Defensora del Consumidor Financiero

La vocera de nuestros asociados, ahorradores y clientes.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

JFK | Cooperativa Financiera

Funciones

- 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.

- Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor.

- Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.

- Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

- Las demás que defina el Gobierno Nacional.

- El alcance y los efectos de las decisiones del DCF serán obligatorias, cuando los consumidores y la Cooperativa así lo acuerden de manera previa y expresa.

El incumplimiento de las normas en materia de protección al consumidor financiero, incluidas las obligaciones a cargo del DCF y de las entidades vigiladas, puede ser sancionado por la SFC en la forma prevista en la parte séptima del EOSF y el art. 53 de la Ley 964 de 2005 y demás normas que los modifiquen o sustituyan.

- Actuar como vocero de los consumidores financieros ante la Cooperativa, para lo cual presentará 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, la seguridad en el desarrollo de las actividades de la entidad y la participación en la identificación de la causa raíz de situaciones que afecten la calidad en los productos y servicios ofrecidos.

- Enviar recomendaciones a la Cooperativa relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.

- Atender oportuna y efectivamente a los consumidores de JFK Cooperativa Financiera en las ciudades de Medellín y Área Metropolitana, Oriente antioqueño en los municipios de Rionegro, La Ceja, El Carmen de Viboral, Guarne, Marinilla y Santuario y en la ciudad de Bogotá y Soacha.

- El Defensor, prestará gratuitamente servicios de conciliación de los conflictos que se presenten entre el consumidor financiero y la Cooperativa, de acuerdo con en el numeral 11 del artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, la Ley 2220 de 2022, el Decreto 3993 de 2010 y el Decreto 1745 de 2020. El acta de conciliación presta mérito ejecutivo, da cumplimiento al requisito de procedibilidad y hace tránsito a cosa juzgada.

-

Las PQR podrán ser remitidas a la dirección física o electrónica del defensor o podrán ser presentadas en cualquiera de las agencias de la Cooperativa o en la dirección administrativa de esta.

Funciones

- Procedimiento para solicitar la conciliación: el DCF deberá conocer, a solicitud de cualquiera de las partes, de los trámites de conciliación de las controversias que se susciten entre los consumidores financieros y la Cooperativa, sobre los asuntos susceptibles de conciliación y en los cuales tenga competencia para conocer según lo dispuesto por el artículo 14 de la ley 1328 de 2009. El DCF sólo podrá actuar como conciliador en el territorio nacional. El DCF no podrá conocer como conciliador de aquellos casos en los que se discutan controversias de naturaleza contencioso-administrativas y laborales. El DCF actuará como conciliador extrajudicial en derecho en los términos establecidos en la Ley 2220 de 2022.

- Conocer y resolver de manera objetiva, oportuna y gratuita las quejas que se presenten en relación con la calidad de los servicios o productos que la Cooperativa ofrece o presta o en relación con el posible incumplimiento o inobservancia de los contratos, las disposiciones legales o los reglamentos internos aplicables al desarrollo, ejecución o finiquito de las operaciones, servicios o productos que la entidad ofrece o presta.

- Procedimiento para la formulación de quejas y reclamos: las quejas o reclamos deberán ser presentadas por escrito y dirigidas al Defensor del Consumidor Financiero, mediante documento en el que consigne sus datos personales (nombre, número de identificación y domicilio), la descripción de los hechos y los derechos que considere vulnerados.

- La PQR podrá ser remitida a la dirección física o electrónica del defensor o podrá ser presentada en cualquiera de las agencias de la Cooperativa o en la dirección administrativa de esta. En este último caso, las entidades vigiladas tienen la obligación de hacer el traslado al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.

- JFK Cooperativa Financiera garantiza la atención por parte del Defensor del Consumidor Financiero en forma eficaz, eficiente y oportuna a los consumidores financieros de todas las zonas del país en las cuales presta sus servicios.

- Para la presentación de quejas ante el DCF no se exige ninguna formalidad, solo basta con indicar el motivo de la misma, descripción de los hechos y los derechos que considere vulnerados, así como su identificación y demás datos que permitan contactar al consumidor financiero para hacerle llegar la correspondiente respuesta.

- Los consumidores financieros pueden acudir directamente a la Cooperativa, al DCF, a la SFC o a los organismos de autorregulación, para presentar sus PQR, teniendo en cuenta que cada institución evaluará los trámites dentro del marco de sus competencias. Los asuntos que están excluidos de la competencia del DCF, son:

- Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a las entidades.

- Los concernientes al vínculo laboral entre las entidades y sus empleados o respecto de sus contratistas.

- Aquellos que se deriven condición de accionista de las entidades.

Visita nuestras Agencias en:

- Medellín.
- Oriente Ant.
- Bogotá.

Conoce más en:

www.jfk.com.co

Pregunta por nuestros **beneficios**

- Sociales
- Financieros
- Educativos

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

JFK | Cooperativa Financiera

En nuestra Cooperativa, la Defensora Principal es:
Natalia Muñoz Marín
y su suplente es:
Luis Javier Lopera Salazar.

Horario: de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Dirección física: 43 A Nro. 16 Sur 47 Oficina 0805 Edificio Panalpina Medellín
Teléfono: (604) 322 0127
Correo electrónico: defensorconsumidorjfk@gmail.com
Celular: 324 282 24 45