



cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



ÓRGANO

**SISTEMA DE ATENCIÓN AL
CONSUMIDOR FINANCIERO**

UNO

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

CONTENIDO

¿Qué es el SAC?	1
¿Qué pretende el SAC?	
¿Cuáles son las políticas que rigen el SAC?	2
¿Quiénes son los consumidores financieros de la Entidad?	
Principios que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y Caja Honor	3
¿Cuáles son los derechos de los consumidores financieros?	
¿Cuáles son los compromisos de Caja Honor?	5
¿Cuáles son las obligaciones de los consumidores financieros?	6
¿Qué es una solicitud?	7
¿Qué requisitos debe cumplir una solicitud escrita?	8
Educación financiera	9
Servicios y productos	10
Defensor del Consumidor Financiero (DCF)	14
Procedimiento de conciliación ante el Defensor del Consumidor Financiero	15
Canales de atención	17

1.

¿QUÉ ES EL SAC?

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) es un régimen especial, creado en cumplimiento a la Ley 1328/2009, el cual propende por la protección de los derechos que le asisten a los consumidores financieros; buscando consolidar al interior de Caja Honor una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y una adecuada prestación de servicios, cumpliendo con los estándares de calidad para la total satisfacción de los afiliados.



2.

¿QUÉ PRETENDE EL SAC?

La consolidación de una cultura de atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros, mediante la adopción de sistemas para el suministro de información adecuada, el fortalecimiento de los procedimientos para la atención y tratamiento de las solicitudes de los consumidores financieros y la protección de los derechos de los mismos en un ambiente de educación; basado en los siguientes propósitos:

1.

Fortalecer la normatividad existente sobre la materia.

2.

Buscar el equilibrio contractual entre las partes.

3.

Evitar la asimetría en la información.



{ 1. }

3.

¿CUÁLES SON LAS POLÍTICAS QUE RIGEN EL SAC?

- Implementar una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- Emplear la debida diligencia en la prestación de los servicios a los consumidores financieros.
- Suministrar a los consumidores financieros y/o partes interesadas información cierta, suficiente, clara y oportuna.
- Atender de fondo las solicitudes de los consumidores financieros, de manera congruente, oportuna, clara, y precisa atendiendo su núcleo esencial.
- Observar y advertir los lineamientos y preceptos legales e institucionales atinentes a la reserva y confidencialidad de la información.
- Identificar las causas que originan las quejas de los consumidores financieros, que permitan diseñar e implementar las acciones de mejoras.
- Ejecutar planes y programas de educación financiera dirigidos a todos los consumidores financieros.



4.

¿QUIÉNES SON LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA ENTIDAD?

Consumidor Financiero es todo cliente, usuario o cliente potencial de la Entidad, así como todo aquel que determine la ley o el Gobierno Nacional, de conformidad con la Ley 1328 de 2009, decretos 2281 y 2555 del 2010, quienes hacen uso de los productos o servicios ofrecidos por las entidades sometidas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Cliente: es la persona natural o jurídica con quien la Entidad establece relaciones de origen legal o contractual, en desarrollo de su objeto social y misional.

Cliente Potencial: es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la Entidad.


Usuario: es la persona natural o jurídica, distinta al cliente, que utiliza los servicios de la Entidad.





5.

PRINCIPIOS QUE RIGEN LAS RELACIONES ENTRE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS Y CAJA HONOR


De acuerdo con la Ley 1328 de 2009, los principios reguladores son:


 **Debida diligencia:** brindar la información de los servicios a los consumidores financieros, con una oportuna y respetuosa atención, generando la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la naturaleza de la Entidad.

 **Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna:** suministrar al consumidor financiero información, cierta, suficiente, clara y oportuna que le permita conocer los derechos y obligaciones que tiene.

 **Responsabilidad de la Entidad en el trámite de quejas:** atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstas en la regulación vigente las quejas o reclamos interpuestos por los


consumidores financieros y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejora necesarias, oportunas y continuas.


 **Manejo adecuado de los conflictos de interés:** dirigir los conflictos que presenten los consumidores financieros con los intereses de la Entidad, de una manera transparente e imparcial velando porque el interés del consumidor financiero prevalezca.


 **Educación Financiera:** presentar una adecuada educación a los consumidores financieros respecto de administración de cesantías, ahorros para solución de vivienda y otorgamiento de los subsidios de vivienda para nuestros afiliados. De igual manera dar a conocer los mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.


6.

¿CUÁLES SON LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS?

 Recibir por parte de la Entidad los servicios con estándares de seguridad y calidad.

 Ser tratados de manera justa, respetuosa, oportuna y en condiciones de igualdad.

 Tener a su disposición información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable.

 Recibir una adecuada educación financiera respecto a sus derechos y obligaciones, las actividades que desarrolla la Entidad y los diversos

mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.

- ☑ Presentar de manera respetuosa solicitudes ante la entidad, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y demás organismos de control y vigilancia.
- ☑ Conocer los procedimientos para la atención de las solicitudes que se presentan directamente ante la Entidad.
- ☑ Que sus solicitudes sean atendidas de manera congruente, oportuna, clara, precisa, de fondo y atendiendo su núcleo esencial.
- ☑ Actuar ante la Entidad sin necesidad de apoderado, representante, intermediarios, ni similares.
- ☑ Que la información confidencial que sobre ellos reposa en la Entidad sea manejada con las medidas técnicas, de seguridad y controles que sean necesarios para garantizar su reserva.

- ☑ Exigir la debida diligencia de la Entidad respecto de sus solicitudes y trámites en el desarrollo de su objeto social y misional.
- ☑ Que no se les requiera información que ya repose en la Entidad.
- ☑ Consultar los documentos que reposen en las dependencias de la Entidad, y a que se les expida copia de estos, siempre que no tengan el carácter de reservado conforme a la ley o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional.
- ☑ Que se les brinde información sobre la existencia del Defensor del Consumidor Financiero, las funciones que desempeña, los procedimientos de atención a sus solicitudes y demás aspectos relevantes.



7.

¿CUÁLES SON LOS COMPROMISOS DE CAJA HONOR?

- ☑ Suministrar información al consumidor financiero y/o parte interesada acerca del Defensor del Consumidor Financiero, respecto de las instrucciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- ☑ Revisar periódicamente los elementos y etapas del SAC a fin de realizar los ajustes que consideren necesarios para su oportuno y eficiente funcionamiento.
- ☑ Prestar el servicio según las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero y/o parte interesada, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en su suministro.
- ☑ Suministrar información comprensible y publicidad transparente, veraz y oportuna acerca de sus servicios o modelos de solución de vivienda.
- ☑ Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial, sin haberse acordado con el consumidor financiero y/o parte interesada el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados. <https://www.cajahonor.gov.co/AtencioAfiliado/Paginas/P-QRD.aspx>
- ☑ Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y/o parte interesada, que tenga carácter de confidencial en los términos establecidos por las normas vigentes, sin perjuicio de suministro a las autoridades competentes.
- ☑ Dar constancia del estado o las condiciones específicas de la información del consumidor financiero y/o parte interesada, que administra la Entidad a una fecha determinada, cuando este lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que la Entidad se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
- ☑ Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes formuladas por el consumidor financiero y/o parte interesada, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto.



- Contar con un sitio en la Internet dedicado al consumidor financiero y/o parte interesada, con un enlace de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Desarrollar programas y campañas de educación financiera al consumidor financiero y/o parte interesada sobre los diferentes productos y servicios que presta, de sus obligaciones y derechos, y de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos.
- Aplicar la legislación vigente y aquella que se derive de la naturaleza del servicio prestado al consumidor financiero y/o parte interesada, así como las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de vigilancia y control en desarrollo de sus funciones.



8. **¿CUÁLES SON LAS OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS?**

- Cerciorarse de si la Entidad con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios se encuentra autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.
- Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.
- Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.
- Informarse sobre los órganos y medios que dispone la Entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.



9.

¿QUÉ ES UNA SOLICITUD?

Es el proceso mediante el cual un consumidor financiero y/o parte interesada requiere, entre otros, el reconocimiento de un derecho, que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

- Petición:** toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades competentes, que implique el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.
- Queja:** es la manifestación de inconformidad o descontento expresada por un consumidor financiero (o parte interesada), relacionada con el comportamiento o la atención prestada por parte de un servidor de la Entidad.



