

Informe de Gestión 2021

Defensoría Del Consumidor Financiero

Medellín, 14 de enero de 2022

Señores
JFK COOPERATIVA FINANCIERA
ATN. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Respetados Señores(as),

Atendiendo las reglas sobre el informe de gestión de la Defensoría del Consumidor Financiero, concretamente lo expuesto en la Circular Externa 023 del 2021 y cumpliendo con lo establecido por el literal e, del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, me permito presentarles el informe de las labores cumplidas en el año 2021 como Defensora del Consumidor Financiero de JFK Cooperativa Financiera, las cuales iniciaron desde el 24 de junio fecha en la cual la Superintendencia Financiera autorizó la posesión.

A) CRITERIOS UTILIZADOS EN LAS DECISIONES.

En mi cargo como defensora del consumidor financiero he tenido en cuenta las pautas dadas por el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (EOSF), ley 795 de 2003, ley 1328 de 2009, Decreto 2281 de 2010 recogido por el Decreto 2555 del mismo año, Decreto 3993 de 2010, Decreto 1745 de 2020, la jurisprudencia de la Corte Constitucional, concretamente Sentencia C- 1150 del 2 del 2003 y del Consejo de Estado (sentencia del 3 de noviembre de 2005 Expediente 00488-01), al igual que de los distintos pronunciamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia (Carta Circular 12 de 2004, C.E. 015 de 2010, C.E. 029 de 2014) y la Circular Externa 023 de 2021.

La Defensoría constituye una instancia mediadora que busca promover la solución ágil de las quejas presentadas por los usuarios ante la entidad, al permitir la autocomposición de conflictos y de acuerdo con lo expuesto por la Corte Constitucional en la Sentencia C- 1150 del 2003 se deja claro que el defensor es en todos sus cometidos y funciones es un particular. Se agrega, además, que no desempeña funciones públicas, ni desarrolla funciones típicamente administrativas, ni ostenta una competencia paralela a la de la Superintendencia Financiera.

En igual sentido el Consejo de Estado en la sentencia del 3 de noviembre de 2005 Expediente 00488-01 establece que las funciones del Defensor *"...están restringidas a la vocería de los intereses de los usuarios de los servicios y a la resolución de quejas en interés particular a través de la mediación entre los usuarios y los representantes de las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria. Las funciones*

del defensor del cliente no pueden entonces ser asimiladas o tenidas como funciones propias de control, inspección y vigilancia, o de control de gestión interna, disciplinario personal o institucional, o de cualquier otro tipo de control semejante pues la ley no le ha otorgado tales competencias.”

Por otra parte, se indica lo relativo al término de "resolver las quejas" se refiere a la capacidad del defensor de hacer recomendaciones, sugerencias o expresar su punto de vista sobre la prestación del servicio.

En conclusión, como lo ha expuesto la Superintendencia Financiera y así se cumplió en el período 2021, la función de la DCF no sólo debe estar basada en la resolución de quejas; se tuvo en cuenta todas las demás funciones establecidas en las normas vigentes como son la vocería, conciliación, formulación de recomendaciones, propuestas, revisión de los contratos y emisión de conceptos sobre los mismos.

Ahora bien, he ejercido mis funciones mediante un procedimiento con términos establecidos para que se cumpla con el debido proceso, de manera breve y sumaria, respetándose el principio de contradicción de ambas partes, y manteniendo claro que el Defensor es un particular independiente de JFK Cooperativa Financiera. El trámite legal está definido tanto en el artículo 24 de la ley 795 del 2003, como en el Decreto 2555 de 2010.

Así mismo, he cumplido las funciones de vocería y he aplicado para su trámite los criterios que la Superintendencia Financiera determinó según concepto 2007064333-002 del 19 de diciembre del 2007: *“El defensor determina si se asume la petición del cliente como queja o en desarrollo de la función de vocería, pues es claro que lo que interesa en últimas es la efectiva protección del consumidor solicitante, ya a través de la orientación eficaz, ya de la aclaración y/o solución de la situación. El reporte de los casos que el defensor del cliente tramite en desarrollo de su función de vocería será en el Informe de Gestión, documento idóneo para detallar estos datos.”*

Actuando en función de la vocería, se da traslado a la cooperativa para que atienda directamente al consumidor y le remite oportunamente la respuesta con copia a la defensoría para su respectiva revisión; verificando así la atención de la petición formulada, cumpliendo entonces con una efectiva protección al consumidor.

