



## **REGLAMENTO**

## **DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

## **JFK COOPERATIVA FINANCIERA**



TABLA DE CONTENIDO

1. NORMATIVIDAD APLICABLE.....	2
2. DESIGNACIÓN DEL DEFENSOR Y SUPLENTE. POSESIÓN Y REQUISITOS. ....	2
3. INDEPENDENCIA Y AUTONOMÍA DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	3
4. SANCIONES.....	3
5. FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	4
6. FUNCIÓN DE VOCERÍA DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	4
7. ASUNTOS EXCEPTUADOS DEL CONOCIMIENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO .....	5
8. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS .....	6
9. INFORMES.....	10
10. OBLIGACIONES ESPECIALES DE LA COOPERATIVA.....	10
11. CONTACTO DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO .....	12
12. PERFIL DE LOS DEFENSORES .....	12

**1. NORMATIVIDAD APLICABLE.**

El artículo 98 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero consagró la figura del Defensor del Consumidor Financiero para las instituciones vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

De acuerdo con la Ley 795 de 2003, Ley 1328 de 2009, Decreto 2281 de 2010 recogido por el Decreto 2555 del mismo año, Decreto 3993 de 2010 y 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 - SFC (Circular Externa 056 de 2006, 015 de 2010, 023 de 2021 y 013 de 2022), se emite el presente reglamento interno regula la actuación del Defensor del Consumidor Financiero.

**2.DESIGNACIÓN DEL DEFENSOR Y SUPLENTE. POSESIÓN Y REQUISITOS.**

El Defensor del Consumidor Financiero tanto principal como suplente deberá estar inscrito en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero que será implementado por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) en la forma que establezca el Gobierno Nacional.

Será designado por la Asamblea General de Delegados de la Cooperativa. Igualmente, antes de ejercer su cargo deberán posesionarse el Defensor Principal y el Suplente ante la SFC.



La Superintendencia definirá los requisitos que acreditarán a los Defensores del Consumidor Financiero y así están establecidas en la CE 013 de 2022 las condiciones para la designación del DCF, y en todo caso, deberán:

1. Acreditar conocimientos en las materias objeto de protección del consumidor, así como en derecho comercial, financiero, de seguros o de valores, preferiblemente relacionados con el sector al que pertenece la Cooperativa en la cual el defensor ejercería sus funciones.
2. Acreditar como mínimo cinco (5) años de experiencia profesional o estudios especializados en las áreas específicas en el sector financiero, asegurador o de valores, según corresponda a la Cooperativa en la cual desempeñará sus funciones, contada a partir de la fecha de grado profesional.
3. Acreditar conducta idónea y solvencia moral.

### **3. INDEPENDENCIA Y AUTONOMÍA DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.**

La Defensoría constituye una instancia mediadora que busca promover la solución ágil de las quejas presentadas por los usuarios ante la Cooperativa, 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 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.

El Defensor del Consumidor Financiero se obliga a poner en conocimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia cualquier situación que menoscabe o limite sus facultades de actuación.

En todo caso, el Defensor del Consumidor Financiero deberá abstenerse de actuar cuando se presenten conflictos de interés en relación con una controversia o consumidor financiero, en cuyo caso actuará el Defensor Suplente. No podrá desempeñar en las cooperativas funciones distintas de las propias de su cargo.

No podrá ser designado como Defensor del Consumidor Financiero, quien sea o haya sido dentro del año inmediatamente anterior director, empleado, contratista, apoderado o agente de la Cooperativa vigilada en la cual va a desempeñarse como defensor, ni de la matriz, filial o subsidiaria de la misma. En caso de ser designado como Defensor del Consumidor Financiero quien posea aportes en la cooperativa, este deberá enajenarlas a persona natural por fuera del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil, o a persona jurídica donde no posea ninguna participación accionaria como persona natural directa o indirectamente.

Las Cooperativa deberá disponer los recursos financieros para garantizar que el Defensor del Consumidor Financiero cuente con los recursos físicos, humanos, técnicos y tecnológicos y los demás que este considere necesarios, para el adecuado desempeño de sus funciones asignadas.



#### **4. SANCIONES.**

El incumplimiento de las obligaciones a cargo del Defensor del Consumidor Financiero y de las obligaciones a cargo de la Cooperativa para con él, dará lugar a una sanción por parte de la SFC en la forma prevista en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

#### **5. FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.**

La función del Defensor del Consumidor Financiero no sólo debe estar basado en la resolución de quejas; se deben tener en cuenta todas las demás funciones establecidas en las normas vigentes como son la vocería, conciliación, formulación de recomendaciones a las Cooperativa, participación en programas de educación financiera y capacitación.

