



Procedimientos para radicar PQRS

Porque la Protección del Consumidor Financiero es importante.

Avenida Cl. 116 núm. 23-06
Piso 6° Edif. Business Center
116 Bogotá D.C.

p. 7431088
f. 5878442

sac@coopcentral.com.co
www.coopcentral.com.co

Tabla de contenido

I.	PQRS ante la entidad.....	2
	Definiciones	
	Trámite	
	Tiempos de respuesta	
II.	PQRS ante la Defensoría del Consumidor Financiero	
	¿Qué es la Defensoría del Consumidor Financiero (DCF)?	
	¿Quiénes son nuestros Defensores?	
	Datos de contacto	
	Trámite ante el DCF	
	Funciones del Defensor del Consumidor Financiero	
	¿Cómo se presentan las quejas ante el DCF?	
	Asuntos excluidos de la competencia del DCF	
	Alcance y efecto de las Decisiones.	
III.	PQRS ante la Superintendencia Financiera	¡Error! Marcador no definido.
	Contacto Directo	
	Acciones Jurisdiccionales de su competencia	
IV.	Prácticas de protección propia del Consumidor Financiero	¡Error! Marcador no definido.

Consulte aquí los diferentes procedimientos establecidos para su protección

1. Trámite de PQRS ante el Banco Cooperativo Coopcentral

1.1. Definiciones.

Asociado: es la persona, natural o jurídica, que ha suscrito el acta de constitución de CoopCentral o que habiendo cumplido los requisitos establecidos en los estatutos, se ha adherido posteriormente a ella, siendo uno de estos requisitos, constituir y mantener aportes sociales en CoopCentral. Los Asociados también pueden adquirir y mantener productos y servicios con CoopCentral, caso en el cual serán considerados, además de asociados, clientes.

Atención de la PQRS: labor desarrollada por los funcionarios de COOPCENTRAL, destinada a responder PQRS presentadas por los peticionarios.

Cliente: es la persona natural jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social. (Ley 1328 de 2009)

Cliente Potencial: es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta. (Ley 1328 de 2009).

Consulta: peticiones que deben ser elevadas ante un tercero o comité conformado al interior de la entidad (por ejem. Autoridades, aseguradoras, proveedores etc.) para que éstos manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y con la petición expresa del consumidor financiero.

Consumidor financiero: es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas. (Ley 1328 de 2009)

Defensoría del Consumidor financiero: es una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros. Es un canal de atención independiente, objetivo y gratuito, de las solicitudes, observaciones, sugerencias y/o reclamaciones que presenten los consumidores financieros de cualquier entidad financiera acerca de posibles incumplimientos de normas legales o internas que rijan el desarrollo de las operaciones, contratos o servicios que ofrecen, presenten o ejecuten y que afecten directamente al cliente o usuario, así como las relativas a la calidad en la prestación de los servicios a cargo de la Entidad. (Decreto 690 del 19 de marzo de 2003/Ley 1328 de 2009)

Derecho de Petición: el derecho de petición es un derecho que la Constitución Nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades y particulares, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

Descripción de la PQRS: es una herramienta para el control y mejoramiento continuo ya que permite visualizar e informar de una manera detallada la situación o insatisfacción del cliente, usuario o asociado respecto a su percepción del producto o servicio para garantizar una mejor prestación de este

Jefatura SAC: área responsable de la gestión para desarrollar los procesos de diseño, implementación y seguimiento de los procedimientos y administración de las relaciones con el cliente.

Medio de contacto: vía o canal de comunicación a través del cual el peticionario hace llegar las PQRS.

Pregunta: es un requerimiento de información del consumidor financiero o un tercero, en el cual manifiesta inquietud, acerca de un producto, tema o servicio específico, que debe ser respondido por la entidad a la mayor brevedad posible (dentro de esta categoría se incluyen las solicitudes o peticiones).

PQRS: Pregunta (solicitud, petición), Queja, Reclamo, y/o Sugerencia (felicitación, recomendación).

Queja: manifestación de insatisfacción, por parte del consumidor financiero o un tercero con respecto a asuntos que directa e indirectamente le corresponda atender a Coopcentral.

Reclamo y/o reclamación: manifestación de insatisfacción, con ánimo de obtener un resarcimiento, presentada por el consumidor financiero o un tercero, sobre asuntos que directa e indirectamente le corresponda atender a Coopcentral.

Sugerencia: formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma entidad, dentro de esta categoría se incluyen las felicitaciones.

Tiempo total de atención de PQRS: es el tiempo estimado de atención de la PQRS desde el momento de su recepción hasta la respuesta de ésta.

Tutela: es un mecanismo judicial, preferente y sumario, para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, establecida por la Constitución de 1991, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública y particulares.

Usuario: Es la persona natural o jurídica, quien sin ser cliente utiliza los servicios de una entidad vigilada, (Ley 1328 de 2009) por ejemplo, los proveedores, las personas que cancelen servicios públicos en los puntos de atención, entre otros.

1.2. Trámite

1. El peticionario deberá ser atendido por el funcionario de CoopCentral al cual se dirija, quien se encargará de recibir la solicitud en el formato en INT-F-35 publicado intranet (este formato se diligenciará siempre y cuando la queja sea recibida verbal o telefónicamente) o recibirá el documento o mensaje que contenga la PQRS presentada por el interesado
2. En las oficinas de Coopcentral se dispondrá de buzones de sugerencias, los cuales deberán tener disponibles los formatos INT-F-35 y un esfero para que el peticionario pueda redactar su PQRS directamente.
3. Los buzones de sugerencias deberán ser revisados a diario por el funcionario delegado por el Director de Oficina, una vez se cierre la oficina, para verificar si hay casos y enviar los formatos INT-F-35 a la Jefatura SAC de acuerdo con lo establecido en el presente numeral.
4. Las PQRS podrán ser recibidas por cualquier medio escrito, verbal o a través de la página Web, (enlace “contáctenos” o “centro de atención de PQRS”).
5. Cuando el peticionario declare que no sabe leer o escribir, o es ciego, o tiene algún impedimento para estampar su firma, el funcionario diligenciará el formato INT-F-35, escribirá el nombre con letra legible y posteriormente la Jefatura SAC confirmará los datos de contacto preliminar.
6. Se recibe del peticionario la PQRS a través de cualquiera de los medios de contacto.
7. La Jefatura SAC procurará realizar un contacto preliminar con el peticionario, para informarle el número consecutivo de la PQRS y explicarle el procedimiento de la misma y la fecha probable de respuesta, si la PQRS fue recibida verbalmente (presencial o telefónicamente) en el mismo instante de recepción se informará al consumidor financiero que la PQRS será tramitada dentro del término fijado al interior de la entidad. Si la PQRS fue recibida por escrito la confirmación del recibido constará en el sello, firma y fecha impuesta en el documento, si fue recibida vía web o por mensaje en redes sociales se le remitirá correo electrónico o mensaje informándole el número consecutivo, el procedimiento y la fecha probable de respuesta. La Jefatura SAC evalúa el tema y establece el área responsable de remitir información para dar respuesta.
8. La Jefatura SAC envía correo al área responsable de remitir información, autorizaciones, aprobaciones o comentarios, y le indicará que la remisión de información deberá hacerse dentro de un término menor al establecido para contestar al peticionario.
9. Una vez el área responsable haya remitido la información o aprobaciones pertinentes, la Jefatura SAC proyecta la respuesta y la firma. Tratándose de derechos de petición, quejas remitidas por la Superintendencia Financiera o el Defensor del Consumidor Financiero las respuestas serán suscritas por un Representante Legal.
10. Para remitir la respuesta se utilizará el medio escogido por el peticionario o el mismo medio utilizado por él para radicar la PQRS, si se debe remitir respuesta por escrito, ésta se enviará

directamente a la dirección de correspondencia indicada por el consumidor financiero, por correo certificado.