B) CONCLUSIONES REUNIONES – AUDIENCIA SEGUROS Y OTRAS COMUNICACIONES

Desde el inicio de labores de la Defensoría se tuvieron contactos, personales, vía electrónica y telefónicos con la Dirección Jurídica y del Sistema de Atención al Consumidor Financiero de la cooperativa, para conocer más de cerca la atención de las PQR por parte de la Cooperativa y tratar temas de interés sobre protección al consumidor.

En primer lugar, para un mayor conocimiento y dado el inicio de labores, 24 de junio, se celebró una reunión con la Directora Jurídica de la Cooperativa, con quien se compartieron las experiencias tenidas en la Defensoría y en la Cooperativa en atención al trámite de las peticiones y quejas; haciendo así un primer empalme.

Se celebraron reuniones con el Comité de Auditoría, en las cuales se informó sobre la trayectoria de la Defensoría, plan de trabajo y aspectos relevantes para tener en cuenta en la nueva Defensoría.

Así mismo, en otra reunión celebrada con el Comité de Auditoría se analizaron:

- El número de PQR, productos y motivos de éstas.
- Aspectos importantes sobre las consecuencias que generaron en el comportamiento de los consumidores, las decisiones que tomaron en atención a las alternativas ofrecidas por la entidad

dado el cumplimiento de las instrucciones dadas en las circulares externas emitidas por la Superintendencia Financiera sobre los “alivios financieros” dada la declaratoria de estado de emergencia económica, social y ecológica decretada por el Gobierno Nacional como consecuencia del Covid-19.

- Canales de atención de las PQR por parte de la Cooperativa y Defensoría.

Igualmente, se celebraron reuniones con la Dirección del SAC, la Jurídica y Revisoría Fiscal en las cuales se trató, entre otros temas, lo siguiente:

- Información anterior Defensoría (Laguado).
- Procedimiento Defensoría actual para atender PQR.
- Plan de trabajo.
- Composición Dirección SAC y Defensoría para atender PQR.
- PQR tramitadas por todos los canales, novedades y quejas recurrentes.
- Desarrollo de la Circular Externa 023 de 2021 (Proyecto SmartSupervision) en la cooperativa.
- Implementación y ejecución de la nueva ley 2157 del 2021 (borrón y cuenta nueva).

Como conclusiones tenemos:

- o C.E. 023 de 2021 – SMARTSUPERVISION.

La JFK tiene establecido un adecuado procedimiento interno para el trámite de las PQR y está debidamente documentado, cumpliendo así con la calidad requerida de la gestión y respuestas de las comunicaciones que emiten a los consumidores financieros y atender las eventuales contingencias que se puedan presentar.

Ahora bien, no obstante ello, se ha concluido en las comunicaciones sostenidas con la cooperativa que el nuevo sistema integrado de las PQR (Smartsupervision) que enlaza las PQR recibidas por todos los canales (entidad, Superintendencia y Defensoría) sólo redundará en eficiencia y oportunidad en la atención de las PQR interpuestas por los consumidores financieros.

La JFK ha informado los avances que han tenido sobre ello y se han comprometido a ir realizando las pruebas de acuerdo con el cronograma propuesto y a ejecutar debidamente dicho proyecto tecnológico.

Igualmente, se ha dejado claro que esta Defensoría estará muy atenta y presta a colaborar en lo que sea necesario en la implementación del desarrollo tecnológico Smartsupervision y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

Finalmente, sobre este desarrollo tecnológico se han asistido a las reuniones celebradas con la Super para tratar todas las instrucciones y resolver las inquietudes sobre aspectos sustanciales y los tres momentos de intercambio de información a los que hace referencia el documento técnico de dicho proyecto.

