

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO



para:

BANCOOMEVA S.A.



¿Cuáles son mis derechos como consumidor financiero?

- **En relación con la notificación previa al reporte negativo ante centrales de riesgo:**

De acuerdo con la Ley 1266 de 2008, es obligación de la Entidad Financiera realizar una notificación previa al reporte negativo ante centrales de información financiera con el fin de que el Cliente cuente con la posibilidad de evitar la realización del reporte.

- **Frente al conocimiento de los contratos que suscribo con el Banco:**

Es obligación del Banco tener disponibles para consulta los contratos de los productos que ofrece y que el Consumidor potencialmente puede llegar a suscribir en caso de vincularse con la Entidad, en virtud del artículo 7 de la Ley 1328 de 2009, so pena de incurrir en la práctica abusiva establecida en el numeral 6.2.28 de la Circular 018 de 2016 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

- **En relación con la remisión oportuna de mis extractos bancarios:**

La Entidad, con base en el artículo 7 de la Ley 1328 de 2009, deberá suministrar el extracto bancario o estado de cuenta de las obligaciones de los Clientes.

¿Cuáles son los tiempos del trámite de queja ante la Defensoría?

Teniendo en cuenta el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, los términos son los siguientes:

- ✓ **1.** Recepción de los documentos que soportan la reclamación.



3 días hábiles

- ✓ **2.** Admisión o inadmisión.



3 días hábiles

- ✓ **3.** Respuesta de la Entidad Financiera a la que se dirige la queja.



8 días hábiles prorrogables a solicitud de la Entidad

- ✓ **4.** Pronunciamiento de la Defensoría del Consumidor Financiero.



8 días hábiles

- ✓ **5.** Comunicación al Consumidor Financiero.

Total = 19 días hábiles aproximadamente





¿Las decisiones que emite el Defensor son de obligatorio cumplimiento?

De acuerdo con el artículo 15 de la Ley 1328 de 2009 las decisiones del Defensor solo son obligatorias para la Entidad Financiera cuando así se haya acordado entre estas dos partes.

En ese sentido, por regla general, las decisiones del Defensor no son obligatorias para el Banco, salvo pacto en contrario. Para el caso particular, las decisiones del Defensor no son de obligatorio cumplimiento para Bancoomeva.

¿Puedo poner una queja directamente ante el Banco?

Con base en el artículo 2.34.2.1.5. del Decreto 2555 de 2010, las quejas de los Clientes dirigidas al Defensor también pueden ser interpuestas directamente ante el Banco, quien tiene la obligación de trasladar la inconformidad del Consumidor a la Defensoría.

No obstante, con el fin de que la queja sea atendida por el Defensor, la misma debe presentarse de manera escrita.

¿Tengo derecho a confirmar los datos que proporcioné para realizar una consignación?

En desarrollo de la debida diligencia es un deber de la Entidad Financiera y un derecho del Consumidor que se confirmen los datos de una transacción y, ante la advertencia de errores, solicitar la corrección.

¿Tengo que tomar obligatoriamente las pólizas de seguro colectivas que indica el Banco?

No, es posible que el Cliente solicite el endoso de una póliza de seguro privada si no quiere ser incluido en la póliza colectiva que ofrece el Banco. Lo anterior, de conformidad con el derecho de libre contratación establecido en el artículo 100 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.





¿Es obligatorio que me notifiquen de la aplicación de un embargo sobre mi cuenta de ahorros?

Teniendo en cuenta que el embargo es una medida “cautelar”, como bien la palabra cautelar lo indica, preten de prevenir. En ese sentido y, de conformidad con el numeral 5.1. del Capítulo I del Título IV de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, el Banco no se encuentra obligado a notificar la aplicación de un embargo sobre la cuenta de ahorros de un Cliente.

**¡Avanzamos contigo,
juntos lo hacemos
posible!**