11. Se conservarán copias físicas y archivos digitales en la Jefatura SAC, de la solicitud de información, información y/o autorizaciones y aprobaciones recibidas de otras áreas, así como de la respuesta remitida (con constancia de envío y/o de recibido por parte del peticionario)

1.2. **TIEMPOS DE RESPUESTA:** Los tiempos de respuesta para las PQRS deben ser los siguientes:

- **Pregunta:** Cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recibido de la pregunta (petición o solicitud) en la entidad. Si se trata de una consulta, el término máximo de respuesta será de treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de recibido en la entidad.
- **Queja:** Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibido de la queja en la entidad.
- **Reclamo:** Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibido del reclamo en la entidad.
- **Sugerencia:** Aunque no es obligatoria una respuesta formal, dentro de los siguientes ocho (8) días hábiles siguientes a la fecha de recibido de la sugerencia (felicitación) en la entidad la Jefatura SAC se comunicará con el remitente para hacer una retroalimentación verbal o escrita y agradecer la sugerencia recibida.

Las respuestas definitivas solo podrán aplazarse por una sola vez, por el mismo término inicial y por una segunda vez, únicamente por el término de ocho (8) días hábiles más.

PQRS por información o reporte en centrales de riesgo:

- **Consulta:** diez (10) días hábiles después de haberla recibido, solo se aplazará por cinco (5) días hábiles más.
- **Reclamos:** quince (15) días hábiles y se debe informar a la central de riesgos dentro de los dos (2) días hábiles después de recibido, solo se puede aplazar la respuesta por ocho (8) días hábiles más.
- **Reclamo remitido por la central de riesgos:** diez (10) días hábiles para darle respuesta a dicha entidad.
- **PQRS Tarjeta de Crédito.** ocho (08) días calendario siguientes a la fecha de recibo en la entidad para tramite interno, la respuesta al cliente se remite a los quince días hábiles después de recibida.
- **PQRS por temas referentes a fraudes con tarjetas:** Cuarenta y cinco (45) días hábiles desde la fecha del reporte del trámite, estas respuestas estarán soportadas por actas firmadas por el Comité de Gestión.
- **PQRS por información o corrección de calificación en centrales de riesgos:** Diez (10) días hábiles siguientes después de haberla recibido, solo se aplazará por cinco (5) días hábiles más. (Circular Básica Contable y Financiera)
- **Derechos de petición:** Se dividen en:
 1. **De información:** Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibo en la entidad.

2. **De queja o reclamación:** Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibo en la entidad.
3. **De consultas:** Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de recibo en la entidad.

En caso tal de no poder dar respuesta clara al derecho de petición dentro del término inicialmente prometido, se podrá aplazar por una sola vez la respuesta por un tiempo que no supere el doble del establecido para los derechos de petición.

- **Acciones de tutela:** Dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes o dos días calendario siguientes al recibido de la notificación de la misma en la entidad, y en todo caso según se indique en el oficio de notificación remitido por la Autoridad Judicial.

2. Trámite de PQRS ante el Defensor del Consumidor Financiero

La Defensoría del Consumidor Financiero es la institución orientada a la protección especial de los Consumidores Financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las funciones definidas.

Nuestro Defensor del Consumidor Financiero y sus suplentes son:

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO PRINCIPAL - DARIO LAGUADO MONSALVE

Abogado y Socio Economista con Maestría en Derecho de Sociedades de la Pontificia Universidad Javeriana, Diplomado en Técnica de Negociación de conflictos de la Universidad de Harvard y Conciliador de la Cámara de Comercio de Bogotá. Se ha desempeñado como Superintendente delegado de la Superintendencia Financiera de Colombia (antes Superintendencia Bancaria), como Superintendente de Sociedades, como asesor de distintas entidades del sector real y del sector financiero y como Defensor del Consumidor Financiero de varios Bancos, Sociedades Comisionistas, Sociedades Fiduciarias, Cooperativas Financieras, Compañías de Financiamiento Comercial y de entidades de naturaleza especial como el Icetex y el Fondo Nacional de Garantías. Experiencia profesional y académica por más de 30 años en las áreas de derecho financiero, corporativo, comercial, insolvencia y contratos.

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO SUPLENTE - CECILIA MARTINEZ DE MUÑOZ

Abogada egresada de la Universidad Libre con especialización en Derecho Comercial de la Universidad Externado de Colombia, Conciliadora de la Cámara de Comercio de Bogotá y Diplomado en Regulación del Régimen Cambiario Colombiano de la Universidad Externado de Colombia. Prestó sus servicios a la Superintendencia Bancaria hoy Superintendencia Financiera de Colombia desde el 16 de agosto de 1.977 hasta el 18 de mayo de 2.003.

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO SUPLENTE - NICOLAS CASTRO CASTRO

Abogado egresado de la Universidad del Norte, con especialización en Derecho Procesal Civil de la Universidad Externado de Colombia, con estudios en Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos de la Cámara de Comercio de Bogotá y Conciliador de la Cámara de Comercio de Bogotá. Se ha desempeñado como Abogado Litigante y Asesor independiente.

DATOS DE CONTACTO

Teléfono: (57-1) 543 9850 - (57-1) 235 1604

Telefax: (57-1) 543 9855

E_mail: reclamaciones@defensorialg.com.co

Dirección: Calle 70A No 11-83 | Bogotá - Colombia

El Defensor del Consumidor Financiero recibirá las reclamaciones y las remitirá a la Vicepresidencia Jurídica y Administrativa (Jefatura SAC) para que ésta realice el trámite interno que se establece a continuación, fundamentado en las normas que lo regularon:

1. El consumidor financiero deberá presentar su queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero mediante documento en el cual consigne sus datos personales y la información de contacto, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja o reclamo, la cual podrá ser remitida directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero, o podrá ser presentada en las oficinas o sedes de COOPCENTRAL o a través de cualquiera de sus canales de contacto. En este último caso, la queja o reclamo recibida en la entidad, con destino al Defensor del Consumidor Financiero, deberá ser remitida inmediatamente a la Vicepresidencia Jurídica y Administrativa (Jefatura SAC) y ésta la trasladará al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.

2. Cuando el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo interpuesto corresponde a temas de interés general, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.

3. Una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al consumidor financiero interesado y a COOPCENTRAL dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.

Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al consumidor financiero si la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero es obligatoria según los reglamentos de la entidad respectiva, advirtiéndole sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

Si la queja o reclamo es inadmitida, el Defensor del Consumidor Financiero comunicará su decisión al consumidor financiero, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

4. Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de COOPCENTRAL o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, la entidad o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor del Consumidor Financiero sin que se excedan los ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se solicite la información. Una vez recibida la información solicitada, el Defensor del Consumidor Financiero podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles.

5. Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el consumidor financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. Lo anterior sin perjuicio de que el consumidor financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.

6. Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a COOPCENTRAL, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. Será obligatorio que en el mismo traslado, se solicite a COOPCENTRAL que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.

COOPCENTRAL deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que ésta le sea desfavorable. En todo caso, si COOPCENTRAL ha incorporado en sus reglamentos la obligatoriedad de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, no podrá manifestar lo contrario.

La respuesta deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado, término que se ampliará a petición de COOPCENTRAL y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, COOPCENTRAL deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de COOPCENTRAL se hubiere producido fuera del mismo, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida. En tal evento, el Defensor del Consumidor Financiero deberá requerir nuevamente a COOPCENTRAL para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera de Colombia la ocurrencia reiterada de estos hechos.

Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento reiterado evidenciado en el envío tardío, en forma incompleta o en el no envío de las respuestas al Defensor del Consumidor Financiero, deberá ser informado por éste al Consejo de Administración de COOPCENTRAL, quienes deberán adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.

7. Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a la entidad y al consumidor financiero.

8. El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término estipulado en el numeral 6°.

9. La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al consumidor financiero y a COOPCENTRAL el día hábil siguiente después de proferida. En caso de que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero éste puede acudir a cualquier medio de protección de sus derechos.

10. COOPCENTRAL podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo con el consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En estos casos, informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, consultará al consumidor financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción. El consumidor financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles. Si vencido este término el consumidor financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.

En caso de que el consumidor financiero exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo. Lo anterior sin perjuicio que el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas de que trata el numeral 2° del presente artículo, en cuyo caso dará traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia, si no lo había hecho previamente, junto con un escrito soportando su posición.

Si la rectificación fue parcial o el consumidor financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

11. En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009. En tal caso, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001.