- o LEY 2157 de 2021 “LEY BORRÓN Y CUENTA NUEVA”

Respecto la nueva ley 2157 de 2021 en la cual se modifica y adiciona la Ley Estatutaria 1266 de 2008 y se dictan disposiciones generales del habeas data con relación a la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones, se concluyó entre otras, estar muy pendiente de la caducidad de los reportes negativos, por lo que, la cooperativa indicó que mensualmente están actualizando la información financiera ante los operadores de información para que éstos puedan proceder con la eliminación o caducidad del mismo. Igualmente, se

están haciendo las revisiones respectivas para los clientes que se beneficien con el régimen de transición.

Consideré muy importante, reiterar lo expuesto en el artículo 7 que adiciona el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, en el cual se advierte sobre las consecuencias que trae consigo no atender oportunamente una petición o reclamo, es decir, si no se da respuesta dentro de los términos que la ley indica se entiende que la solicitud es aceptada.

El referido artículo establece : *“Las peticiones o reclamos deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Prorrogables por ocho (8) días hábiles más, según lo indicado en el numeral 3, parte II, artículo 16 de la presente ley. Si en ese lapso no se ha dado pronta resolución, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. ...”* (subrayado fuera de texto).

Los casos de suplantación hay un procedimiento diferente e incluso un término menor.

- BENEFICIOS ECONÓMICOS JFK.

De otro lado, consideré importante dar a conocer en las reuniones y reitero en este informe, la excelente decisión tomada por la cooperativa atendiendo las circulares externas emitidas por la Superintendencia referente a los alivios financieros, de otorgar una ayuda económica a algunos de los consumidores financieros, lo cual realmente fue un beneficio con el cual muchas personas pudieron aliviar un poco la crisis económica por la que atravesaron.

- AUDIENCIA PROCESO LICITACIÓN DE SEGUROS.

De otro lado, se participó en la audiencia del proceso de licitación seguros grupo de vida deudores asociados a créditos con garantía hipotecaria que adelantó la Cooperativa. Lo anterior, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Numeral 2.36.2.2.16 del Decreto 2555 de 2010, en el cual se establece que *“El Defensor del Consumidor Financiero de la entidad licitante deberá asistir a la audiencia pública y levantar un acta del proceso de adjudicación”*.

Audiencia que se desarrolló cumpliendo los requisitos sustanciales y procedimentales en materia de contratación, aspectos financieros y de protección al consumidor financiero, eligiendo así a la aseguradora que ofreció la menor tasa.

- CONCEPTO DEFENSORÍA TARIFAS CAJEROS ELECTRÓNICOS.

Se emitió un concepto a la Cooperativa en atención al requerimiento formulado por la Superintendencia Financiera sobre el cumplimiento de la normativa referente a los costos de las operaciones de retiro efectuadas a través de cajeros electrónicos ubicados en el exterior.

Así mismo, consideré pertinente solicitar a la Cooperativa elevar ante la Superintendencia consulta sobre claridad en la forma de cumplir con los reportes de los costos de las tarifas de los retiros realizados por cajeros electrónicos, puesto que la norma la considero ambigua.

Igualmente, solicitar al Banco de Bogotá, como establecimiento de crédito prestador de los servicios de red dado el convenio de afinidad que tiene con la cooperativa, los soportes de las comunicaciones presentadas ante la Superintendencia en cumplimiento de la obligación legal. Se amplía en literal I) de las recomendaciones.

C) RAZONES DE NO COMPETENCIA POR PARTE DE JFK EN RELACIÓN CON DCF

Durante el período de ejercicio de mi cargo siempre he recibido de JFK Cooperativa Financiera su permanente colaboración y he mantenido un activo diálogo encaminado a dar una adecuada y oportuna respuesta a los cuestionamientos de cada uno de los consumidores financieros.

Hasta el momento no se ha presentado ninguna razón por parte de JFK Cooperativa Financiera de la falta de competencia de la Defensoría.

D) JFK Cooperativa Financiera durante el ejercicio de mi cargo en el 2021 siempre colaboró con la Defensoría y suministró toda la información requerida.

Las quejas y solicitudes recibidas durante el ejercicio de mi período del año 2021 fueron atendidas por la entidad dentro de los términos legales de acuerdo con el Decreto 2555 de 2010, con los debidos argumentos contractuales y legales. Así mismo, fueron atendidas por la Defensoría.

