

ASUNTOS EXCLUIDOS DE LA COMPETENCIA DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

- Los que no correspondan o estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a **CESCE**.
- Los concernientes al vínculo laboral entre **CESCE** y sus empleados.
- Aquellos que se deriven de la condición de accionista de **CESCE**.
- Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, así como el reconocimiento de las indemnizaciones o sumas aseguradas del contrato de seguros, salvo los que estén relacionados con la calidad del servicio en el reconocimiento en uno y otro caso, evento en el cual serán de conocimiento del **Defensor del Consumidor Financiero**.
- Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial, arbitral o administrativa.
- Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, la celebración de un contrato y sus condiciones, o a la vinculación o admisión como consumidor financiero.
- Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años de anterioridad o más a la fecha de presentación de quejas.
- Las quejas que tengan por objeto los mismos hechos y afectan a las mismas partes y que hayan sido objeto de decisión previa por parte del **Defensor del Consumidor Financiero**.
- Las quejas cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- En la decisión de los asuntos sometidos a su competencia, el **Defensor del Consumidor Financiero** no podrá establecer perjuicios o sanciones salvo aquellas que estén determinados por la ley o el acuerdo de las partes.