

FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Es importante tener en cuenta las funciones establecidas para el Defensor del Cliente Financiero, su ámbito de aplicación y competencia en lo atinente al Icetex, en consecuencia en primera instancia es indispensable indicar que la figura adoptada por la entidad es del orden legal ya que el Gobierno Nacional mediante la Ley 1328 de 2009 estableció en su Capítulo Quinto que las entidades vigiladas que defina el Gobierno Nacional – entre ellas el Icetex (art. 1 del Decreto 2281 de 2010) -, deberán contar con un Defensor del Consumidor Financiero; es así como a través del Decreto Único 2555 de 2010 y sus Reglamentarios 2281 y 3993 de 2010 establecen las funciones que debe desarrollar; así mismo el Decreto Reglamentario 1716 de 2009 indica los temas que no son susceptibles de conciliación, en consecuencia grosso modo señalamos:

