

## **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

El Defensor del Consumidor Financiero ("DCF") es el vocero de los consumidores financieros ante Bancar Tecnología CO S.A Compañía de Financiamiento (en adelante, la "Compañía" o "Ualá") Conoce y resuelve de forma objetiva y gratuita tus quejas y reclamaciones cuando consideres que Ualá ha incumplido con normas, contratos o no ha suministrado con calidad los productos y servicios ofrecidos.

Para Ualá son consumidores financieros los clientes, usuarios, o clientes potenciales

### **¿Quiénes son los Defensores del Consumidor Financiero?**

Patricia Amelia Rojas Amezcuita es la Defensora del Consumidor Financiero Principal y Susana Gómez Jaramillo es la Defensora del Consumidor Suplente. Ambas fueron designadas por la Asamblea General de Accionistas de Ualá y están posesionadas ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

### **¿Cómo contacto al Defensor del Consumidor Financiero?**

1. **Página WEB:** <http://www.sernarojasasociados.com/>
  - ✓ Opción 1: Pantalla principal / **Envíe su queja.**
  - ✓ Opción 2: Pestaña **Defensoría** / **Envíe su reclamación.**
2. **Correo electrónico:** [defensoria@sernarojasasociados.com](mailto:defensoria@sernarojasasociados.com)
3. **Correspondencia Física:** Carrera 16 A No 80-63 oficina 601. Edificio Torre Oval en Bogotá D.C.  
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
4. **Línea de atención en Bogotá:** (601) 4898285, Horario de atención telefónica: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

### **¿Cuáles son las responsabilidades del Defensor del Consumidor Financiero?**

- ✓ Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros.

[www.uala.com.co](http://www.uala.com.co)

Disponible en Android y iOS

- ✓ Conocer y resolver las quejas que tengas de manera objetiva y gratuita.
- ✓ Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y Ualá
- ✓ Ser vocero de los Consumidores Financieros ante Ualá.
- ✓ Hacer recomendaciones a Ualá relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero.
- ✓ Proponer a las autoridades competentes las modificaciones de la norma para mejorar la protección de tus derechos.
- ✓ Las demás que asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del Sistema de Atención al Consumidor adoptado por Ualá.

#### **¿Qué asuntos puede conocer el Defensor del Consumidor Financiero?**

- ✓ Quejas relacionadas con el posible incumplimiento de las normas que controlan el desarrollo, ejecución y calidad de los servicios o productos de Ualá
- ✓ Como vocero de los Consumidores Financieros, puede conocer respecto de las actividades que consideres que Ualá pueda mejorar, facilitar o aclarar relacionadas con los servicios y la atención.
- ✓ Como conciliador, para lo cual tu o Ualá, podrán poner el asunto en conocimiento del DCF, indicando de manera explícita su deseo de someter el caso en desarrollo de la función de conciliación.

#### **¿Qué asuntos no son competencia del Defensor del Consumidor Financiero?**

- ✓ Los que no correspondan o estén directamente relacionados en el giro ordinario de las operaciones autorizadas a Ualá.
- ✓ Los concernientes al vínculo laboral entre Ualá y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- ✓ Aquellos que se deriven de la condición de accionistas de Ualá.
- ✓ 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 asuntos ocurridos con (3) años de anterioridad o más.
- ✓ Los hechos ya resueltos por el DCF en reclamaciones anteriores y que tengan como afectados a los mismos involucrados.
- ✓ Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

### ¿Cómo puedes presentar una queja o una reclamación?

Tienes las siguientes opciones para presentar quejas o reclamaciones ante el DCF

- ✓ Por medio de los canales de atención del DCF descritos en la primera parte de este documento.
- ✓ Directamente a través de Ualá en los canales de atención al consumidor financiero:

**\*Ualá tiene la obligación de remitir este documento al DCF dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción.**

### Procedimiento:

1. Debes presentar tu queja o reclamo ante el DCF mediante un documento que consigne tus datos personales y la información de contacto, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de tu queja o reclamo.
2. Una vez se reciba, el DCF decidirá si el asunto es de su responsabilidad o no. Esta decisión será comunicada a ti y a Ualá como entidad involucrada a más tardar dentro de los tres (3) días hábiles desde que sea recibida la solicitud.

Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero te deberá comunicar si la decisión final es obligatoria según los reglamentos de la entidad, dejando clara la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

Si la queja o reclamo no es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero también te lo comunicará, explicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no impide el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

Si el DCF necesita más información tuya o de Ualá, se comunicará contigo o con nosotros. En este caso, tú y Ualá, deberán responder según el tiempo que diga el DCF sin que se excedan los ocho (8) días hábiles.

3. Una vez recibida toda la información, el DCF tendrá máximo (3) días hábiles para determinar si admite o no la solicitud.

Si no respondes a la solicitud de información adicional, se dará por hecho que desistes de la queja o reclamo.

Lo anterior no impide que puedas nuevamente presentar tu queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.

4. Apenas sea admitida la queja o reclamo, el DCF la enviará a Ualá, con el fin de analizar la información y argumentar los hechos del caso.
5. Ualá deberá responder al DCF dentro de un término que no exceda los ocho (8) días hábiles, contados desde el día en que reciba la comunicación. Dicho término podrá ampliarse a petición de Ualá y a juicio del DCF, en este último caso, Ualá deberá informarte las razones por las cuales requirió la ampliación del término de respuesta.
6. El DCF deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles.
7. La decisión que tome el DCF deberá ser motivada, clara y completa y te será comunicada a ti y a Ualá el día hábil siguiente después de ser tomada.

En caso de que la decisión no te sea favorable, podrás acudir a cualquier otro medio de protección de tus derechos.

Podrás desistir de tu queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al DCF. En estos casos, el DCF dará por terminado el trámite y deberá comunicarte a ti la recepción del documento de desistimiento, y a Ualá sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del documento.

## **Trámite De Conciliación**

### **¿En qué consiste?**

[www.uala.com.co](http://www.uala.com.co)

Disponible en Android y iOS

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 la entidad vigilada 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 las entidades avaladas.
- Asuntos laborales entre las entidades vigiladas, sus empleados y sus contratistas.
- Asuntos entre las entidades vigiladas 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 una entidad vigilada.
- 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 mismas 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 (Consumidor Financiero), la siguiente información al correo electrónico [defensoria@sernarojasociados.com](mailto:defensoria@sernarojasociados.com):

- a) Nombre de la Entidad Vigilada convocada.**
- b) 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.

### **c) 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.

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.

### **No olvides...**

- ✓ Que el trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero no constituye requisito de procedibilidad para acudir a la Superintendencia Financiera de Colombia o ejercer en cualquier momento las acciones jurisdiccionales que consideres pertinentes.
- ✓ Puedes consultar más información del Defensor del Consumidor Financiero en <https://www.sernarojasociados.com/defensoria/defensoria-consumidor-financiero> y Superintendencia Financiera (<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/11222>)
- ✓ El incumplimiento de las normas sobre protección al consumidor financiero por Ualá por la defensoría del consumidor financiero de Ualá puede ser sancionado por la Superintendencia Financiera según las demás normas aplicables.



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA

VIGILADO



[www.uala.com.co](http://www.uala.com.co)

Disponible en Android y iOS

