

Defensor del Consumidor Financiero

Escuchar y actuar frente a las solicitudes, opiniones, sugerencias y reclamos, para mejorar continuamente, es el compromiso con el que trabajamos día a día para lograrlo, por esto hemos habilitado **el PBX 3 32 01 01, la línea celular 318 373 00 77 en el horario de lunes a viernes de 08:00 a 05:30 pm y el correo electrónico defensoriaconsumidorfinanciero@dale.com.**, canales permanentes de comunicación donde nuestros clientes pueden expresar todas sus inquietudes ante el Defensor del Consumidor Financiero.

Características

¿Quién es el Defensor del Consumidor Financiero?

La junta directiva de Aval Soluciones Digitales S.A designó al Dr. Álvaro Julio Rodríguez Pérez, como Defensor del Consumidor Financiero y como suplente al Dr. Alejandro Andrés Gómez Montoya.

El Defensor del Consumidor Financiero conocerá y se pronunciará en forma objetiva, independiente y gratuita sobre las quejas presentadas por los clientes con relación a posibles incumplimientos por parte de dale! en la prestación de servicios supervisados por la Superintendencia Financiera.

Para presentar una queja ante el Defensor del Consumidor Financiero debes tener en cuenta que existen casos que no serán atendidos por este ente y que deben seguir un procedimiento específico, que aquí detallamos.

Funciones

Funciones del Defensor del Consumidor Financiero

- Atender oportunamente las quejas y reclamos radicadas por los Consumidores Financieros.
- Conocer y resolver quejas y reclamos.
- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan.
- Ser vocero de los Consumidores Financieros ante la entidad.
- Hacer recomendaciones a las entidades vigiladas sobre productos/servicios y la atención al consumidor financiero.
- Proponer modificaciones normativas sobre protección de los derechos de los consumidores financieros.
- Actuar como conciliador entre la entidad vigilada y el Consumidor Financiero.

No resuelve

Asuntos exceptuados del conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero:

- Las quejas o asuntos que no estén directamente relacionadas con las operaciones autorizadas a dale!
- Las que se refieran al vínculo laboral entre dale! y sus empleados o contratistas, no serán consideradas.
- Aquellos asuntos relacionados con la condición de accionista de las entidades.

Las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero no tienen, en principio, carácter obligatorio. Sin embargo, podrán ser vinculantes cuando, de manera previa y expresa, tanto la entidad vigilada como el consumidor financiero lo acuerden. Esto se entiende sin perjuicio de la facultad del DCF de actuar como conciliador, de conformidad con lo señalado en el literal c. del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009.

Derecho de elección del consumidor financiero:

Los consumidores financieros tienen el derecho a escoger ante quién presentar sus quejas: directamente ante dale!, al Defensor del Consumidor Financiero (DCF) o a la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC)).

Cada una de estas instancias evaluará la queja dentro del marco de competencias que le corresponda, por lo cual el consumidor deber tener en cuenta los asuntos que puede conocer el DCF.

Incumplimiento de las normas de protección al consumidor financiero:

El incumplimiento de las normas en materia de protección al consumidor financiero, incluidas las obligaciones a cargo del Defensor del Consumidor Financiero y de las entidades vigiladas frente a este, podrá ser sancionado por la Superintendencia Financiera de Colombia. Dichas sanciones se aplicarán conforme a lo establecido en la Parte Séptima del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (EOSF), en el artículo 53 de la Ley 964 de 2005 y en las normas que los modifiquen o sustituyan.

Información importante del Defensor del Consumidor Financiero

A continuación, te indicamos los canales de comunicación que tienes a tu disposición para contactar al Defensor del Consumidor Financiero

Defensor Principal: Dr. Álvaro Julio Rodríguez Pérez.

Defensor Suplente: Dr. Alejandro Andrés Gómez Montoya.

Canales de atención:

1. Dirección: Calle 36 # 7-47 Piso 4, en la ciudad de Bogotá
2. Correo electrónico: defensoriaconsumidorfinanciero@dale.com.co
3. PBX: 3 32 01 01
4. Celular: 318 373 00 77.
5. Horario de atención: lunes a viernes 8.00am a 5.30pm.