMIENTO DE PQR PRESENTADOS ANTE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN: 1
		28 DE JUNIO DE 2016

- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los Consumidores Financieros, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin.
- Actuar como conciliador entre los Consumidores Financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001.
- Ser vocero de los Consumidores Financieros ante la respectiva entidad vigilada.
- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al Consumidor Financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los Consumidores Financieros.
- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

4. ASUNTOS EXCLUIDOS DE LA COMPETENCIA DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO (Ley 1328 de 2009, Capítulo VI, Artículo 14)

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

- Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a las entidades.
- Los concernientes al vínculo laboral entre las entidades y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- Aquellos que se deriven condición de accionista de las entidades.
- 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 estas.
- Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
CÓDIGO: PRSAC02	PROCEDIMIENTO DE PQR PRESENTADOS ANTE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN: 1
		28 DE JUNIO DE 2016

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

5. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO FIDUCOLDEX

- Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (principal)


Datos de Contacto:

- Dirección: Av. Calle 72 N° 6 – 30 piso 18 en la ciudad de Bogotá D.C.
- Teléfonos: (1) 6092013, 4673768, 4673769
- Correo Electrónico: defensoria@skol-serna.net

6. MEDIOS DISPONIBLES PARA PRESENTACIÓN DE PQR

El Consumidor Financiero debe presentar de forma escrita su petición, queja o reclamo y puede hacerlos a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico
- Correspondencia
- De forma presencial
- Página web: <http://sernaconsultores.com/sisdef/>, ingresando al link *Su Queja*.

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
CÓDIGO: PRSAC02	PROCEDIMIENTO DE PQR PRESENTADOS ANTE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN: 1
		28 DE JUNIO DE 2016

El horario de atención en la Defensoría del Consumidor Financiero es de 8:30am a 5:30pm de lunes a viernes en jornada continua.


7. CONTENIDO DE LA QUEJA O RECLAMO

Las quejas o reclamos presentados ante la Defensoría del Consumidor Financiero deben contener los siguientes datos:

- Nombres y apellidos completos.
- Documentos de Identificación (tipo y número).
- Datos de contacto (dirección y ciudad).
- Descripción de los hechos y pretensiones de la queja o reclamo, adjuntando los documentos que sustenten las afirmaciones.

8. PROCESO

- Una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Si estimase que no lo es, negará su admisión comunicando su decisión al cliente y/o usuario y con copia a la entidad. Si el caso es de su competencia, se informará al reclamante y se trasladará a la entidad en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente en que sea recibida la queja en su oficina. Igualmente, se le informará al reclamante sobre la posibilidad de solicitar la actuación del Defensor como conciliador.
- Si se considera que se requiere mayor información, el Defensor solicitará por escrito al Consumidor Financiero y/o a la entidad dicha información. La misma, deberá ser remitida en un plazo no mayor a ocho (8) días hábiles. Si la información adicional solicitada no se remite dentro del plazo estipulado, la Defensoría tomará como desistida la queja.
- La Fiduciaria tendrá un plazo máximo de ocho (8) días hábiles para responder, los cuales podrán ser ampliados a solicitud de la entidad o a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. La Fiduciaria deberá informar las razones por las cuales solicita la ampliación del plazo.
- Una vez recibidos los documentos por parte del Consumidor Financiero y de la Fiduciaria, se procederá a evaluar la información y se tomará una decisión en un

	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
CÓDIGO: PRSAC02	PROCEDIMIENTO DE PQR PRESENTADOS ANTE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN: 1
		28 DE JUNIO DE 2016

tiempo no mayor a ocho (8) días hábiles. Dicha decisión será comunicada por escrito.

Tener en cuenta que: Si el Consumidor Financiero en cualquier momento desiste de la queja o reclamo, o si la entidad rectifica la situación o la presenta ante los jueces, dicha situación debe ser notificada por escrito a la Defensoría.

9. DECISIÓN DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

La decisión que tome el Defensor del Consumidor Financiero, será remitida por escrito con la siguiente información:

- Identificación como Defensor del Consumidor Financiero.
- Identificación de las partes y la calidad en que actúan.
- Breve relación de los hechos objeto de la queja.
- La decisión tomada, junto con la explicación de los motivos que la respaldan, presentados de manera clara y completa.


Las decisiones tomadas por el Defensor del Consumidor Financiero, serán de obligatorio cumplimiento, únicamente para la fiduciaria si:

- Los Consumidores Financieros y la Fiduciaria lo acuerdan con anterioridad de manera expresa.
- La Fiduciaria lo tiene previsto en sus reglamentos.

Si el Consumidor Financiero no se encuentra de acuerdo con la decisión tomada, éste podrá adelantar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que considere pertinentes, o puede presentar su queja o reclamo ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

10. REFERENCIAS

- Ley 1323 de 2009, Título I "Régimen de Protección al Consumidor Financiero", Capítulo IV "Defensoría del Consumidor Financiero"
- Cartilla de la Superintendencia Financiera de Colombia - <J:\Dnovoa\SAC\DCF\cartilla SFC>

 FIDUCOLDEX <small>Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</small>	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
CÓDIGO: PRSAC02	PROCEDIMIENTO DE PQR PRESENTADOS ANTE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN: 1
		28 DE JUNIO DE 2016

- Revisado y aprobado por el Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo – Defensor del Consumidor Financiero para FIDUCOLDEX S.A.

CONTROL DE DOCUMENTOS		
NRO. VERSION	FECHA	OBSERVACIONES
1	28 de junio de 2016	Versión inicial

Espacio para uso exclusivo el Administrador del Sistema de Gestión de Calidad

ELABORÓ:

DIANA PAMELA NOVOA
Auxiliar Comercial

APROBÓ:

RICARDO ANDRÉS GASTELBONDO
Vicepresidente Comercial