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.

El defensor del Consumidor Financiero ejercerá con autonomía e independencia de la Cooperativa las siguientes funciones.

1. Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de la Cooperativa.
2. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la Cooperativa 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.
3. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la Cooperativa en los términos indicados en la Ley 2220 de 2022, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y la Cooperativa podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación.
4. Ser vocero de los consumidores financieros ante la Cooperativa.
5. Efectuar 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.
6. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
7. Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del Sistema de Atención al Consumidor (SAC).



## **6. FUNCIÓN DE VOCERÍA.**

El Defensor del Consumidor Financiero podrá dirigir en cualquier momento a los administradores o consejos de administración de la Cooperativa, 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 Cooperativa y los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de las actividades de la Cooperativa. En ejercicio de esta función, el Defensor del Consumidor Financiero podrá revisar los contratos de adhesión y emitir su concepto sobre los mismos, en especial respecto de la inclusión de cláusulas abusivas.

Así mismo, dependiendo de los casos se podrá ejercer la función de vocería en un asunto particular, se dará traslado a la Cooperativa para que atienda al consumidor, dentro de los términos legales de la resolución de quejas o antes dependiendo del tipo de solicitud y posteriormente la Cooperativa remitirá respuesta al consumidor y al defensor.

## **5. ASUNTOS EXCEPTUADOS DEL CONOCIMIENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.**

De acuerdo con el artículo 14 de la Ley 1328 de 2009, están exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos:

1. Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a las Cooperativa.
2. Los concernientes al vínculo laboral entre la Cooperativa y sus empleados o respecto de sus contratistas.
3. Aquellos que se deriven de la condición de asociados de la cooperativa.
4. 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 éstas.
5. Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
6. Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
7. 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.
8. 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.



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

**PROHIBICIÓN ESPECIAL:** De conformidad con el artículo 2.34.2.1.7 del Decreto 2555 de 2010. El Defensor del Consumidor en desarrollo de sus funciones no podrá determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por la Ley.

## **7. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS.**

**1. PRESENTACIÓN DE LA QUEJA:** El consumidor financiero deberá presentar su queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero mediante documento en el cual consigne sus datos personales y la información de contacto, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja o reclamo, la cual podrá ser remitida directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero, o podrá ser presentada en sus oficinas o en las agencias o sucursales de la Cooperativa. En este último caso, la Cooperativa tiene 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.

**2. ANTES DE ADMITIR O SOLICITUD DE INFORMACIÓN ADICIONAL:** si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de la Cooperativa involucrada o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, la Cooperativa o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor del Consumidor Financiero sin que se excedan los ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se solicite la información. Una vez recibida la información solicitada, el Defensor del Consumidor Financiero podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles.

**3. ADMISIÓN DE LA QUEJA:** una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al consumidor financiero interesado y a la Cooperativa dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud, advirtiendo sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a la respectiva Cooperativa, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición.

La Cooperativa deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que ésta le sea desfavorable. En todo caso, si la Cooperativa ha incorporado en sus reglamentos la obligatoriedad de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, no podrá manifestar lo contrario.

La respuesta deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado, término que se ampliará a



petición de la Cooperativa y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, la Cooperativa deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de la Cooperativa se hubiere producido fuera del mismo, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida. En tal evento, el Defensor del Consumidor Financiero deberá requerir nuevamente a la Cooperativa para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera de Colombia la ocurrencia reiterada de estos hechos.

Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento reiterado evidenciado en el envío tardío, en forma incompleta o en el no envío de las respuestas al Defensor del Consumidor Financiero, deberá ser informado por éste al Consejo de Administración de la Cooperativa, quienes deberán adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.

4. DECISIÓN DEL DEFENSOR: El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término estipulado. La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al consumidor financiero y a la Cooperativa el día hábil siguiente después de proferida.

En caso de que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero éste puede acudir a cualquier medio de protección de sus derechos.

5. INADMISIÓN DE LA QUEJA: El Defensor del Consumidor Financiero comunicará su decisión al consumidor financiero, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes y acreditar los derechos que afirma tener.

Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a la Cooperativa y al consumidor financiero.

6. QUEJA DESISTIDA: se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el consumidor financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. Lo anterior sin perjuicio de que el consumidor financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.

El consumidor financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al Defensor del Consumidor Financiero. En tales eventos, el Defensor del Consumidor Financiero dará por terminado el trámite y deberá comunicar al consumidor financiero la recepción del documento de desistimiento y a la Cooperativa sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.