E) No se presentó ninguna decisión por parte de la Defensoría en la cual determinara un derecho a favor del consumidor financiero que la JFK Cooperativa Financiera no aceptara.

F) REFERENCIAS ESTADÍSTICAS DE QUEJAS:

I) Número de quejas recibidas y tramitadas:

Durante el año de 2021, la Defensoría del Consumidor Financiero de JFK recibió y tramitó cincuenta y siete (57) PQR, datos que corresponden con los de los informes trimestrales que en su debido momento fueron transmitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia de conformidad con el formato 378 el cual fue reglamentado por la Circular 045 de 2006.

Cabe indicar, que este informe está con el consolidado de la Defensoría anterior.



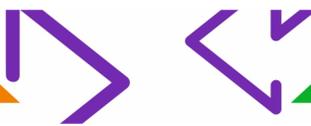
INFORME INTEGRAL DE LAS PQR DEL AÑO 2021

CRÉDITO DE CONSUMO 72%

MOTIVO	PQR recibidas
Revisión y/o Liquidación	13
Indebida atención al consumidor financiero-servicio	10
Reporte centrales de riesgos	10
Procedimientos y/o honorarios de cobranza	6
Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	2
Subtotal	41

MICROCRÉDITOS (16%)

MOTIVO	PQR recibidas
Revisión y/o Liquidación	3
Reporte centrales de riesgos	2
Reestructuración de créditos	1
Procedimientos y/o honorarios de cobranza	1
No se remite información al cliente	1
Seguridad en instalaciones	1
Subtotal	9



C.D.T. (10%)

MOTIVO	PQR recibidas
Indebida atención al consumidor financiero-servicio	4
Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	2
Subtotal	6

CUENTA DE AHORROS (2%)

	PQR recibidas
Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	1
Subtotal	1



Considero importante hacer referencia a las razones legales que como Defensora puedo INADMITIR Y/O RECHAZAR una queja, las cuales obedecen a las causales que están establecidas en el artículo 14 de la Ley 1328 de 2009 recogido en el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, y concretamente las que se aplicaron en el año 2021 fueron:

“...Estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos:

...

- e) *Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.*
- f) *Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.*

....”

Según la causal del literal e), se excluye de competencia del Defensor los asuntos que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías, por ejemplo, ello corresponde cuando un consumidor manifiesta su inconformidad con el cobro de un crédito a través de un proceso judicial y dichas cuestiones sólo pueden ser decididas por los jueces de la república.

No obstante, lo anterior, se deja claro que la Defensoría, en primer lugar, evalúa que la entidad esté cumpliendo con lo establecido por la ley sobre los procedimientos, gestiones y honorarios de cobranza y posteriormente se define la falta de competencia, si sólo se invoca una materia que deba ser debatida en el proceso judicial.

Así mismo, se excluye de competencia del Defensor según lo indicado en el literal f), los asuntos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, es decir, cuando ello obedece a una decisión interna de la entidad, por ejemplo, se solicita condonaciones, aceptar propuestas de pago o celebrar acuerdos de pago, es decir, no se observa un conflicto entre el consumidor y la cooperativa.

Por tanto, en ninguno de los casos descritos anteriormente, la Defensoría no puede atribuirse dicha competencia y tomar una decisión al respecto, motivos por los cuales debe apartarse de decidir de fondo el asunto puesto a su conocimiento. Sin embargo, es pertinente reiterar que siempre se le da traslado a la entidad para que analice el caso y remitan copia de la respuesta a la defensoría para la verificación respectiva y si es del caso, se le solicita en concreto a la cooperativa le den información precisa al consumidor financiero sobre alguna inquietud o inconformidad que exprese además éste en su petición.

G) Dentro de los tipos de PQR tramitadas ni las situaciones conocidas por la Defensoría, no se ha observado una práctica indebida – ilegal, no autorizada o insegura.

En las respuestas dadas por la entidad he observado que han sido cumpliendo la normativa sobre protección al consumidor, la información dada ha sido cierta, suficiente, clara y oportuna.

