



Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC – CAXDAC
**REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA DEL
CONSUMIDOR FINANCIERO**

CÓDIGO	MN-AC-002
FECHA	Junio 2020
VERSIÓN	003
Página 1 de 10	

**REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA DEL
CONSUMIDOR FINANCIERO**


	Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC – CAXDAC REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO	MN-AC-002
		FECHA	Junio 2020
		VERSIÓN	003
		Página 2 de 10	

TABLA DE CONTROL

	Nombre	Cargo	Fecha
Actualizó	Ruth Rubiano Saldaña	Directora Administrativa	Junio 2020
Revisó	Daniel Ignacio Niño Tarazona	Presidente	Junio 2020
Aprobó	Daniel Ignacio Niño Tarazona	Presidente	Junio 2020

MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO

Tipos de Modificaciones con respecto al documento.

- TI = Texto Insertado: Al documento original se le ha adicionado nuevo texto.
- TE = Texto Eliminado: Al documento original se le ha eliminado parte de su texto.
- TM = Texto Modificado: Al documento original se le ha reemplazado su texto
- TC = Texto Corregido: Al documento original se realizan correcciones menores (Ortográficas, de edición, etc.)

Versión	Fecha	Modificaciones	Tipo
001	Mayo 2011	Versión inicial del documento	TI
002	Mayo 2019	Revisión del reglamento	TI, TE, TM, TC
003	Junio 2020	Revisión del reglamento	TI, TE, TM, TC



	Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC – CAXDAC REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO	MN-AC-002
		FECHA	Junio 2020
		VERSIÓN	003
		Página 3 de 10	

TABLA DE CONTENIDO

Artículo Primero: Campo de aplicación.....	4
Artículo Segundo: Funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero.....	4
Artículo Tercero: Asuntos exceptuados del conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero.....	5
Artículo Cuarto: Pronunciamientos del Defensor del Consumidor Financiero.....	6
Artículo Quinto: Independencia y autonomía de los Defensores del Consumidor Financiero.....	6
Artículo Sexto: Trámite ante la Defensoría del Consumidor Financiero.....	6
FUNCION DE VOCERIA.....	10

	Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC – CAXDAC REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO	MN-AC-002
		FECHA	Junio 2020
		VERSIÓN	003
		Página 4 de 10	

REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC
CAXDAC


Conforme a lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2281 de 2010, se establece el presente reglamento.

Artículo Primero: Campo de aplicación. El presente reglamento regula el procedimiento que se debe seguir cuando se solicite la intervención del **Defensor del Consumidor Financiero**, por una persona natural (afiliado) o jurídica (empresa de aviación).

Artículo Segundo: Funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero. La Defensoría del Consumidor Financiero será orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones:

- a. Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de **CAXDAC**.
- b. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de **CAXDAC** 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 estos.
- c. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y **CAXDAC** en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y **CAXDAC** podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de atender el caso en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.


El documento en el cual conste la conciliación realizada entre **CAXDAC** y el consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor Financiero en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositarlo en Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.

	Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC – CAXDAC REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO	MN-AC-002
		FECHA	Junio 2020
		VERSIÓN	003
		Página 5 de 10	

- d. Ser vocero de los consumidores financieros ante **CAXDAC**.
- e. Efectuar recomendaciones a **CAXDAC** relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- f. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- g. Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

Artículo Tercero: Asuntos exceptuados del conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero. Estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos:

- a. Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a **CAXDAC**.
- b. Los concernientes al vínculo laboral entre **CAXDAC** y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- c. 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 éstas.
- d. Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- e. Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- f. 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.
- g. 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.
- h. Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- i. Las demás que defina el Gobierno Nacional.

	Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC – CAXDAC REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO	MN-AC-002
		FECHA	Junio 2020
		VERSIÓN	003
		Página 6 de 10	

Artículo Cuarto: Pronunciamientos del Defensor del Consumidor Financiero.

Las decisiones que adopte el Defensor del Consumidor Financiero serán obligatorias cuando, sin perjuicio del trámite conciliatorio que se pueda adelantar de acuerdo con lo señalado en el literal c) del artículo 2 de este reglamento, los consumidores y CAXDAC así lo acuerdan de manera previa y expresa. Igualmente, serán obligatorias para la CAXDAC las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, cuando tales aspectos estén definidos expresamente por la Junta Directiva.

La Defensoría del Consumidor Financiero no tiene el carácter de función pública.

Artículo Quinto: Independencia y autonomía de los Defensores del Consumidor Financiero.

El Defensor del Consumidor Financiero actuará con independencia de **CAXDAC**, de sus organismos de administración, y con autonomía en cuanto a los criterios a aplicar en el ejercicio de su cargo, obligándose a poner en conocimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia cualquier situación que menoscabe o limite sus facultades de actuación.

En todo caso, El Defensor del Consumidor Financiero deberá abstenerse de actuar cuando se presenten conflictos de interés en relación con una controversia o consumidor financiero, en cuyo caso actuará el Defensor Suplente.

El Defensor del Consumidor Financiero no podrá desempeñar en **CAXDAC** funciones distintas de las propias de su cargo.


No podrá ser designado como Defensor del Consumidor Financiero, quien sea o haya sido dentro del año inmediatamente anterior director, empleado, contratista, apoderado o agente de **CAXDAC**.

