

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

FUNCIONES

El Defensor del Consumidor Financiero conocerá y se pronunciará en forma objetiva, independiente y gratuita sobre las quejas, que venían siendo competencia de la Superintendencia Financiera, y que los clientes le presenten relativas a un posible incumplimiento por parte de Opportunity International Colombia, en el desarrollo o ejecución de los servicios que prestamos.

Para presentar una queja ante el Defensor debe tenerse en cuenta que existen casos que no serán atendidos por él y que debe seguirse un procedimiento específico, que aquí detallamos. Vale la pena anotar, que la Entidad continúa atendiendo directamente las quejas y solicitudes a través de nuestras oficinas y línea, velando porque obtengan respuesta ágil y oportuna a las mismas.

FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

1. Conocer y resolver las quejas de los clientes de Opportunity International Colombia S.A. Compañía de Financiamiento sobre la prestación de nuestros servicios, en forma objetiva y gratuita.
2. Ser vocero de nuestros clientes ante la compañía.
3. Ejercer como conciliador entre nuestros clientes y la compañía.
4. Presentar a Opportunity International Colombia S.A. Compañía de Financiamiento las recomendaciones respecto del desarrollo de nuestras actividades, derivadas de la evaluación de las quejas que la Defensoría reciba.

El Defensor del Consumidor Financiero puede ser sancionado, previa investigación administrativa, por el incumplimiento de las obligaciones a su cargo.

Alcance de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero:

Los efectos de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero no obligan a la Compañía; sin embargo, se aclara que las decisiones del Defensor serán valoradas objetivamente por la Entidad y serán tenidas en cuenta para mejorar la calidad de nuestro servicio o corregir o dar solución a las situaciones generadoras de quejas.

1. Asuntos sujetos al conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero:
Quejas referentes a posibles incumplimientos de las normas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios que ofrece o presta la entidad, o cualquier queja o inconformidad respecto de la calidad de los mismos.
2. Comentarios de Consumidores Financieros, clientes, usuarios, relacionados con puntos de mejora o demás aspectos tendientes a facilitar, aclarar, mejorar o regularizar las relaciones entre la Entidad y nuestros clientes, la calidad en la prestación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir de cara a los Consumidores Financieros de Opportunity International Colombia S.A. Compañía de Financiamiento.

Asuntos que se encuentran excluidos de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero:

1. Los que no corresponden o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la Entidad.
2. Las relacionadas con el vínculo laboral entre la entidad y sus colaboradores.
3. Los asuntos relacionados con la condición de accionista de la Entidad.
4. Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o que hayan sido resueltas en estas vías.
5. Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.

6. Aquellos asuntos que se basen en hechos que hayan ocurrido con anterioridad a tres (3) años o más a la fecha de presentación de la queja.
7. Las quejas que hayan sido resueltas con anterioridad por el Defensor del Consumidor Financiero y que se fundamenten en los mismos hechos.
8. Aquella cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.