



## Defensor del Consumidor Financiero

Estimado usuario,

Ana María Giraldo Rincón es la Defensora del Consumidor Financiero Principal de MOVii y José Federico Ustáriz González es quien actúa como Defensor del Consumidor suplente; están a cargo de resolver cualquier queja o reclamo que se presente con la prestación del servicio.

Para contactarse con la Defensora del Consumidor Financiero, usted puede comunicarse a la línea **6108164 en Bogotá**, remitir sus comunicaciones a través del correo electrónico: **defensoriamovii@legalcrc.com** o en la **página web Defensoría del Consumidor Financiero <https://defensorsos.com/>** o acercarse a la dirección de esta Defensoría a la **Carrera 10 # 97A – 13 oficina 502 en Bogotá**.

Los horarios de atención son de **lunes a viernes de 8:00am a 6:00pm** y su solicitud la puede realizar desde cualquier lugar del país por los canales previamente descritos.

**Si desea interponer su queja puede hacerlo a través del Siguiente Link <https://defensorsos.com/>**

Usted puede formular sus quejas contra MOVii con destino al Defensor en los canales de atención de este, los cuales se describen en el aparte anterior. , así mismo, también podrá dirigirse al Defensor del Consumidor con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas a MOVii, a fin que se atiendan aquellos aspectos que puedan favorecer la atención y prestación de los servicios de los consumidores financieros.

Recuerde que para la solicitud no se exige ninguna formalidad, basta con indicar el motivo de la misma, describiendo los hechos y los derechos que considere vulnerados así como la identificación y demás datos que permita al Defensor poder contactarlo a fin de hacerle llegar la correspondiente respuesta.

Como consumidor usted tiene el derecho de presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante MOVii, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación, para lo cual tendrá en cuenta que cada uno evaluará los trámites dentro del marco de su competencia.

Para una atención oportuna y eficiente, recuerde que al Defensor le compete conocer<sup>1</sup>:

- a)** Las quejas que se refieren a un posible incumplimiento de MOVii y de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.
- b)** Como vocero de los consumidores financieros, para presentar recomendaciones y propuestas relacionadas con los servicios y atención a los consumidores financieros, inconformidades sobre eventos que pueda mejorar y facilitar MOVii, para la correcta prestación del servicio, la seguridad en el desarrollo de las actividades de MOVii y la participación en la identificación de la causa raíz de situaciones que afecten la calidad en los productos y servicios ofrecidos.
- c)** Como conciliador, para lo cual el consumidor financiero o MOVii podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación.

### Asuntos exceptuados de la atención del Defensor del Consumidor Financiero

Estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos<sup>2</sup>:

- a) Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de los productos y servicios que ofrece MOVii.
- b) Los concernientes al vínculo laboral entre MOVii y sus empleados o respecto de sus contratistas, proveedores y/o terceros.

---

<sup>1</sup> Circular básica Jurídica PI-TIII-CAP II numeral 2.3.7

<sup>2</sup> Artículo 13 de la ley 1328 de 2009

- c) Aquellos asuntos que se deriven de la condición de accionista de MOVii.
- d) Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de estas.
- e) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas de esta manera.
- f) Aquellos que correspondan a la toma de decisiones sobre la prestación de un servicio o producto.
- g) Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor.
- h) Los asuntos que tengan los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando estos ya hayan sido respondidos previamente por parte del Defensor.
- i) Aquella cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- j) Las demás que defina el Gobierno Nacional.