- Queja exprés:** es un mecanismo de clasificación y atención de quejas establecidas por la SFC, por medio del cual se busca optimizar los tiempos de respuesta hacia los consumidores financieros y/o partes interesadas, en aquellas quejas que por sus características son susceptibles de ser atendidas en un tiempo menor al establecido.
- Reclamo:** es la manifestación de inconformidad, escrita o verbal, expresada por un consumidor financiero y/o parte interesada, ocasionada y relacionada con la ausencia, deficiencia o mala prestación de un servicio, o respecto de la información brindada.
- Sugerencia:** es la propuesta de adecuación o mejora en la prestación de un servicio.
- Felicitación:** pronunciamiento favorable con el cual se realiza un reconocimiento al funcionario, área o Entidad, por la satisfacción en la gestión o atención brinda.
- Certificación:** documento en el cual se evidencia la existencia o estado de situaciones, actuaciones o procesos administrativos surtidos en la Entidad, expedido por funcionarios competentes, según corresponda.

☑ **Consulta:** es una modalidad de solicitud tendiente a obtener un concepto sobre la interpretación del ordenamiento jurídico aplicable o relativo a la Entidad, que no compromete su responsabilidad ni será de obligatorio cumplimiento y/o ejecución.

☑ **Requerimiento:** es la orden que emiten las autoridades judiciales, administrativas, disciplinarias, fiscales, el Defensor del Consumi-

dor Financiero y organismos de control, en ejercicio de sus atribuciones, sobre el suministro de información o actuaciones de su competencia, relacionados con los servicios que ofrece la Entidad.

☑ **Denuncia:** es una manifestación mediante la cual se da a conocer una conducta posiblemente irregular, para que se tomen las acciones pertinentes.

10. ¿QUÉ REQUISITOS DEBE CUMPLIR UNA SOLICITUD ESCRITA?

Conforme con la normatividad aplicable, las solicitudes que se dirijan a Caja Honor de manera escrita, a través de los canales establecidos en el numeral 15, deben contener como mínimo la siguiente información:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.

2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El petionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el petionario es una persona jurídica que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

3. El objeto de la petición.

4. Las razones en las que fundamenta su petición.

5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

6. La firma del petionario cuando fuere el caso.

Cuando el afiliado actúe ante Caja Honor a través de apoderado, se deberá anexar a la solicitud el poder que cuente, como mínimo, con los siguientes requisitos:



Documento dirigido a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía o, en su defecto, a las Fuerzas Militares y entidades vinculadas o adscritas al Ministerio de Defensa Nacional.

Especificación de las gestiones o actos para los cuales se encuentra apoderado.

Diligencia de presentación personal ante autoridad competente, con reconocimiento de firma y huella y contenido del poderdante.

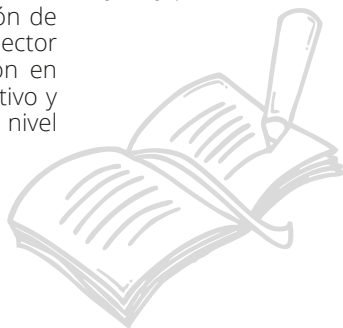


11.

EDUCACIÓN FINANCIERA

Entendida la Educación Financiera a nivel internacional como *“el proceso mediante el cual los individuos adquieren una mejor comprensión de los conceptos y productos financieros y desarrollan las habilidades necesarias para tomar decisiones informadas, evaluar riesgos y oportunidades financieras, y mejorar su bienestar”*, **Caja Honor** en desarrollo de su objeto social reconoce su importancia como un proceso fundamental para la consolidación de una cultura de entendimiento del sector financiero por parte de la población en general, que contribuye a un equitativo y sostenible desarrollo económico a nivel global.

Caja Honor promueve la Educación Financiera a los consumidores financieros enfocado en la toma de decisiones informadas a través de buenas prácticas financieras, divulgando información de interés por los diferentes medios de comunicación dispuestos para ello, minimizando los riesgos financieros y aportando al bienestar de su núcleo familiar.



En virtud de la normatividad vigente, la afiliación a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía tiene dos finalidades, así:

Para solución de vivienda: esta finalidad le permite al afiliado la posibilidad de acceder a cualquiera de los modelos de solución de vivienda ofrecidos por la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, siempre y cuando cumpla con la totalidad de las condiciones y requisitos exigidos para tal fin en la ley.

