



**¡Conozca nuestra Defensoría
del Consumidor Financiero!**



¡Conozca nuestra Defensoría del Consumidor Financiero!

¿Quiénes son?

Es una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, elegida por la Asamblea del Banco, actualmente nuestra defensoría está representada por:

Defensor del Consumidor Financiero Principal: Darío Laguado Monsalve.

Defensor del Consumidor Financiero Suplente: Cecilia Martínez de Muñoz.

Defensor del Consumidor Financiero Suplente: Nicolás Castro Castro.

¿Dónde los puede contactar?

Horario de atención 8:00 a.m. – 1:00 p.m./2:00 p.m. – 5:00 p.m.; calle 70ª No 11- 83 Bogotá D.C.

Teléfonos: (1) 5439850; 2351604 Fax: 5439855

Correo Electrónico: reclamaciones@defensorialg.com.co

¿Qué funciones desempeña?

a) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de COOPCENTRAL.

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 COOPCENTRAL 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 COOPCENTRAL, en los términos de las leyes vigentes en la materia. Para el ejercicio de esta función, informamos que el Defensor está certificado como conciliador.

d) Ser vocero de los consumidores financieros ante COOPCENTRAL.

e) Efectuar recomendaciones a COOPCENTRAL 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 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 sistema de atención al Consumidor Financiero.

¿Qué asuntos puede conocer el Defensor del Consumidor Financiero?

En cuanto a quejas, en tanto estén referidas a un posible incumplimiento de la COOPCENTRAL 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.

Como vocero de los consumidores financieros, para presentar recomendaciones y propuestas relacionadas con los servicios y atención a los consumidores financieros, sobre eventos que hubieran merecido su atención y que a su juicio, puedan mejorar y facilitar las relaciones entre la entidad y los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de las actividades de COOPCENTRAL.

Como conciliador, para lo cual el Consumidor Financiero o COOPCENTRAL podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo DCF, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea



atendido en desarrollo de la función de conciliación.

¿Cuándo usted desea radicar una queja ante quien debe acudir?

Usted tiene derecho para escoger entre acudir directamente a COOPCENTRAL, a la Defensoría del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia o a los organismos de autorregulación, para presentar su queja; cada institución evaluará los trámites dentro del marco de competencia que le corresponda.

¿Cuáles asuntos no son de conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero?

a) Aquellos que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a COOPCENTRAL.

b) Los concernientes al vínculo laboral entre COOPCENTRAL y sus empleados o respecto de sus contratistas;

c) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías;

d) Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.

e) Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años de anterioridad o más a la fecha de presentación de la queja;

f) Las quejas que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes y que hayan sido objeto de decisión previa por parte del DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO;

g) Las quejas cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

h) En el evento en que el Defensor del Consumidor Financiero advierta, en su criterio, que la queja interpuesta corresponde a aquellas de interés general o colectivo, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera para su trámite.

¿Cuáles son los efectos de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero?

Las decisiones proferidas por el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO no obligan a las partes ni son vinculantes para COOPCENTRAL.

¿Las normas sobre el Defensor del Consumidor Financiero son obligatorias?

El incumplimiento de las normas en materia de protección al Consumidor Financiero, incluidas las obligaciones a cargo del DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO podrá ser sancionado por la Superintendencia Financiera de Colombia, previa investigación administrativa con la imposición de las sanciones a que se refiere la parte séptima de Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y la Ley 964 de 2005 y demás normas que los modifiquen o sustituyan. En los términos del régimen sancionatorio del mismo estatuto, COOPCENTRAL podrá ser sancionada por no designar al DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, por no efectuar las apropiaciones necesarias para el suministro de los recursos humanos y técnicos que requiera su adecuado desempeño o por no proveer la información que necesite para el ejercicio de sus funciones.

Garantizamos la atención eficaz, eficiente y oportuna a nuestros consumidores financieros directamente en nuestras oficinas o a través de nuestro contact center. Puede consultar nuestros horarios y canales de atención en la página www.coopcentral.com.co

¿Cómo es el trámite ante la Defensoría del Consumidor Financiero?