La decisión así adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositar el acta correspondiente en el centro de conciliación. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de numeral 7 del artículo 8° de la Ley 640 de 2001, para efectos de publicidad.

12. El consumidor financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al Defensor del Consumidor Financiero. En tales eventos, el Defensor del Consumidor Financiero dará por terminado el trámite y deberá comunicar al consumidor financiero la recepción del documento de desistimiento y a COOPCENTRAL sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

El trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero no constituye requisito de procedibilidad para acudir a la Superintendencia Financiera de Colombia o ejercer en cualquier momento las acciones jurisdiccionales que los consumidores financieros estimen pertinentes.”

FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

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

- Atender de manera oportuna y efectiva a los Consumidores Financieros del Banco Cooperativo Coopcentral.
- Conocer y resolver dentro de los términos establecidos, de forma objetiva y gratuita para los Consumidor Financiero, las quejas individuales presentadas contra el Banco, relativas a un posible incumplimiento por parte de éste, de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen el desarrollo o la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.
- Ser vocero de los Consumidores Financieros en relación con la actividad del Banco. Dentro de los asuntos que corresponde conocer al Defensor, como vocero de los Consumidores Financieros, están aquellos relacionados con la actividad de la entidad y que a su juicio puedan mejorar, facilitar, aclarar o regularizar las relaciones, la correcta prestación del servicio, la seguridad y la confianza que deben existir con los Consumidores Financieros.
- Actuar como conciliador entre los Consumidores Financieros y el Banco en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan.

CÓMO SE PRESENTAN LAS QUEJAS ANTE EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Los consumidores financieros que decidan iniciar su reclamación ante la Defensoría del Consumidor Financiero del Banco, podrán hacerlo mediante documento escrito en el que se consignen:

1. Memoria escrita de los fundamentos de hecho que sustentan la petición, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja o reclamo.
2. Datos de identificación: Nombre y apellidos No. de la Cédula de ciudadanía, de la Tarjeta de Identidad o de la Cédula de Extranjería.
3. Domicilio y dirección para recepción de la correspondencia.
4. Número de teléfono, fax y dirección electrónica si es el caso.

La queja podrá ser remitida a la dirección física o electrónica de la Defensoría del Consumidor Financiero o podrá ser presentada directamente en cualquier oficina del Banco o correo electrónico institucional.

En este último caso, el Banco tienen la obligación de hacer el traslado al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 12.2.1.1.4 del Decreto 2555 de 2010.

ESTÁN EXCLUIDOS DE LA COMPETENCIA DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO LOS SIGUIENTES ASUNTOS

- Los que no corresponden o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas al Banco Cooperativo Coopcentral
- Los concernientes al vínculo laboral entre el Banco y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- Aquellos que se deriven de la condición de accionista del Banco Cooperativo Coopcentral
- Los que refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitraria, o hayan sido resueltas en estas vías.
- Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, la celebración de un contrato y sus condiciones, o la vinculación o admisión como cliente.
- Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la queja, ante el Defensor.
- Las quejas 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.
- Las quejas cuyas cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

ALCANCE Y EFECTOS DE LAS DECISIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero no obligan a las partes, a menos que sean expresamente aceptadas. En la decisión de los asuntos sometidos a su competencia, el Defensor del Consumidor Financiero no podrá establecer perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinados por la Ley .

SANCIONES QUE PUEDEN SER IMPUESTAS AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO O AL BANCO

El Defensor del Consumidor Financiero puede ser sancionado previa investigación administrativa, por el incumplimiento de las obligaciones a su cargo. Y, a su turno, el Banco puede ser objeto de investigaciones con fines sancionatorios, por no designar Defensor del Consumidor Financiero, no realizar las apropiaciones necesarias para el suministro de los recursos humanos y técnicos que éste requiera o por no proveer al Defensor la información que necesite para el ejercicio de sus funciones.

3. Trámite de PQRS ante la Superintendencia Financiera de Colombia

El consumidor Financiero del Banco Cooperativo Coopcentral también podrá acudir ante la Superintendencia Financiera de Colombia:

- Punto de Contacto de la Superintendencia Financiera de Colombia

Horario de Atención:

Lunes a viernes de 8:15 a.m. a 4:15 p.m. Jornada Continua.