Para manejo y administración de cesantías: procede para el personal que haya perdido la calidad de afiliado para solución de vivienda y mantenga su vinculación laboral con el Ministerio de Defensa Nacional, las Fuerzas Militares, la Policía Nacional o con la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía; y, todos aquellos afiliados que no cumplen los requisitos y condiciones exigidos para acceder al subsidio de vivienda.

Modelos de solución de vivienda:


Modelo Vivienda 14. - Con el cumplimiento de los 14 años de afiliación o las 168 cuotas aportadas, a través de este modelo, usted puede:


- Comprar vivienda nueva o usada.
- Construir en sitio propio del afiliado(a) y/o de su cónyuge o compañero(a) permanente.
- Pagar un crédito hipotecario.
- Ejercer la opción de adquisición de un leasing habitacional con entidades financieras diferentes a Caja Honor.


Modelo Vivienda 8. - Es aquel que permite a nuestros afiliados, de manera opcional, retirar los aportes que registran en su cuenta individual a partir del momento en el que cumplan las 96 cuotas (8 años), única y exclusivamente para compra de vivienda nueva o usada; acreditando la propiedad del inmueble de acuerdo con las condiciones establecidas para el modelo y continuando con el aporte obligatorio hasta la cuota 168.

Modalidades para Vivienda Leasing


Es un novedoso modelo de financiación que le permite a los afiliados acceder a una vivienda nueva o usada; consiste en el pago de un arrendamiento financiero durante un plazo convenido, y al vencimiento, es posible ejercer la opción de compra del inmueble.


 **Leasing 24:** afiliados que registren en su cuenta individual, como mínimo veinticuatro (24) cuotas de aportes de ahorro mensual obligatorio. Se proyecta el cierre financiero con el subsidio de vivienda.

 **Leasing 108:** afiliados registran como mínimo ciento ocho (108) cuotas de aportes de ahorro mensual obligatorio en su cuenta individual; anticipan su solución de vivienda mediante un leasing habitacional.

 **Leasing cesantías:** afiliados que ya recibieron el subsidio de vivienda que otorga Caja Honor. No requiere tiempo mínimo de afiliación, se deben comprometer, adicionalmente, a realizar un Aporte Voluntario Contractual (AVC), durante la vigencia del contrato.

También pueden acceder, quienes se hayan desafiliado voluntariamente para solución de vivienda y registren en su cuenta individual de cesantías, como mínimo veinticuatro (24) cuotas aportes mensuales de manera continua, se deben comprometer, adicionalmente, a realizar un Aporte Voluntario Contractual (AVC), durante la vigencia del contrato.

 **Modelo Héroe**s – Mecanismo que proporciona una solución de vivienda de forma subsidiada a los afiliados que fueron retirados por disminución de la capacidad sicofísica con o sin disfrute de pensión de invalidez, o a los beneficiarios de afiliados fallecidos por cualquier causa que queden o no disfrutando de sustitución pensional. Cuenta con dos modalidades: adjudicación de vivienda y giro de recursos.

 **Modelo Futuro.** - Son un beneficio en dinero adicional al salario que el empleador debe pagar al trabajador y se convierten en un ahorro a futuro que puede ser utilizado mientras usted esté activo en la Fuerza.

Así mismo, puede ser destinado para: compra y adquisición de vivienda con su terreno o lote, adquisición de terreno o lote solamente, construcción de vivienda, cuando se haga sobre lote o terreno de propiedad del afiliado o de su cónyuge o compañero(a) permanente, ampliación, reparación o mejora de la vivienda de propiedad del afiliado o de su cónyuge o compañero(a) permanente, liberación de gravámenes hipotecarios o pago de

impuestos que afecten la casa o el terreno edificable de propiedad del afiliado o su cónyuge o compañero(a) permanente, retiro parcial para estudio del afinado o su núcleo familiar, entendido como tal, su cónyuge compañero(a) permanente o sus hijos, ahorro programado o seguro educativo, cánones extraordinarios o ejercicio de la opción de adquisición en un contrato de leasing habitacional suscrito por el afiliado o su cónyuge, compañero(a) permanente, retiro para adquirir acciones de propiedad del Estado.

