

Defensor del Consumidor Financiero

El vocero de nuestros asociados, ahorradores y clientes

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

Funciones:

- Actuar como vocero de los consumidores financieros ante la Cooperativa.
- Conocer y resolver de manera objetiva, oportuna y gratuita las PQR 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.
- El Defensor, presta gratuitamente servicios de conciliación de los conflictos que se presenten entre el consumidor financiero y la Cooperativa, de acuerdo con 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.
- 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 cualquier parte del país.
- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros
- Procedimiento para la formulación de PQR: las PQR deberán ser presentadas por escrito y dirigidas al Defensor del Consumidor Financiero, mediante documento en el que consigne sus datos personales y de contacto (nombre, número de identificación y domicilio), la descripción de los hechos y los derechos que considere vulnerados.

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.

Contacto

Horario: Lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.

Dirección física: Carrera 43 A Nro. 16 Sur 47 Oficina 0805 Edificio Panalpina, Medellín.

Teléfono: (604) 3220127

Correo electrónico: defensorconsumidorjfk@gmail.com

Celular: 324 282 24 45

Página web: www.nataliamunozabogada.com