La Superintendencia Financiera de Colombia a través de la Dirección de Protección al Consumidor Financiero y bajo su administración creó una oficina denominada **PUNTO DE CONTACTO** con el propósito de orientar, informar y atender todas las inquietudes que se puedan generar por parte de los consumidores financieros, las cuales serán resueltas con información clara, oportuna y confiable.

El **PUNTO DE CONTACTO** le ofrece:

- Atención personalizada.
- Asesoría y orientación por parte de funcionarios profesionales y especializados en los temas que competen a la Superfinanciera.
- Radicación inicial de las peticiones verbales o escritas.
- En algunos casos solicitud, en el mismo día, de aclaraciones a las entidades vigiladas, en los casos en que no se pueda dar respuesta final al particular.
- Atención directa de casos especiales, que no exijan su formalización como queja.
- Posibilidad de acceder, con modernos equipos de cómputo, a la siguiente información:
 - Consultar el estado de su(s) trámites.
 - Ubicar los datos del Defensor del Consumidor Financiero de la entidad vigilada respecto de la cual tengan una -inquietud.
 - Consultar las Preguntas Frecuentes.
 - Formular una queja.

En contacto con la Superfinanciera a través de:

Dirección: Calle 7 No. 4-49 - 1er Piso.

Conmutador: 594 0200 - 594 0201.

Fax: 35 05707 - 350 7999.

Portal Web: www.superfinanciera.gov.co

E-mail: super@superfinanciera.gov.co

Facebook: Superintendencia Financiera de Colombia.

Twitter: @SFCsupervisor.

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 120100 y en Bogotá 3078042

Horario de Trabajo de la Superintendencia Financiera de Colombia: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m

Acciones Jurisdiccionales de Competencia de la Superintendencia Financiera de Colombia

La Superintendencia Financiera de Colombia también cuenta con funciones jurisdiccionales otorgadas por la Ley, a saber:

Acción de Protección al Consumidor Financiero:

A través de esta acción la Superintendencia Financiera de Colombia podrá conocer de las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento inversión de los recursos captados del público (Ley 1480 de 2011 - Artículo 57).

Acción de Protección a Accionistas Minoritarios:

A través de esta acción la Superintendencia Financiera de Colombia podrá conocer demandas en la que los accionistas minoritarios consideren que sus derechos han sido lesionados directa o indirectamente por las decisiones de la Asamblea General de Accionistas o de la Junta Directiva o por representantes legales de la sociedad (Ley 446 de 1998 - Artículo 141).

Acción de Declaración de Ineficacia:

Demandas por controversias relacionadas con el reconocimiento de presupuestos de ineficacia previstos en el Libro Segundo del Código de Comercio (Artículo 133 Ley 446 de 1998 - incorporado en el Artículo 326 Numeral 8o. del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero) .

Discrepancias sobre el Precio de las Alícuotas de Capital:

Diferencias con ocasión del reembolso de aportes en los casos previstos en la ley o del ejercicio del derecho de preferencia en la negociación de acciones (Artículo 136 Ley 446 de 1998 - incorporado en el Artículo 326 Numeral 8o. del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero).

4. Medidas de autoprotección o prácticas de protección propia de los consumidores financieros.

. Las siguientes constituyen buenas prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros:

a) Cerciorarse si la entidad con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios se encuentre autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

- b) Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.
- c) Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.
- d) Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.
- e) Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- f) Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio.

Parágrafo 1°. El no ejercicio de las prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros no implica la pérdida o desconocimiento de los derechos que le son propios ante las entidades vigiladas y las autoridades competentes. De igual manera, no exime a las entidades vigiladas de las obligaciones especiales consagradas en la presente ley respecto de los consumidores financieros.

Parágrafo 2°. Los consumidores financieros tendrán el deber de suministrar información cierta, suficiente y oportuna a las entidades vigiladas y a las autoridades competentes en los eventos en que estas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes y de actualizar los datos que así lo requieran. Del mismo modo, informarán a la Superintendencia Financiera de Colombia y a las demás autoridades competentes sobre las entidades que suministran productos o servicios financieros sin estar legalmente autorizadas para ello.