UALET
ahorra poco, sueña en grande

PROCEDIMIENTO QUEJAS O RECLAMOS

Ualet ha establecido los mecanismos necesarios para resolver las inquietudes de los clientes, estos pueden ser presentados directamente por los clientes o por intermedio de un representante, ya sea directamente en Ualet, ante del Defensor del consumidor Financiero o a través de autoridades autorizadas.

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación (Ley 1755 del 30 de junio de 2015, Titulo II, Capítulo I).

Dada la confidencialidad que tenemos con los clientes, está prohibido divulgar cualquier información relacionada con una queja, reclamo o solicitud efectuada por el cliente o personas autorizadas.

Los Canales para cualquier tipo de requerimientos son:

- Escrito (en la dirección de la oficina de la comisionista)
- Correo electrónico al correo electrónico hola@ualet.com o al de su asesor comercial)

Funcionarios encargados de la recepción de requerimientos: El área de Servicio al cliente, la cual se encargará de su gestión.

Proceso de atención a requerimientos

1. **Recepción:** consiste en la recepción de consultas, solicitudes de servicio, quejas, peticiones, reclamos o felicitaciones a través de los diferentes canales dispuestos por Ualet SA.
2. **Gestión:** consiste en documentar el respectivo requerimiento presentado por el cliente, para iniciar su trámite y establecer una fecha de respuesta. La gestión de una queja o reclamo incluye la investigación de los hechos que dieron lugar a ella, la consecución de documentos soporte y el análisis del mismo. Si se determina que en un reclamo hay que efectuar ajuste económico, se tramitara su pago al cliente.
3. **Respuesta:** consiste en informar al cliente la solución de su requerimiento. La respuesta a un requerimiento puede ser escrita o través de correo electrónico, salvo los casos de respuesta a Derechos de petición y quejas y reclamos elevados

ante la Superintendencia Financiera de Colombia, AMV o Defensor del Cliente, las cuales se efectuarán por medio escrito.

Las respuestas emitidas deben ser enviadas al correo electrónico y/o dirección registrada y autorizada por los clientes y/o entes de control en un tiempo máximo de 15 días de acuerdo a ley 1755 del 30 de junio de 2015.

Quejas Exprés

Información tomada del documento “Parte I – Instrucciones Generales Aplicables a las Entidades Vigiladas. Título IV. Deberes y Responsabilidades. Capítulo II: Actuaciones ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

El procedimiento “Quejas Exprés" es un mecanismo de clasificación y atención de quejas establecidas por la SFC, por medio del cual se busca optimizar los tiempos de respuesta hacia los consumidores financieros, en aquellas quejas que por sus características son susceptibles de ser atendidas en un tiempo menor al establecido de 15 días hábiles.

Considerando lo anterior, puede clasificarse como “Quejas Exprés" siempre que la misma atienda alguno de los siguientes criterios:

- Recurrente: esto es, que verse sobre hechos o supuestos fácticos reiterados respecto de la misma entidad vigilada.
- Interpuesta por personas en situación de especial protección, cuando lo manifieste un ente regulador o el quejoso anexando las pruebas pertinentes.
- Considerada dentro de las tipologías o motivos de pequeñas causas o de fácil atención, dependiendo de la naturaleza de la entidad vigilada, la complejidad del asunto, la antigüedad de la información o el número de entidades involucradas en la atención de la queja.
- Presentada por una posible vulneración del derecho constitucional de habeas data de los consumidores financieros, en los términos de la Ley 1266 de 2008.

El término establecido para la atención de las quejas tramitadas bajo este procedimiento será de 5 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción.

En ningún caso se podrán desatender los términos legales que regulan el derecho fundamental de petición.

Para mayor información por favor comuníquese con el área de Servicio al Cliente correo electrónico hola@ualet.com

INFORMACIÓN MINIMA PARA CUALQUIER TIPO DE SOLICITUD

- Nombre completo
- Número de Identificación
- Dirección de Domicilio
- Teléfono(s) de contacto
- Correo electrónico
- Descripción de los hechos y los derechos que considere vulnerados
- Producto

PROCEDIMIENTO RESOLUCION QUEJAS Y/O RECLAMOS ANTE EL DEFENSOR AL CONSUMIDOR FINANCIERO

1. Presentación de la queja: el consumidor financiero deberá presentar su queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero mediante documento en el cual consigne sus datos personales y la información de contacto, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja o reclamo, la cual podrá ser remitida directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero, o podrá ser presentada en sus oficinas o en las agencias o sucursales de las entidades.

2. Admisión o Inadmisión de la queja: una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al consumidor financiero interesado y a la entidad involucrada dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud. En el caso de ser admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al consumidor financiero si la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero es obligatoria según los reglamentos de la entidad respectiva, advirtiendo sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento. 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.

3. Solicitud de Información Adicional: si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de la entidad involucrada o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, la entidad 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 la información. 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.

4. Queja Desistida: se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el consumidor financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. Lo anterior 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.

El consumidor financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al Defensor del Consumidor Financiero. En tales eventos, el Defensor del Consumidor Financiero dará por terminado el trámite y

deberá comunicar al consumidor financiero la recepción del documento de desistimiento y a la entidad vigilada sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

5. Traslado de la Queja: admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a la respectiva entidad, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. Será obligatorio que en el mismo traslado, se solicite a la entidad que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella. La respuesta otorgada por la entidad deberá ser 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. 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, término que se ampliará a petición de la entidad y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, la entidad vigilada deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga. 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 la entidad y al consumidor financiero.

6. Decisión del Defensor: 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. La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al consumidor financiero y a la entidad vigilada el día hábil siguiente después de proferida. En caso de que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero éste puede acudir a cualquier medio de protección de sus derechos.

7. Rectificación: la entidad vigilada podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo con el consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En estos casos, la entidad informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, consultará al consumidor financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción. El consumidor financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles. Si vencido este término el consumidor financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.

8. Solicitud de Audiencia de Conciliación: 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, primero 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.

9. Replicas: Las inconformidades se refieren al desacuerdo que tienen los Consumidores Financieros que interpusieron la queja contra la entidad, en relación con la respuesta que dio la Defensoría y que tuvo como base la información que proporciona la entidad. Para estos efectos, las inconformidades tienen el mismo trámite de una queja.