

Defensor del consumidor financiero

1. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA CONCILIACIÓN

El Consumidor Financiero debe presentar su queja o reclamo a través de un documento en el cual estén consignados los datos personales e información de contacto y descripción de los hechos. Ésta puede ser remitida directamente ante el defensor del consumidor financiero o en las oficinas de la entidad, la cual tendrá un plazo de 3 días hábiles para enviar el documento.

2. ASUNTOS CONCILIABLES

Se considerará asunto conciliable las altercaciones, quejas y reclamos que se produzcan por parte de los Consumidores Financieros hacia la compañía, sobre los casos que se desarrollen de la actividad de la entidad.

3. EFECTOS JURIDICOS DE LA CONCILIACIÓN

El acuerdo conciliatorio al que llegue la entidad con el Consumidor Financiero se equipara a la sentencia de un Juez de la República, la cual es de carácter obligatoria para la entidad y voluntaria para el consumidor financiero, en caso de que la decisión no sea favorable éste podrá hacer uso de otros medios de protección de sus derechos.