JFK ha cumplido cabalmente sus reglamentos internos, así como con las normas contractuales y legales en materia de derechos del consumidor aplicables a las operaciones y contratos en los que actúa.

H) PRONUNCIAMIENTOS DE INTERÉS GENERAL

Las PQR tramitadas han presentado casos particulares que no han ameritado dada la respuesta y el análisis de la situación específica un pronunciamiento de interés general.

I) RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS GENERALES

Durante el segundo semestre del año 2021, cuando iniciaron labores como Defensora en la JFK, se mantuvo una constante comunicación con la Directora Jurídica y con la Dirección del SAC de la Cooperativa, para tratar asuntos de protección al consumidor financiero y sobre las PQR tramitadas.

En general, JFK Cooperativa Financiera ha sido muy receptiva con las recomendaciones dadas.

Ahora bien, teniendo en cuenta la nueva normativa relacionada con protección al consumidor financiero, considero pertinente reiterarla y hacer las siguientes recomendaciones:

o EDUCACIÓN FINANCIERA.

La Circular Externa 023 de 2021 de la Superintendencia Financiera trató entre otros, un tema relevante y es lo concerniente a la educación del consumidor financiero, por lo que, considero pertinente reiterar la importancia de crear al interior de la cooperativa un programa o campañas de educación financiera, vinculado a un área en específico, con vocación de permanencia, respecto de las diferentes operaciones, servicios y tipos de actividad que desarrollan, en la cual atiendan las distintas necesidades y perfiles de los consumidores financieros (en estado de discapacidad, entre otros) y que éstos sean independientes y adicionales a la publicidad propia de la entidad.

En estos programas deben contribuir, entre otros, al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios. Así mismo, promover el uso de la tecnología en forma segura. En general, que los consumidores tomen decisiones debidamente informados.

De igual forma, considero pertinente dejar claro que la educación financiera no sólo debe ser orientada hacia los consumidores financieros sino hacia los mismos colaboradores al interior de la cooperativa, puesto que, se les debe reiterar que siempre deben ofrecer una debida atención con vocación de servicio, trato justo, en el cual se debe tener en cuenta todos los perfiles de los consumidores, protección hacia éstos, es decir, en el momento que le ofrezcan los productos deben tener en cuenta los aspectos en los cuales se encuentran sus derechos y obligaciones y el respeto siempre debe estar en todas las actuaciones.

o CUMPLIMIENTO NORMATIVA TARIFAS.

De acuerdo con las normas relacionadas con la fijación, difusión y publicidad de las tarifas o precios que cobran por los servicios, se disponen en el Decreto 4809 de 2011 (por medio del cual se adiciona el Título 4 al Libro 35 de la parte 2 del Decreto 2555 de 2010) que, las tarifas y los precios correspondientes a los productos y servicios ofrecidos por las instituciones financieras deben ser suministrados a los consumidores financieros de manera cierta, suficiente, clara y anticipada, de tal forma que se permita que éstos conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y, especialmente, el precio total que pagarán por los servicios ofrecidos, según los supuestos de uso pactados.

El costo de las tarifas asociadas a las operaciones a través de cajeros electrónicos siempre deberá ser informado al usuario antes de llevar a cabo las mismas, dándole la opción de cancelar la operación sin costo alguno y que éstos escojan las mejores opciones del mercado de acuerdo con sus necesidades.

Ahora bien, de acuerdo con el artículo 2.35.4.2.4. del Decreto 2555 de 2010, respecto de las normas referentes a la divulgación y fijación de tarifas por operaciones en cajeros automáticos, se establece:

“El costo de las tarifas asociadas a las operaciones a través de cajeros electrónicos siempre deberá ser informado al usuario antes de llevar a cabo las mismas, dándole la opción de cancelar la operación sin costo alguno.”

Las tarifas cobradas por un establecimiento de crédito a sus clientes por concepto de retiros de dinero en cajeros electrónicos pertenecientes a otra entidad, solo podrán ser mayores a veinte (20) Unidades de Valor Real (UVR), cuando de manera previa el establecimiento de crédito haya reportado y acreditado a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma en que esta determine, que los costos de la operación superan dicha suma. La tarifa máxima se calculará semestralmente, tomando la UVR certificada por el Banco de la República el 30 de junio y el último día de cada año.”

