

Defensor del Cliente Financiero

El ICETEX informa que la Defensoría del Cliente Financiero es ejercida por los doctores:

Luis Humberto Ustariz González - defensor principal
José Federico Ustariz González - defensor suplente
Carrera 10 No. 97A – 13, Torre A, Oficina 502
Teléfonos: 6421238 - 6421239
E-mail: defensoriaicetex@gmail.com
Sitio web: www.ustarizabogados.com

Horario de Atención:

Lunes a viernes
8:30 a.m. a 6:30 p.m.

Funciones

- Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas de forma objetiva y gratuita.
- Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución, lo cual implica la posibilidad de dirigir, en cualquier momento, recomendaciones, propuestas y peticiones a la Junta Directiva.

IMPORTANTE: La Defensoría del Cliente del ICETEX no tiene la competencia para resolver solicitudes de información o reclamaciones directas. Éstas se deben hacer directamente con el Instituto, a través de los conductos regulares establecidos para ello.

Derechos de los consumidores

- Tiene la posibilidad de formular sus quejas contra la institución con destino al Defensor del Cliente, en cualquier punto de atención al público.
- Puede dirigirse al Defensor con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas ante la entidad, en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre ésta y sus clientes.

Están excluidos de la competencia del Defensor del Cliente Financiero los siguientes asuntos:

- Los que no correspondan o estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la entidad vigilada.
- Los concernientes al vínculo laboral entre las entidades vigiladas y sus empleados.
- Aquellos que se deriven de la condición de accionista de una entidad vigilada.
- Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, así como el reconocimiento de las indemnizaciones o sumas aseguradas del contrato de seguros, salvo los que estén relacionados con la calidad del servicio en el reconocimiento en uno y otro caso, evento en el cual serán de conocimiento del defensor del cliente.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



Línea de atención al usuario en Bogotá: 417 3535 y Nacional: 01900 331 3777

www.icetex.gov.co

Carrera 3 No. 18 - 32 Bogotá, D. C., Colombia

PBX: 382 16 70

- Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial, arbitral o administrativa.
- Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, la celebración de un contrato y sus condiciones, o a la vinculación o admisión como cliente.
- Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años de anterioridad o más a la fecha de presentación de la queja.
- Las quejas que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes y que hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor del Cliente.
- Las quejas cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

Proceso para la presentación de quejas

- La queja podrá ser remitida a la dirección física o electrónica del DEFENSOR DEL CLIENTE.
- Los clientes o usuarios de la entidad que estén interesados en presentar su reclamación ante el DEFENSOR DEL CLIENTE podrán hacerlo sin que para ello se exija formalidad alguna, basta con presentar un documento en el que consignen sus datos personales, nombre, identificación, domicilio, la descripción de los hechos y los derechos que consideren vulnerados.
- La respuesta debe darse dentro de un plazo de 15 días hábiles, contados desde el día siguiente en el que se remita la solicitud. Transcurrido este plazo, si el cliente o usuario no aporta la información requerida se entenderá desistido el caso, sin perjuicio de que posteriormente decida tramitar su reclamación con la información completa.
- Admitida la queja, el Defensor dará traslado de ella a la institución a fin de que adjunte la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. En este evento la entidad dará respuesta en un término de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que se le remita la solicitud de información, término que se ampliará hasta por otros cinco (5) días hábiles, en caso de requerirse información de terceros ajenos a la entidad.
- EL DEFENSOR estudiará la información aportada por las partes y tomará la decisión en un término que en ningún caso podrá ser superior a quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que cuente con todos los documentos necesarios para resolver la queja.
- El trámite de la reclamación se suspenderá de inmediato en el supuesto de que el reclamante opte por acudir a la vía judicial.
- El reclamante podrá desistir de su queja en cualquier momento.

