

Como acceder a un proceso de Conciliación a través de la Defensoría del Consumidor Financiero:

Los asociados, clientes o usuarios que consideren necesario la intervención de la Defensoría del Consumidor Financiero a través de un proceso de conciliación, podrán manifestar de manera explícita desde un inicio o en el trámite de una reclamación en la que el Defensor aún no haya emitido su concepto, su deseo de que el mismo sea atendido a través de su función de conciliador. En este último caso, el Defensor suspenderá definitivamente el trámite de la reclamación, e iniciará el de conciliación.

Qué aspectos son sujeto de conciliación:

Los asuntos conciliables son aquellos en los cuales la Defensoría tiene competencia para decidir sobre ellos, es decir, las quejas ADMITIDAS por la Defensoría respecto de un posible incumplimiento de la Cooperativa de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrece o presta, o respecto de la calidad de los mismos. Ahora bien, considerando que existen ciertos asuntos en los cuales la Defensoría no tiene competencia, se aclara que sobre estos NO se puede conciliar de acuerdo con el artículo 14 de la Ley 1328 de 2009.

A través de que medio se puede solicitar la conciliación:

Puede realizarse de forma presencial (oficinas de la Cooperativa o Defensoría) o a través del correo electrónico defensor.consumidor@confiar.coop, es decir, los mismos canales dispuestos para interposición de quejas y reclamos ante la Defensoría.

Cómo se debe solicitar:

Con el fin de iniciar el respectivo trámite, se debe remitir por parte de quien convoca, la siguiente información:

1. Información del convocante:

Nombre completo, dirección de domicilio, celular o teléfono de contacto. Se debe anexar fotocopia del documento de identidad del convocante. 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 como tal.

2. Objeto, causas y cuantía:

Indicar detalladamente qué se pretende conciliar; los hechos que motivan esta solicitud; y la cuantía de las peticiones. Igualmente, el convocante podrá allegar todos los documentos que considere pertinentes para soportar los hechos de su solicitud. Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación.

Que efectos jurídicos genera un proceso de conciliación:

En una conciliación se puede emitir una Constancia de **No** acuerdo o de **Acuerdo** y en esta última, se emite el ACTA DE CONCILIACIÓN, donde se establece el acuerdo al que llegaron las partes.

En caso de que las partes concilien sus diferencias, el acuerdo hace tránsito a **cosa juzgada**, presta mérito ejecutivo, y tiene el mismo valor que una sentencia judicial debidamente ejecutoriada, es decir que asegura que lo consignado en la respectiva Acta de Conciliación, no sea de nuevo objeto de debate a través de un proceso judicial o de otro mecanismo alternativo de solución de conflictos.

Así mismo, en caso de no lograrse un acuerdo, se emite una constancia y ello agota el requisito de procedibilidad, es decir, en caso de eventualmente presentar una demanda judicial, esta constancia se presenta ante el Juez competente, sin tener que solicitar

previamente una nueva conciliación o presentar otra reclamación ante la entidad financiera.

Acceder un proceso de Conciliación a través de la Defensoría es totalmente GRATUITO.

Asuntos exceptuados del conocimiento de la Defensoría:

El Defensor no puede actuar como conciliador en los mismos temas en los que tampoco puede conocer las reclamaciones de los consumidores (Art. 14 Ley 1328 de 2009 y Decreto 2555 de 2010), es decir:

- Asuntos distintos al giro ordinario de las operaciones de las entidades avaladas.
- Asuntos laborales entre las entidades vigiladas, sus empleados y sus contratistas.
- Asuntos entre las entidades vigiladas y sus accionistas.
- Asuntos sobre el reconocimiento de prestaciones y pensiones.
- Asuntos en trámite o resueltos judicialmente o a través de la figura del Arbitraje.
- Asuntos sobre la decisión de prestación de un servicio o producto por parte de una entidad vigilada.
- Asuntos sucedidos con anterioridad mayor a tres (3) años.
- Asuntos sobre los que el Defensor del Consumidor Financiero haya tomado de forma previa una decisión (mismos hechos y mismas partes).
- Asuntos que superen los cien (100) SMMLV.
- Asuntos relacionados con la determinación de perjuicios, sanciones o indemnizaciones.