### **Procedimiento para la Resolución de Quejas o Reclamos por parte del Defensor del Consumidor Financiero**

De conformidad con lo establecido en el numeral 5 del artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, el Procedimiento en la Resolución de las Quejas es el siguiente:

1. El consumidor financiero debe presentar su queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero, por medio de documento el cual debe contener:
  - 1.1. Sus datos personales.
  - 1.2. Información de contacto.
  - 1.3. Descripción de los hechos.
  - 1.4. Pretensiones concretas.
2. La queja podrá ser remitida directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero en los canales de atención el mismo informados anteriormente o en sus oficinas
3. Una vez recibida la queja por el Defensor del Consumidor Financiero este debe evaluar la solicitud y determinar lo siguiente:
  - 3.1. Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de MOVii o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria.
    - 3.1.1. MOVii o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor del Consumidor Financiero sin que se excedan los ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se solicite información.
    - 3.1.2. Si el consumidor financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo establecido, se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida. Sin perjuicio de que el consumidor financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.
    - 3.1.3. Una vez recibida la información solicitada, el Defensor del Consumidor Financiero podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles.
  - 3.2. El Defensor del Consumidor Financiero debe estimar si la queja o reclamo interpuesto corresponde a temas de interés general, caso en el cual debe dar traslado de ella a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.

3.3. El Defensor del Consumidor Financiero deberá determinar si la queja o reclamo interpuesto es de su competencia o no.

3.3.1. Una vez se haya determinado este punto, dicha decisión será comunicada al consumidor financiero interesado y a MOVii dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.

3.3.1.1. Si la queja es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al consumidor financiero si la decisión final proferida por el Defensor es obligatoria según los reglamentos de MOVii. Advirtiéndole la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a MOVii, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición.

3.3.1.1.2. MOVii deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que ésta le sea desfavorable

3.3.1.1.3. La respuesta deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado.

3.3.1.1.3.1. Dicho término podrá ser ampliado a petición de MOVii y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. MOVii deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

3.3.1.1.3.2. Dicho plazo, se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de MOVii se hubiere producido fuera del mismo, se hubiera recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida.

3.3.1.1.3.3. En caso tal que el plazo sea incumplido, el Defensor del Consumidor Financiero deberá requerir nuevamente a MOVii para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera la ocurrencia reiterada de estos hechos.

3.3.1.1.4. El Defensor del Consumidor Financiero 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, contados desde el día siguiente al vencimiento del término estipulado para dar respuesta por parte de MOVii.

3.4. La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser:

3.4.1. Motivada,

3.4.2. Clara y

3.4.3. Completa.

3.4.4. La respuesta deberá ser comunicada al consumidor financiero y a MOVii el día hábil siguiente después de proferida.

3.5. En caso que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero, este puede acudir a otros medios de protección de sus derechos.

4. Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a MOVii y al consumidor financiero.

4.1.1.1. Si la queja o reclamo es inadmitida, el Defensor del Consumidor Financiero comunicará su decisión al consumidor financiero, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

5. MOVii podrá rectificar total o parcialmente su posición frente a una queja o reclamo con el consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero.

5.1. En estos casos, MOVii informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de MOVii, consultará al consumidor

financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción.

5.1.1. El consumidor financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles, en caso contrario se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.

5.1.2. Si el consumidor financiero expresa que la rectificación fue satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo.