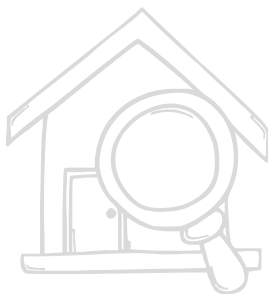
Crédito Hipotecario

¿Qué es el Crédito Hipotecario de Caja Honor?

Es una alternativa de financiación que ofrece la Entidad para aquellos afiliados que requieran un crédito para solución de vivienda. También aplica para la compra de cartera hipotecaria con entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Requisitos para acceder al Crédito Hipotecario

- Afiliación mínimo 1 año y 12 cuotas aportadas.
- Tener capacidad de pago y endeudamiento.
- No contar con reporte negativo en centrales de riesgo.
- Para el caso de compra de cartera hipotecaria la obligación debe estar al día.



Nota: en caso de ser Afiliado Voluntario Veterano no requiere tiempo mínimo de afiliación.

Características del Crédito Hipotecario

- Cuota inicial mínimo el 20 % para vivienda VIS; para vivienda NO VIS cuota inicial mínimo del 30 % del valor del inmueble.
- Crédito hasta el 80 % para vivienda VIS; para vivienda NO VIS hasta el 70 % del valor del inmueble.
- Cuota fija en pesos.

- Clasificación del hogar en Sisbén IV entre A1 y D20
- No haber sido beneficiario a la cobertura de la tasa de interés (FRECH).
- No ser propietario de una vivienda en el territorio nacional.
- Contar con cierre financiero para la adquisición de una vivienda (Crédito Hipotecario preaprobado).
- La constructora debe estar registrada en Caja Honor y el proyecto seleccionado registrado en Minvivienda en el Programa "Mi Casa Ya".

Concurrencia de Subsidios

Ocurre cuando un afiliado y su núcleo familiar se benefician simultáneamente del subsidio otorgado por Caja Honor y por el Ministerio de Vivienda a través del programa "Mi Casa Ya", para la adquisición de una vivienda nueva, de interés prioritario o social, dentro del territorio nacional.

¿Quiénes pueden acceder y qué requisitos se deben tener en cuenta?

- Afiliados a Caja Honor en la modalidad de Vivienda 14 (con cumplimiento de la cuota 168) o beneficiario de Giro de Recursos con cargo al Fondo de Solidaridad.
- Contar con ingresos de hasta 2 SMMLV. (El núcleo postulante puede ser solo el afiliado o el afiliado + esposa (o), hijos o padres. Al postularse con alguno de sus integrantes, el núcleo no debe superar los 2 SMMLV de su asignación básica).

AVAV

Afiliación Voluntaria Afiliado Veterano: es la afiliación que realizan los veteranos acreditados por el Ministerio de Defensa, por medio de este tipo de afiliación pueden acceder a los siguientes servicios financieros:





¿Qué ofrece Caja Honor a los Veteranos?

Línea de Ahorro AVAV	Leasing habitacional Veteranos	Crédito Hipotecario para Veteranos
Ahorro periódico, descuento por nómina (4.5 % - 8 % -10 %) o consignación bancaria (monto libre)	No requiere antigüedad de afiliación	No requiere antigüedad de afiliación
Interés mensual equivalente a la variación del IPC	Financiación hasta 95 %	Financiación Vis hasta 80 % y no Vis hasta 70 %
Se puede retirar en cualquier etapa de la afiliación	Descuento por libranza	Descuento por libranza
No se cobra administración	Tasa de interés 7.7 % E.A.	Tasa de interés 8.7 % E.A.
Abono al Crédito de Leasing Habitacional e Hipotecario	Cuota fija en pesos	Cuota fija en pesos
	Tiempo crédito: mínimo 5 máximo 15 años.	Tiempo crédito: mínimo 5 máximo 20 años
		Compra de cartera
		Abono a capital

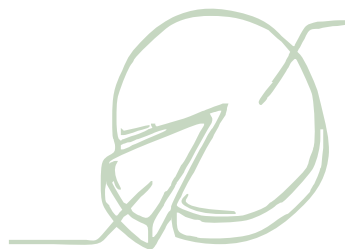
*Atención preferencial en los Puntos de Atención a nivel nacional.

AVAC

Ahora Caja Honor cuenta con el Programa AVAC, que está encaminado a incentivar el ahorro voluntario para los afiliados vinculados a administración de cesantías.

¿Quiénes pueden acceder al Programa de AVAC?

Los afiliados para administración de cesantías, quienes hayan obtenido subsidio de vivienda a través de Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía o hayan perdido la calidad de afiliado para solución de vivienda por solicitud propia. (Desafiliación voluntaria).



- ☑ Compra de cartera.- Es un crédito destinado a comprar la obligación de un crédito hipotecario que el afiliado tenga con una entidad financiera, diferente a Caja Honor. Para acceder debe contar con afiliación mínimo de un año o equivalente a 12 cuotas aportadas de manera continua; para afiliados para

administración de cesantías, mínimo 12 cuotas aportadas de manera continua; tener capacidad de pago y endeudamiento; no contar con reportes negativos en centrales de riesgo; y la obligación hipotecaria objeto de la compra de cartera debe estar al día.

13. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO (DCF)

Caja Honor cuenta con la Defensoría del Consumidor financiero, de conformidad con el artículo 8 y siguientes de la Ley 1328 de 2009, como una figura autónoma e independiente, orientada a la protección especial y resolución de las controversias que se presenten entre el consumidor financiero y/o parte interesada y la Entidad.

¿Cuáles son las funciones del defensor del consumidor financiero?

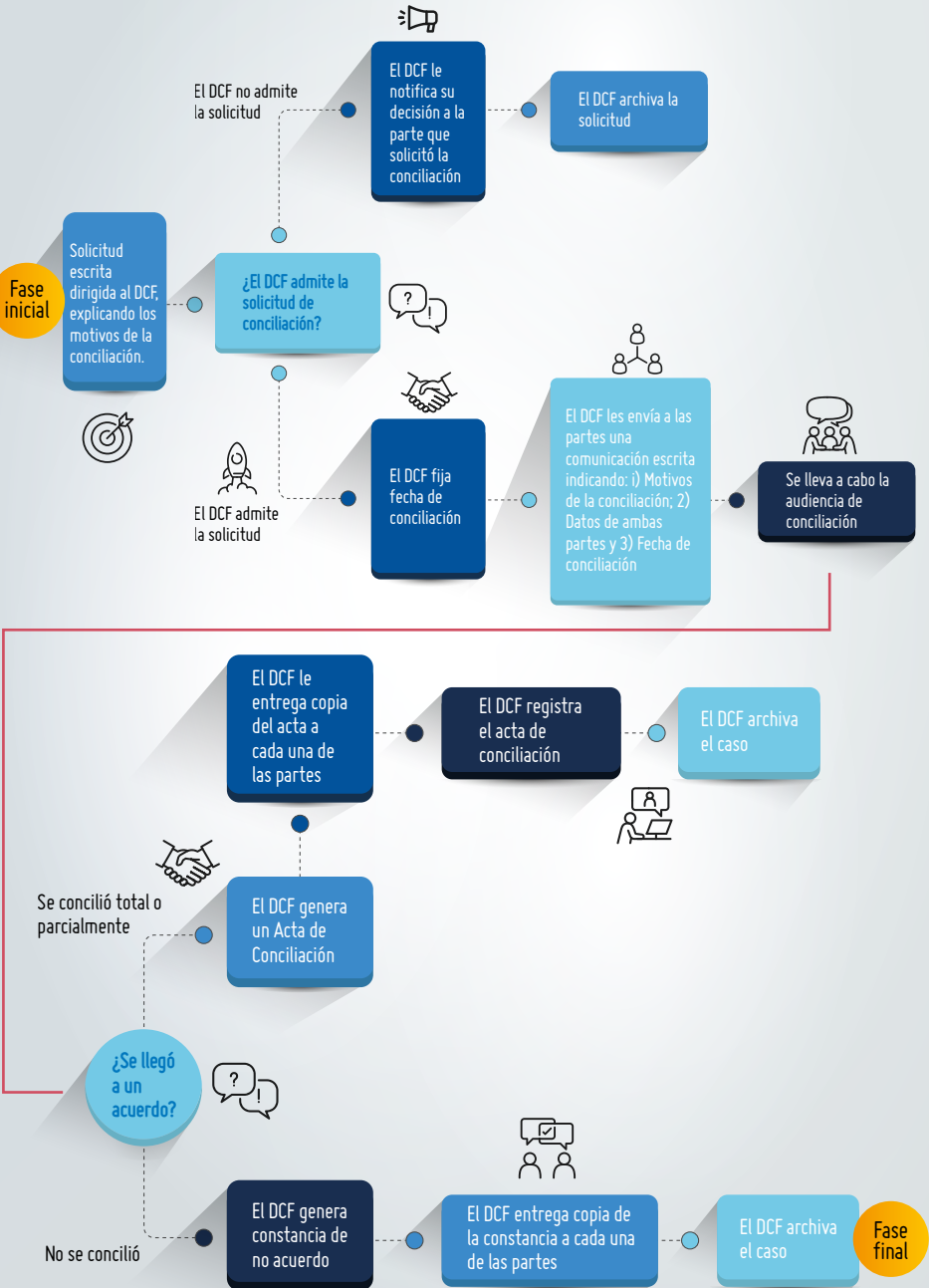
Las funciones del Defensor del Consumidor Financiero, son:

- ☑ Atender a los consumidores financieros de manera oportuna y efectiva.
- ☑ Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita las quejas y reclamos que presentan los consumidores financieros, dentro de los términos y procedimientos que se establezcan para tal fin.
- ☑ Actuar como vocero de los consumidores financieros ante la Entidad.
- ☑ Efectuar recomendaciones a la Entidad relacionadas con los servicios y la atención de los consumidores financieros, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- ☑ Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- ☑ Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva Entidad vigilada en los términos indicados en la normatividad vigente.
- ☑ Las demás que le asigne al Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC (Sistema de Atención al Consumidor Financiero).



14.

PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN ANTE EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO



Trámites en los cuales el defensor del consumidor financiero carece de competencia:

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

Canales de comunicación del Defensor del Consumidor Financiero para presentar quejas o sugerencias.

El consumidor financiero presenta su queja, reclamo o sugerencia ante el Defensor del Consumidor Financiero, indicando nombres y apellidos completos, documento de identidad, ciudad y dirección de correspondencia, teléfono, correo electrónico, descripción de los hechos y de los derechos que se consideran vulnerables, a través de los siguientes medios:

Defensor principal

Dr. Pablo Valencia Agudo

Defensor suplente

Dra. Camila Andrea Ustariz Aarón

Horario de atención:

8:00 a.m. a 6:00 pm

De lunes a viernes

Dirección Bogotá:

Carrera 10 # 97 A – 13, Oficina 502

Teléfono:

(601) - 6108164

Teléfono – Fax – Celular

(601) - 6750385 / 315 488 6179

Correo electrónico

defensoriacajahonor@legalcrc.com

Página web

<https://legalcrc.com/caja-honor/>



15.

CANALES DE ATENCIÓN

Página web:

www.cajahonor.gov.co

Centro de Contacto al Ciudadano (CCC).

(601) 755 7070

Puntos de atención a Nivel Nacional

(Unidades Móviles).

Dirección: Carrera 54 # 26 – 54 CAN

Horario de Atención:

Lunes a Jueves de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

Viernes de 7:30 a.m. a 3:30 p.m.

Línea gratuita: 01 8000 185570

App Caja Honor.

Contáctenos:

contactenos@cajahonor.gov.co

Vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia

Para mayor información visitar la página www.superfinanciera.gov.co

Dirección: Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá, D.C.

Correo Electrónico:

super@superfinanciera.gov.co

Centro de Contacto: +57 601 307 8042

Línea gratuita nacional:

018000 120 100

COLABORADORES

Adel José Caicedo Camargo

Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones (SUAOP)

Dra. Ana Milena Rosero Álvarez

Jefe Área Atención al Consumidor Financiero (ARACF)

Diana Milena Hernández Mendoza

Jefe Área de Comunicaciones (ARCOM)

Cindy Camila Villamil Urrego

Abogada ARACF



¡Recuerde!

Los trámites ante la Entidad son gratuitos y seguros

“No requieren intermediarios”

www.cajahonor.gov.co



Síguenos:

@cajahonor



@caja.honor2



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



ST-CER887079

