



A continuación les voy a contar con más detalle

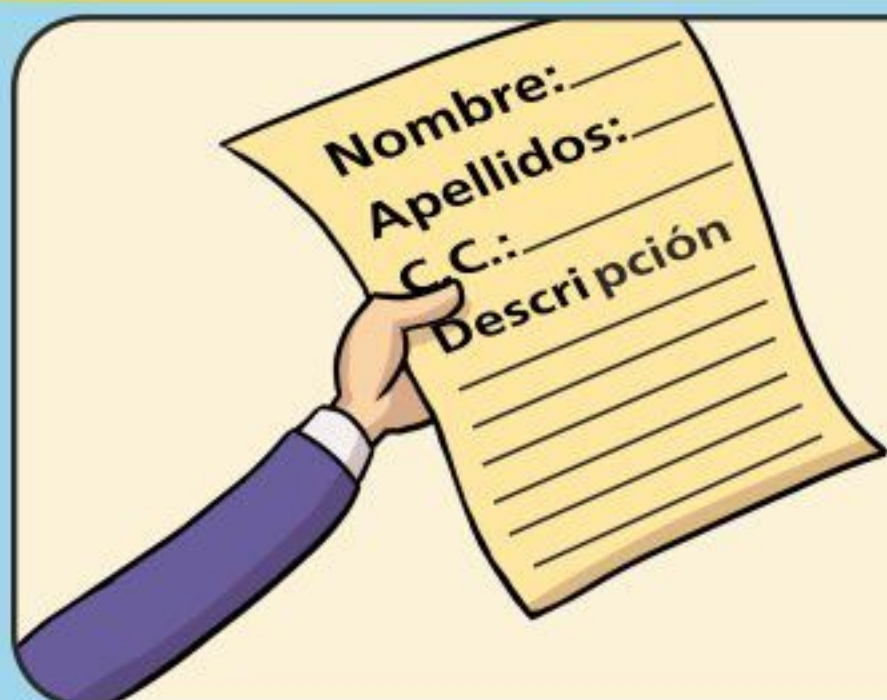
¿Cuándo puede acudir un consumidor financiero al Defensor del consumidor Financiero?

- 1 Cuando el consumidor financiero considere que el banco no le ha prestado adecuadamente un servicio.
- 2 Cuando el consumidor financiero considere que el banco está incumpliendo una norma legal o alguno de los reglamentos internos que rigen el desarrollo de los contratos o servicios que ofrece y presta.
- 3 Cuando el monto reclamado no excede de 100 SMLMV.
- 4 Cuando los hechos por los que se reclama hayan ocurrido dentro de los tres (3) años anteriores a la fecha de presentación de la queja.
- 5 Cuando el consumidor financiero desea que el Defensor del Consumidor Financiero formule recomendaciones y propuestas ante las entidades vigiladas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre éstas y sus consumidores financieros.
- 6 Cuando el consumidor financiero necesite que el Defensor actúe como conciliador entre él y el banco.
- 7 Cuando el consumidor financiero solicite que actúe como su vocero ante el banco con el fin de presentar propuestas y/o recomendaciones.

¿Dónde pueden presentar los consumidores financieros una Queja o Reclamo dirigido al Defensor?

- 1 En cualquier oficina del banco: En este caso, el consumidor financiero deberá presentar la solicitud por escrito y el banco deberá dar traslado de la queja al Defensor dentro de los (3) días hábiles siguientes a la recepción del documento.
- 2 Directamente ante el Defensor del Consumidor: Remitiendo la queja directamente ante los canales dispuestos por el defensor (oficina, página web, correo electrónico, teléfono).

¿Cómo presentar una queja ante el DCF ?



La queja debe incluir la siguiente información:

- Nombres y apellidos completos
- Documentos de identificación
- Su domicilio (Dirección y ciudad)
- Correo electrónico
- La descripción de los hechos y pretensiones de su reclamo o queja, adjuntando los documentos que sustenten sus afirmaciones.

Consulte con su entidad financiera el reglamento del Defensor.