5.1.3. Si la rectificación fue parcial o el consumidor financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

6. En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del art. 13 de la Ley 1328 de 2009.

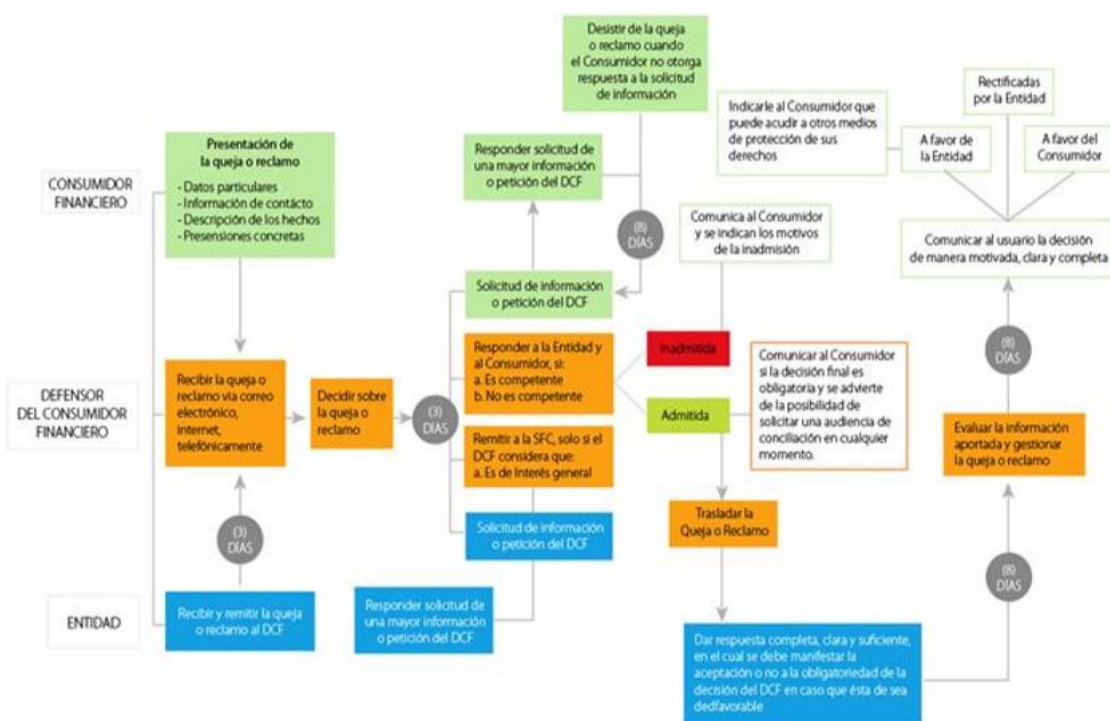
6.1. En caso de solicitar dicha conciliación, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo señalado en la Ley 640 de 2001.

6.2. La decisión adoptada en tal audiencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada

7. En cualquier momento del trámite, el consumidor financiero podrá desistir de su queja o reclamo, mediante documento dirigido al Defensor del Consumidor Financiero.

7.1. En este caso, el Defensor del Consumidor Financiero dará por terminado el trámite y deberá comunicar al consumidor la recepción de los documentos de desistimiento y a MOVii sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

Así, el Procedimiento en la Resolución de las Quejas es el siguiente:



Si el consumidor o usuario no está satisfecho con la decisión, podrá someter su queja ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

Las decisiones que adopte el Defensor del Consumidor Financiero serán obligatorias cuando, sin perjuicio del trámite conciliatorio que se pueda adelantar de acuerdo con lo señalado en el literal c) del artículo 13 de la ley 1328 de 2009, los consumidores y MOVii así lo acuerden de manera previa y expresa.

Igualmente, serán obligatorias cuando la desatención del pronunciamiento vaya en detrimento de los derechos del consumidor financiero y siempre y cuando hayan sido evaluadas y aprobadas por

la Gerencia de Servicio al Cliente de MOVii, para lo cual MOVii notificará en un término no mayor a 3 días la decisión tomada frente al pronunciamiento del Defensor del Consumidor.

Sin embargo, el Defensor no podrá determinar perjuicios<sup>3</sup>, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por la Ley.

### **Funciones del Defensor del Consumidor Financiero**

Son funciones principales del Defensor<sup>4</sup>:

- a) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de MOVii.
- b) Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de MOVii de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.
- c) Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y MOVii en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y MOVii podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.

El documento en el cual conste la conciliación realizada entre MOVii y el consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor Financiero en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositarlo en Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.

