

# Trámite de conciliación ante el Defensor del Consumidor Financiero

En que consiste:

La conciliación es un Método Alternativo de Solución de Conflictos, regulado por la Ley 640 de 2001 y por la Ley 2220 de 2022, a través del cual dos o más personas que están inmersas en un conflicto, buscan solucionar esas diferencias con la ayuda de un tercero neutral e imparcial denominado conciliador.

En qué momento se puede solicitar el trámite de conciliación:

El consumidor financiero o Credicorp Capital Fiduciaria S.A. podrán solicitar de manera explícita, desde un inicio o en el trámite de una reclamación en la que el Defensor del Consumidor Financiero (DCF) aún no haya emitido su concepto, su deseo de que el mismo sea atendido a través de su función de conciliador. En este último caso, el DCF suspenderá definitivamente el trámite de la reclamación, e iniciará el de conciliación.

Gratuidad:

Las conciliaciones que se adelanten ante el DCF serán gratuitas para los consumidores financieros.

Efectos jurídicos de la conciliación:

En caso de que las partes concilien sus diferencias, el acuerdo hace tránsito a cosa juzgada, presta mérito ejecutivo, y tiene el mismo valor que una sentencia judicial debidamente ejecutoriada.

Asuntos exceptuados del conocimiento del DCF:

El DCF no puede actuar como conciliador en los mismos temas en los que tampoco puede conocer las reclamaciones de los consumidores (Art. 14 Ley 1328 de 2009 y Decreto 2555 de 2010), es decir:

- Asuntos distintos al giro ordinario de las operaciones de Credicorp Capital Fiduciaria S.A.
- Asuntos laborales entre Credicorp Capital Fiduciaria S.A., sus empleados y sus contratistas.
- Asuntos entre Credicorp Capital Fiduciaria S.A. y sus accionistas.
- Asuntos sobre el reconocimiento de prestaciones y pensiones.
- Asuntos en trámite o resueltos judicialmente o a través de la figura del Arbitraje.
- Asuntos sobre la decisión de prestación de un servicio o producto por parte de Credicorp Capital Fiduciaria S.A.
- Asuntos sucedidos con anterioridad mayor a tres (3) años.
- Asuntos sobre los que el Defensor del Consumidor Financiero haya tomado de forma previa una decisión (mismos hechos y partes).
- Asuntos que superen los cien (100) SMMLV.
- Asuntos relacionados con la determinación de perjuicios, sanciones o indemnizaciones.

Procedimiento para solicitar la conciliación:

Con el fin de iniciar el respectivo trámite, se debe remitir por parte de quien convoca, la siguiente información al correo electrónico [defensoria@sernarojasociados.com](mailto:defensoria@sernarojasociados.com):

- 1** Nombre de la Entidad Vigilada convocada: Credicorp Capital Fiduciaria S.A.
- 2** Información del convocante: Nombre completo, dirección de domicilio, celular o teléfono de contacto. Se debe anexar fotocopia del documento de identidad del convocante. Si es persona jurídica además se debe remitir Certificado de Existencia y Representación Legal de la sociedad recientemente expedido. Si quien convoca lo hace en calidad de apoderado deberá también anexar los documentos que legalmente lo acrediten como tal.
- 3** Objeto, causas y cuantía: indicar detalladamente que se pretende conciliar; los hechos que motivan esta solicitud; y la cuantía de las peticiones. Igualmente, el convocante podrá allegar todos los documentos que considere pertinentes para soportar los hechos de su solicitud.

Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el DCF tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación.