

# Mecanismos de protección al consumidor



Para que usted exponga las solicitudes e inconformidades que pueda tener con una entidad financiera (o en su caso, con Caja Honor), existen 3 instancias a las que puede acudir. Aunque no hay un orden para presentar su petición, le sugerimos seguir el planteado a continuación, pues los tiempos de respuesta son más efectivos:

## 1. Entidad financiera

Es su entidad financiera quién conoce perfectamente su caso y tiene todas las herramientas dispuestas para darle una respuesta justa en menor tiempo.

### ¿Cómo es el trámite?

- Acuda al área de servicio al cliente de la Entidad por cualquiera de los canales habilitados y exponga su Petición, Queja o Reclamo, detalladamente.
- Cuando tenga el radicado de su petición, el asesor de la Entidad le informará el tiempo de respuesta.
- Si la Entidad no contesta la petición en el plazo establecido, debe informarle los avances e indicarle la fecha en que le responderá.

## 2. Defensor del consumidor financiero (DCF)

Esta instancia tiene como función mediar entre las partes, es decir, intervenir en conflictos que se presenten entre los usuarios y la entidad financiera.

### ¿Cómo es el trámite?

- Elabore un documento con la descripción detallada de los hechos y de lo que pretende, sustentando sus afirmaciones. En Caja Honor la carta puede enviarla al Dr. Pablo Tomás Silva Mariño, Calle 13 No. 4-90 of. 309 Bogotá, Tel.: 2823570, ptsilvade defensor@hotmail.com.
- El defensor tendrá 3 días hábiles para evaluar si es competente para resolverla. En caso de ser necesario, el defensor le solicitará más información para contextualizar lo sucedido.
- El defensor contará con otros 3 días hábiles para presentar su respuesta sobre la negación o admisión de la petición.

¡Tenga en cuenta que la situación que exponga ante el defensor no puede superar los 3 años de antigüedad!

## 3. Superintendencia Financiera de Colombia (SFC)

La SFC tiene facultades jurisdiccionales para ejercer acciones como las de un Juez de la República.

### ¿Cómo es el trámite?

- Presente su petición por escrito o por correo electrónico. Si actúa a nombre de un tercero, deberá adjuntar el poder respectivo debidamente otorgado en notaría.
- Si la SFC requiere mayor información, esta le será solicitada por escrito a la dirección indicada por usted.
- Si su petición trascendió a una demanda, usted puede acudir a un Juez o a esta Superintendencia, para que se le dicte una sentencia definitiva.