- d) Ser vocero de los consumidores financieros ante MOVii.
- e) Efectuar recomendaciones a MOVii relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- f) Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- g) Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

Son funciones en relación con la Conciliación:

El Defensor del Consumidor Financiero en cumplimiento de su mandato legal como conciliador en derecho tiene como funciones:

- a) Recibir la solicitud de conciliación.
- b) Admitir la solicitud de conciliación.
- c) Inadmitir la solicitud si no hay competencia.
- d) Notificar a las partes acerca de la fecha, hora y lugar donde se efectuará la audiencia.
- e) Organizar la audiencia.
- f) Efectuar la audiencia sirviendo como mediador.
- g) Levantar documento dependiendo del caso:
  - Si hay acuerdo acta de conciliación.
  - Si no hay acuerdo constancia imposibilidad.

---

<sup>3</sup> Artículo 2.34.2.1.7 Decreto 2555 de 2010

<sup>4</sup> Artículo 13 de la ley 1328 de 2009

- En caso de que una parte no asista y dentro de los 3 días siguientes no presente excusa levanta constancia de inasistencia.
- h) Registrar el acta de conciliación o archivar las constancias.
- i) Registrar los casos en Sistema de Información del Ministerio del Interior y de Justicia.

En caso de existir conflictos de interés, el Defensor principal debe abstenerse de aceptar procesos o asesorías con clientes que tengan intereses encontrados con MOVii, en cuyo caso actuará el Defensor Suplente.

Tampoco podrá conocer como conciliador, aquellos casos en los que se discutan controversias de naturaleza contencioso administrativas y laborales y solo podrá actuar como conciliador en el territorio nacional.

### Procedimiento para solicitar la conciliación ante el Defensor del Consumidor Financiero

De acuerdo con el artículo 2.34.2.2.2, El Defensor del Consumidor Financiero actuará como conciliador extrajudicial en derecho en los términos establecidos en la Ley 640 de 2001. El trámite que ante él se surta agotará, cuando proceda, el requisito de procedibilidad, de acuerdo con lo previsto en los artículos 35 y 38 de la Ley 640 de 2001.

Para el ejercicio de esta función el Defensor deberá atender los criterios establecidos en los artículos desde el 2.34.2.2.1 hasta el 2.34.2.2.6.

En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, caso en el cual se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a audiencia de conciliación.

La decisión adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositar el acta correspondiente en el centro de conciliación.

Este trámite es gratuito para los consumidores financieros.

Para llevar a cabo las Audiencias de Conciliación ante el Defensor del Consumidor financiero:

- Debe realizarse un examen a la solicitud presentada por el consumidor financiero o por la entidad, de tal forma que se acojan a los términos señalados en la Ley 1328 de 2009 y el la Ley 640 de 2001.
- Una vez aceptada la solicitud de conciliación se procederá a fijar fecha y hora para la celebración de la Audiencia y se citará a las partes, de acuerdo con los parámetros señalados en la Ley 640 de 2001.
- En el caso de que no sea procedente la audiencia de conciliación, se le notificará a la parte quien solicitó la audiencia, las razones por las cuales no se puede llevar a cabo.
- La audiencia de conciliación puede surtirse en las instalaciones de la Defensoría o en el caso de que las partes manifiesten no poder acercarse a las instalaciones, por encontrarse por fuera de Bogotá D.C. u otra razón, puede realizarse de manera virtual.
- La audiencia de conciliación puede finalizar en: acuerdo total, parcial, no acuerdo entre las partes o no comparecencia de una las partes.

Así las cosas, se levantará la respectiva acta o constancia, tal y como lo señala el Decreto 30 de 2002, en las que pueden ser: actas de conciliación, constancia de no acuerdo o constancia de no comparecencia.

La decisión que se tome dentro de la audiencia de conciliación prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada.



### Régimen sancionatorio

El incumplimiento de las normas en materia de protección al consumidor financiero, incluidas las obligaciones a cargo del Defensor y de MOVii para con él, puede ser sancionado por la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma prevista en la parte séptima del Estatuto orgánico del Sistema Financiero y el art. 53 de la Ley 964 de 2005 y demás normas que los modifiquen o sustituyan .