Artículo Sexto: Trámite Defensoría del Consumidor Financiero. Procedimiento para la Resolución de Quejas o Reclamos por parte del Defensor del Consumidor Financiero

En los eventos en los cuales el Defensor del Consumidor Financiero sea competente para resolver quejas o reclamos en los términos de la Ley 1328 de 2009, Decreto 2282 de 2010 y la Circular 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia, deberá observar el siguiente procedimiento para su trámite:

1. Contenido de la queja o reclamo:

- a. Datos personales del consumidor;
- b. Información de contacto;
- c. Descripción de los hechos; y
- d. Las pretensiones **concretas** de su queja o reclamo,

	Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC – CAXDAC REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO	MN-AC-002
		FECHA	Junio 2020
		VERSIÓN	003
		Página 7 de 10	

2. Remisión de la queja:

- a. Directamente al Defensor del Consumidor Financiero,
- b. Presentada en las oficinas de la entidad. En este caso, CAXDAC tiene la **obligación** de hacer el traslado al Defensor dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.

3. Asuntos de interés general:

- a. Cuando el Defensor 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, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.

4. Trámite:

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


5. Admisión o inadmisión de la queja:

- a. El Defensor comunicara al consumidor financiero si la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero es obligatoria según los reglamentos de la entidad respectiva, advirtiendo sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.
- b. El Defensor comunicará su decisión al consumidor indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

6. Información insuficiente:

Si el Defensor estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de CAXDAC o del consumidor financiero, procederá a **comunicarles por cualquier medio verificable tal situación**, a fin de que alleguen la información necesaria.

- a. En este evento, la entidad o el consumidor deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor sin que se excedan los ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se solicite la información.

	Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC – CAXDAC REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO	MN-AC-002
		FECHA	Junio 2020
		VERSIÓN	003
		Página 8 de 10	

- b. Recibida la información solicitada, el Defensor podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles,

8. Desistimiento de la queja:

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


9. Admitida la queja o reclamo:

- a. El Defensor dará traslado de ella a CAXDAC, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición y dentro de este traslado será obligatorio solicitar a CAXDAC que señale expresamente su aceptación para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.
- b. CAXDAC deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor, en todo caso, si CAXDAC ha incorporado en sus reglamentos la obligatoriedad de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, no podrá manifestar lo contrario.
- c. La respuesta deberá ser allegada al Defensor 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 CAXDAC y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, CAXDAC deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

10. Incumplimiento del término para brindar información y aceptar tramite vinculante:

- a. Cuando la respuesta de CAXDAC se hubiere producido fuera del término;
- b. Se hubiere recibido en forma incompleta;
- c. No hubiere sido recibida.

En tal evento, el Defensor del Consumidor Financiero deberá requerir nuevamente a CAXDAC para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera de Colombia la ocurrencia reiterada de estos hechos.

	Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC – CAXDAC REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO	MN-AC-002
		FECHA	Junio 2020
		VERSIÓN	003
		Página 9 de 10	

El incumplimiento reiterado evidenciado en el envío tardío, en forma incompleta o en el no envío de las respuestas al Defensor **deberá** ser informado por este a la Junta Directiva de CAXDAC, quien deberá adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.

11. Falta de competencia conocida posteriormente ha iniciado el trámite:


- a. El Defensor dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a CAXDAC y al consumidor financiero que presento la queja o reclamo.

12. Trámite resolución de quejas:

- a. El Defensor evaluará la información aportada y resolverá la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde la admisión de la queja;

13. Términos de la decisión:

- a. La decisión que profiera el Defensor deberá ser motivada, clara y completa.
- b. Deberá ser comunicada al consumidor y a CAXDAC el **día** hábil siguiente después de proferida.
- c. En caso de que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero, el Defensor deberá indicar que este puede acudir a otros medios de protección de sus derechos.
- d. CAXDAC podrá rectificar total o parcialmente su posición frente a una queja o reclamo con el consumidor en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En estos casos, CAXDAC informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y este, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de CAXDAC, consultará al consumidor financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción.
- e. 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.
- f. Rectificación satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo.

	Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC – CAXDAC REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO	MN-AC-002
		FECHA	Junio 2020
		VERSIÓN	003
		Página 10 de 10	

Lo anterior sin perjuicio que el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas que afectan el interés general.

14. Rectificación parcial:

- a. Si el consumidor no está plenamente satisfecho, el Defensor deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

15. Conciliación:

- a. En cualquier etapa del trámite, las partes podrán solicitar la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, En tal caso, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor y se citará a audiencia de conciliación.
- b. 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.***

16. Desistimiento de la queja:

- a. El consumidor financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al Defensor.
- b. El Defensor dará por terminado el trámite y deberá comunicar al consumidor la recepción del documento de desistimiento
- c. El Defensor dará por terminado el trámite y deberá comunicar a CAXDAC sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

FUNCIÓN DE VOCERÍA.

El Defensor del Consumidor Financiero podrá dirigir en cualquier momento a los Administradores o a la Junta Directiva de CAXDAC, recomendaciones y propuestas relacionadas con los servicios y atención al consumidor financiero, sobre eventos que hubieran merecido su atención y que a su juicio, puedan mejorar y facilitar las relaciones entre la entidad y los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de las actividades de la entidad.

En ejercicio de esta función, el Defensor del Consumidor Financiero podrá revisar los contratos de adhesión y emitir su concepto sobre los mismos, en especial respecto a la inclusión de cláusulas abusivas.