**7. RECTIFICACIÓN Y TRASLADO AL CONSUMIDOR FINANCIERO RESPUESTA COOPERATIVA:** la Cooperativa podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo con el consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero e informará tal situación. Así mismo, la Cooperativa podrá dar las explicaciones pertinentes a la queja o reclamo y el defensor las puede considerar suficientes.

En estos casos, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la Cooperativa, el defensor consultará al consumidor financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción. El consumidor financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles. Si vencido este término el consumidor financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite, igualmente, si el consumidor no tiene ninguna observación.

En caso de que el consumidor financiero exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo. Lo anterior sin perjuicio que el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas de interés general, en cuyo caso dará traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia, si no lo había hecho previamente, junto con un escrito soportando su posición.

Si la rectificación fue parcial o el consumidor financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

**8. SOLICITUD DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN:** en cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, caso en el cual se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a audiencia de conciliación.

La decisión así adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositar el acta correspondiente en el centro de conciliación.

**9. TRASLADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA:** Cuando el defensor del consumidor financiero estime que la queja o reclamo interpuesto corresponde a temas de interés general, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.

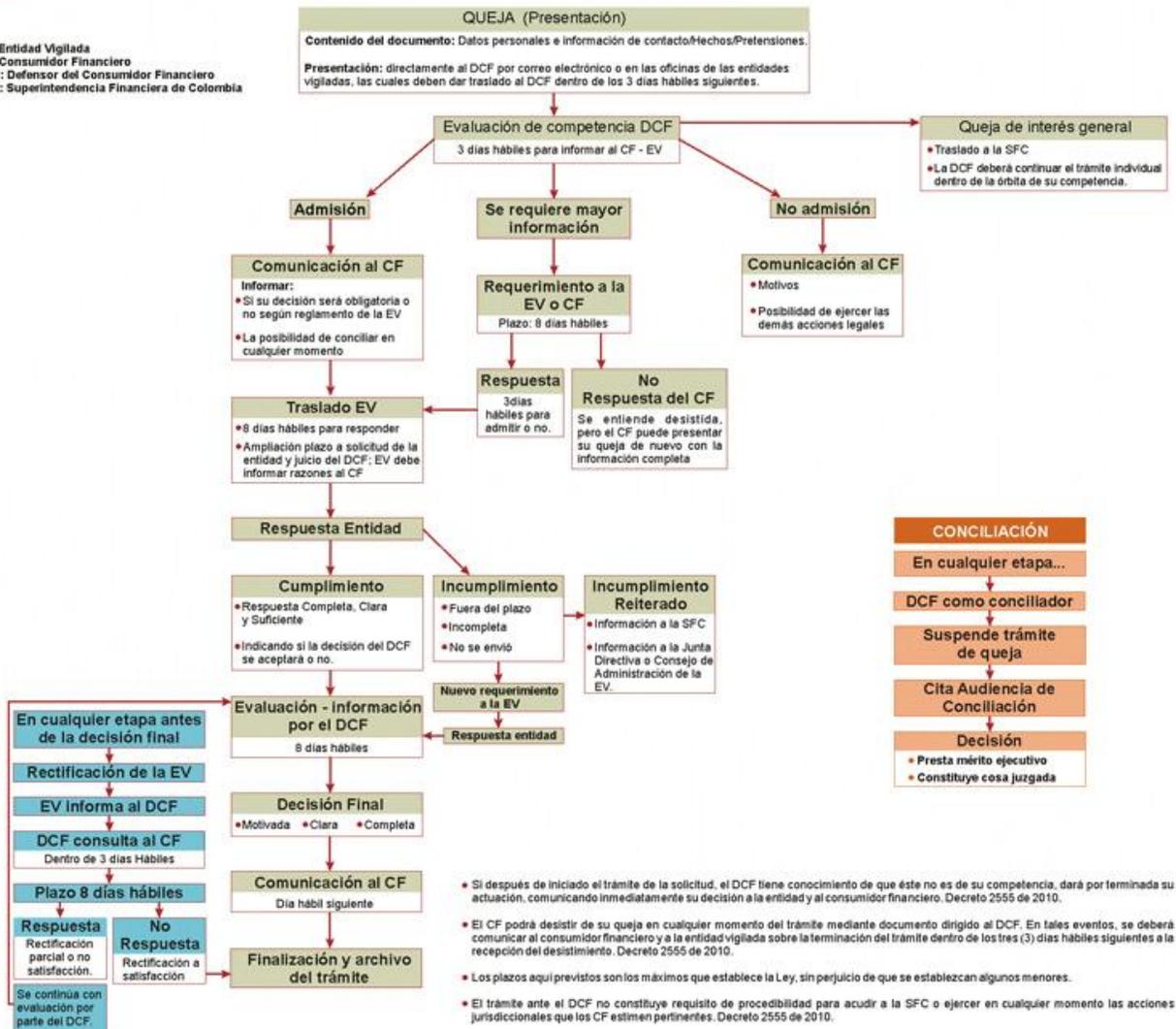
**10. FUNCIÓN DE VOCERÍA ASUNTO PARTICULAR:** El Defensor del Consumidor Financiero podrá determinar si se asume la petición del cliente como queja o en desarrollo de la función de vocería, en casos de servicio o solicitudes de información, entre otros, pues es claro que lo que interesa en últimas es la efectiva protección del consumidor solicitante, ya a través de la orientación eficaz, ya de la aclaración y/o solución de la situación.

