



---

PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIO SAC
NOMBRE	PROCESO DE CONCILIACIÓN DCF
EJECUTOR	DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

---

## 1. PROPÓSITO:

Describir el proceso de conciliación que debe realizar el DCF entre los consumidores financieros y CFA.

## 2. INSTRUCTIVO

El Defensor del Consumidor Financiero - DCF podrá actuar como conciliador entre los consumidores financieros y CFA en los términos indicados en la Ley 2220 de 2022, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y/o la Cooperativa podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que en el caso en que sea atendido 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.

Normativa que regula el procedimiento conciliatorio ante la DCF

- Ley 1328 de 2009 en el literal c del artículo 13 y artículo 16.
- Decreto 2555 de 2010 en el numeral 11 del artículo 2.34.2.1.5
- Decreto 3993 de 2010.
- Decreto 1745 de 2020.
- Ley 2220 de 2022.

Función general:

Ejercicio función CONCILIACIÓN (Conforme artículo 13 de la ley 1328 de 2009 literal C, función reglamentada por el decreto 3993 de 2010 y Decreto 1745 de 2020)

La solicitud de conciliación debe cumplir con los siguientes requisitos:

**QUÉ ASUNTOS SON CONCILIABLES:** Los asuntos conciliables son los que 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 ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.

Por lo tanto, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1328 de 2009, se encuentran 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 las entidades.*
- B. Los concernientes al vínculo laboral entre las entidades y sus empleados o respecto de sus contratistas.*
- C. Aquellos que se deriven de la condición de accionista de las entidades.*
- D. 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 estas.*
- E. Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.*
- F. Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.*
- G. 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.*
- H. 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.*
- I. Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.*

### **CUÁNDO PRESENTAR LA SOLICITUD DE CONCILIACIÓN:**

En cualquier momento antes de la decisión final en las quejas que han sido admitidas por la DCF, toda vez, que sobre éstas, es en las que hay competencia para tomar una decisión de fondo.

### **MEDIO DE PRESENTACIÓN:**

Puede presentarse de forma presencial (oficinas de la Cooperativa o Defensoría ubicadas en la ciudad de Medellín) o no presencial (virtual) con envío de link de conexión al correo electrónico.

### **REQUISITOS DE LA SOLICITUD DE CONCILIACIÓN:**

1. Ciudad, fecha ante el cual se presenta la solicitud.
2. Datos del solicitante (s), nombres y apellidos y documento de identidad. Si se actúa a través de apoderado judicial, deberá indicar los datos de éste y aportar el respectivo poder.
3. Hechos de la controversia (circunstancias de tiempo, modo y lugar).
4. Pretensiones, peticiones o asuntos que se pretenden conciliar.
5. Pruebas que soportan los hechos de la controversia.
6. Relación de los documentos anexos, si los hay.
7. Datos de contacto del solicitante (s), correo electrónico, dirección física, ciudad, teléfonos (fijo y/o celular).

**Nota.** Los documentos anexos a la solicitud de conciliación se recibirán en copias simples y serán las partes quienes conserven los originales.

## **TRÁMITE DE LA SOLICITUD**

Recibida la solicitud de conciliación, el DCF verificará el cumplimiento de los requisitos mínimos legales, en el evento de no cumplir con los mismos hará devolución indicando el requisito que debe ser subsanado.

Si el DCF determina que el conflicto por su naturaleza jurídica no es transigible, resistible o conciliable, expedirá dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud de conciliación una constancia, que deberá contener como mínimo:

1. Lugar y fecha de presentación de la solicitud de conciliación.
2. Fecha en la que es expedida la constancia.
3. Objeto de conciliación (parte(s) y pretensiones).
4. Razones de derecho que motivan que la controversia no sea conciliable.
5. Firma del DCF.

Si en la solicitud de conciliación se presentan pretensiones conciliables y no conciliables, el DCF expedirá constancia al interesado de los asuntos no conciliables y frente a las controversias susceptibles de conciliación, el conciliador procederá a citar a las partes para realizar la respectiva audiencia.

## **CITACIÓN A LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN**

Dentro de los cinco (10) días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud de conciliación extrajudicial, el DCF a través del medio que se considere más eficaz, esto es: mediante comunicación física y/o a través de correo electrónico que hayan sido aportados en la solicitud de conciliación.

La citación contendrá la fecha, hora y medio virtual donde ha de realizarse la audiencia de conciliación, además del link correspondiente para su acceso a la audiencia. Si la misma se desarrolla de manera mixta o presencial se indicará este hecho y el lugar donde se celebrará la audiencia.

La citación a la audiencia de conciliación deberá contener como mínimo:

1. Lugar y fecha en la que es elaborada la citación.
2. Identificación del DCF y parte(s) solicitante(s) y citada(s).
3. Consecuencias de la inasistencia a la audiencia de conciliación.
4. Lugar, fecha y hora de realización de la audiencia de conciliación.
5. Firma del conciliador.

## FORMA DE REALIZACIÓN DE LAS AUDIENCIAS

El medio virtual es el de mayor accesibilidad dado los diferentes formas para celebrar una audiencia de conciliación teniendo en cuenta las distintas plataformas tecnológicas como: Microsoft Teams, Zoho Meeting, Google Meet y Zoom, medios por los cuales se garantiza que los consumidores financieros puedan acceder de forma efectiva en cualquier zona del país donde la cooperativa presta su servicio y en los cuales se puede reunir desde cualquier lugar que se desee directamente desde un navegador web. Aplicaciones de reuniones en línea compatibles con el navegador que funcionan bien en navegadores populares como Google Chrome y Mozilla Firefox.

En todo caso, si el consumidor financiero no cuenta con los medios de conectividad o tecnológicos que permitan el uso de la herramienta, éste podrá dirigirse a cualquier oficina de CFA en la cual se garantizará el acceso a las herramientas requeridas para que la audiencia se lleve a cabo de forma mixta o presencial.

**EFFECTOS JURÍDICOS:** En una solicitud de conciliación se puede emitir en la fecha de celebración de la audiencia:

- CONSTANCIA DE NO ASISTENCIA
- CONSTANCIA DE NO ACUERDO
- CONSTANCIA DE ACUERDO y en esta se emite el ACTA DE CONCILIACIÓN, donde se establece el acuerdo al que llegaron las partes.

El acta de conciliación en caso de lograr un acuerdo hace tránsito a cosa juzgada, asegurando así que lo consignado en ellos no sea de nuevo objeto de debate a través de un proceso judicial o de otro mecanismo alternativo de solución de conflictos.

De otra parte el acta de conciliación presta mérito ejecutivo, esto es, que cuando el acta de conciliación contenga una obligación clara, expresa y exigible, será de obligatorio cumplimiento para la parte que se imponga dicha obligación.

Así mismo, en caso de no lograrse un acuerdo, se emite una constancia y ello agota el requisito de procedibilidad, es decir, en caso que eventualmente se vaya a presentar una demanda judicial, esta constancia es requisito para que sea admitida la demanda.

Es de aclarar que el servicio de conciliación es **gratuito** para todos los asociados y ahorradores.