Por otra parte, el subnumeral 3.3.1.9., Parte 1, Título III, Capítulo I de la Circular Básica Jurídica señala que: *“Los costos de retiros efectuados en cajeros electrónicos ubicados en el exterior, podrán superar los límites establecidos para los retiros locales si los establecimientos de crédito acreditan que los costos de la operación superan la tarifa máxima establecida en el art. 2.35.4.2.4 del Decreto 2555 de 2010, con la presentación de una certificación en la que se indique que por virtud de los contratos celebrados con las entidades del exterior, los costos para esta operación superan la tarifa máxima que se encuentre vigente.”*

Dado lo anterior, se recomendó a la Cooperativa, en primer lugar, verificar periódicamente que el costo de las tarifas de los retiros realizados por cajeros electrónicos nacionales o ubicados en el exterior, si esté dentro de los rangos permitidos o en caso de superar las veinte (20) Unidades de Valor Real (UVR) de acuerdo con la normativa anteriormente citada, verificar que se hayan realizado los debidos reportes exigidos por la ley.

Así mismo, revisar los procesos de control internos sobre los reportes externos a la Superintendencia Financiera, tener debidamente soportado todos los costos de los servicios y constatar con el establecimiento de crédito, si es un tercero quien presta el servicio de red en cajeros electrónicos, que oportunamente presente ante la Superintendencia lo requerido por el Decreto 2555 de 2010.

De igual forma, les recomendé validar que la publicidad dada a los consumidores financieros por los diferentes canales guarde la debida consistencia entre lo publicado y cobrado.

Lo anterior, parte de uno de los principios orientadores que deben regir las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, el relativo a la debida transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, lo cual permite que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con dichas entidades.

o **DECRETO 1084 de 2021 – NORMAS TOMADORES DE SEGUROS POR CUENTA DEUDORES.**

El Decreto 1084 del 10 de septiembre de 2021, modificó el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con las normas aplicables a las instituciones financieras que actúen como tomadoras de seguros por cuenta de sus deudores.

Por tanto, en aras de protección al consumidor y en pro de los principios de transparencia e información, actuando como vocera de los consumidores financieros y conforme a la obligación legal establecida en el artículo 2 de dicho decreto, verificaré que efectivamente la cooperativa le suministre a los deudores, al momento de la originación del crédito o leasing o en la entrada en vigencia de un nuevo contrato de seguro, y de forma periódica, información sobre el monto asegurado, las coberturas que incluye la póliza y los costos asociados al seguro contratado, distinguiendo la tasa de prima de seguro que reciben las aseguradoras de otros costos y que permita que el consumidor ejerza el derecho a elegir otra aseguradora distinta a la seleccionada por la Cooperativa y que éste pueda identificar claramente los rubros y montos mensuales que se encuentran a su cargo.

Siendo así las cosas, considero pertinente a través de este informe, recordar a la cooperativa tener en cuenta dicha obligación legal y coordinar la periodicidad, forma y medio para presentar la documentación que soporte la información que se le esté entregando a los consumidores financieros en los aspectos anteriormente indicados.

A) La Defensoría del Consumidor Financiero de la JFK COOPERATIVA FINANCIERA no realizó requerimientos humanos ni técnicos adicionales para el desempeño de las funciones en el período 2021. Las funciones de la Defensoría han sido atendidas con el pago mensual de los honorarios.

B) FUNCIÓN CONCILIATORIA.

Teniendo en cuenta que, por fuera del trámite de quejas y reclamos, la ley 1328 le asigna la función de conciliador al Defensor según el literal c) del artículo 13 de la ley 1328 de 2009, función reglamentada por el Decreto 3993 del 27 de octubre del 2010, y actualmente por Decreto 1745 de 2020, esta Defensoría no recibió ninguna solicitud para actuar como conciliadora durante la vigencia del año 2021.

Cualquier inquietud u observación con gusto la atenderé.



Respetuosamente,

NATALIA MUÑOZ MARÍN
DEFENSORA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO JFK COOPERATIVA FINANCIERA