Por tanto, atendiendo dicho trámite se da traslado a la Cooperativa para que atienda directamente al consumidor financiero y posteriormente revisará dicha respuesta.



PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS POR PARTE DE LOS DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO  
Decreto 2555 de 2010 artículo 2.34.2.1.5.

EV: Entidad Vigilada  
CF: Consumidor Financiero  
DCF: Defensor del Consumidor Financiero  
SFC: Superintendencia Financiera de Colombia



9. INFORMES.

El Defensor del Consumidor Financiero entrega un informe de gestión anual al Consejo de Administración de la Cooperativa y a la Superintendencia Financiera (SFC), en el cual deberá tener en cuenta, conforme la CE. 013 de 2022: De la función de atención y resolución de quejas o reclamos, estadísticas de las quejas atendidas por el DCF, relación y breve descripción de los pronunciamientos que el DCF, a su juicio, considere de interés general, de la función de vocería, en particular, debe incluir las recomendaciones y propuestas formuladas a la Cooperativa para mejorar y facilitar las relaciones con los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de su objeto social, relación en los casos en los cuales efectuó la revisión de contratos de adhesión y las



conclusiones de los conceptos emitidos, relación y descripción de las prácticas indebidas -ilegales, no autorizadas o inseguras- que haya detectado dentro del periodo respectivo, conclusiones de las reuniones, indicación y descripción completa de las recomendaciones o sugerencias formuladas a la Cooperativa durante el año.

De igual forma, la defensoría dará cumplimiento al plan de trabajo presentado cada anualidad y allí se indicará la periodicidad que se requiera para presentar los informes ante el Consejo de Administración, el cual se ha determinado que también se presenta un informe de gestión semestral y ante las áreas que se considere pertinentes sobre el desarrollo de la gestión sobre la atención de PQR y demás funciones legales.

## **10. OBLIGACIONES ESPECIALES DE LA COOPERATIVA.**

La Defensoría del Consumidor Financiero y la cooperativa, deberán garantizar que se atienda en forma eficaz, eficiente y oportuna a los consumidores financieros de todas las zonas del país en las cuales la Cooperativa preste sus servicios.

1. Suministrar información al público respecto de la figura del Defensor del Consumidor Financiero.
2. Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
3. Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
4. Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).
5. Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
6. Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.
7. Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la Cooperativa vigilada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.
8. Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.
9. Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.



10. Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que la Cooperativa se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
11. Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables.
12. Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.
13. Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la Cooperativa señale, del estado de sus productos y servicios.
14. Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.
15. Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que esta señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente por cada Cooperativa vigilada en sus oficinas, los cajeros de su red y su página de Internet.
16. Dar a conocer a los consumidores financieros, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.
17. Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.
18. Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.
19. No requerir al consumidor financiero información que ya repose en la Cooperativa o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.
20. Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de Cooperativa, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

## **11. CONTACTO DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.**

Dirección: Carrera 43A Nro. 16 SUR – 47 Oficina 805 Edificio Panalpina – Medellín

Teléfono: 6043220127

**NATALIA MUÑOZ ABOGADA S.A.S.**



Celular: 3242822445

Email: [defensorconsumidorjfk@gmail.com](mailto:defensorconsumidorjfk@gmail.com)

El Horario de atención es de 9:00 a.m a 04:00 p.m de lunes a viernes en jornada continua.

## **12. PERFIL DE LOS DEFENSORES**

Natalia Muñoz Marín, Defensora Principal y Luis Javier Lopera Salazar, Defensor Suplente, son Abogados especialistas en derecho financiero y comercial, respectivamente, quienes cuentan con importante y muy buena experiencia, en temas financieros, negocios y especialmente en protección al consumidor financiero.

Para mayor información de la experiencia pueden ingresar a la página web [WWW.NATALIAMUNOZABOGADA.COM](http://WWW.NATALIAMUNOZABOGADA.COM).