

## **ASUNTOS EXCEPTUADOS DEL CONOCIMIENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.**

Estarán exceptuados del conocimiento y trámite del Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos:

- Los que no corresponden o estén directamente relacionados en el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la Entidad.
- Los concernientes a vínculo laboral entre la Entidad y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- Aquellos que se deriven de la condición de accionistas de la Entidad.
- 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.
- 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 que se refieren a hechos sucedidos con tres años (3) años o más de anterioridad, a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor.
- Las que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes y cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor del Consumidor Financiero.
- Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.