

# **COTRAFA COOPERATIVA FINANCIERA**

## **ACUERDO No. 0285**

### **CONSEJO DE ADMINISTRACION**

#### **REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Por el cual se expide el Reglamento de funcionamiento del Defensor del Consumidor Financiero de COTRAFA COOPERATIVA FINANCIERA.

El Consejo de Administración de COTRAFA COOPERATIVA FINANCIERA, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias y

#### **CONSIDERANDO:**

1. Que la Ley 1328 de 2009, estableció el Régimen de Protección al Consumidor Financiero, con el objetivo de propender por el equilibrio contractual entre las partes a través de la observancia de sus derechos y obligaciones, y de la aplicación de los principios consagrados en la misma norma.
2. Que COTRAFA COOPERATIVA FINANCIERA, conciente de la importancia de la protección del Consumidor Financiero, realizó las adecuaciones estatutarias necesarias, que le permitieran dar aplicación a la Ley 1328 de 2009, al momento de su entrada en vigencia.
3. Que a través del Decreto 2281 de 2010, se Reglamentaron los artículos 13, 18 y 20 de la Ley 1328 de 2009, referentes a la Defensoría del Consumidor Financiero.
4. Que de acuerdo con lo anterior, se hace necesario contar con un Reglamento que oriente el ejercicio de esta institución de conformidad con lo legalmente establecido.

#### **ACUERDA:**

**ARTÍCULO PRIMERO. DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.** COTRAFA COOPERATIVA FINANCIERA, tendrá un Defensor del Consumidor Financiero con su respectivo suplente, quienes deberán cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 18 de la Ley 1328 de 2009.

**ARTÍCULO SEGUNDO. DE LA ELECCIÓN Y EL PERIODO.** El Defensor y su suplente, serán designados por la Asamblea General de *Asociados*, para un período de dos (2) años, prorrogables por periodos iguales. Se entenderá por dos años el tiempo que ranscurra entre la Asamblea en que sea elegido el defensor y la que se celebre el segundo año.

Lo anterior, sin perjuicio de la competencia del Consejo de Administración establecida por el artículo 3 del Decreto 2281 de 2010, situación que se acoge en el parágrafo único del artículo octavo de este reglamento.

**PARÁGRAFO.** No podrá ser designado como Defensor del Consumidor Financiero, quien sea o haya sido dentro del año inmediatamente anterior directivo (consejero), empleado, asociado de la Cooperativa, contratista, apoderado o agente de la Cooperativa, ni de la matriz, filial o subsidiaria de la misma.

**ARTÍCULO TERCERO. DE LA POSESIÓN.** Tanto el Defensor del Consumidor Financiero principal, como su suplente, deberán tomar posesión ante la Superintendencia Financiera de Colombia, para lo cual remitirán al Secretario General de la Cooperativa, toda la información que soporta su trayectoria e idoneidad profesional y moral para el ejercicio del cargo.

Para el trámite de posesión se adelantará el procedimiento respectivo de acuerdo a la norma.

**ARTÍCULO CUARTO. DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.** La defensoría del consumidor será una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones:

- 1) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de COTRAFA COOPERATIVA FINANCIERA.
- 2) Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento establecido por la Cooperativa para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad de las normas legales, contractuales y procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrece o presta, 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 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan.
- 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) El Defensor del Consumidor Financiero podrá dirigir en cualquier momento al Consejo de Administración de la Cooperativa o a la Administración, las 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 sus 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.

8) Las demás que sean asignadas por Ley, Decretos Reglamentarios, o a través del gobierno nacional.

**ARTÍCULO QUINTO. PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACIÓN DE QUEJAS ANTE EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.** Para la formulación de las quejas, se atenderá a lo siguiente:

1. El consumidor financiero deberá presentar su queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero mediante documento en el cual consigne sus datos personales, (tales como nombre e identificación), y la información de contacto (domicilio), 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 cualquiera de las oficinas o dependencias de la Cooperativa. En este último caso, el Coordinador Administrativo de la respectiva oficina o el jefe del área, remitirá de inmediato a la Unidad Jurídica de la Cooperativa, el documento contentivo de la misma, con el objetivo de que esta dependencia efectúe el traslado al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento en la oficina o dependencia.

2. 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.

**ARTÍCULO SEXTO. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS ANTE EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.** Para la resolución de las quejas, se observará el siguiente trámite:

1. **Admisión o inadmisión:** 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. Para los efectos de la competencia, el Defensor del Consumidor Financiero, se sujetará a lo dispuesto estatutariamente por la Cooperativa.

Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero comunicará al consumidor financiero si la decisión final proferida, es obligatoria según este reglamento, advirtiéndole sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

Si la queja o reclamo es inadmitida, 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.

4. **Solicitud de información.** Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de la Cooperativa 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,

**5. Efectos de la no atención:** 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.

**6. Traslados:** Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a la Cooperativa, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. La Cooperativa atenderá dentro del mismo término de traslado, la solicitud del Defensor del Consumidor Financiero, suministrando una respuesta completa, clara y suficiente, y manifestando además, si la decisión es obligatoria o no de conformidad con sus reglamentaciones internas.

**7. Término de respuesta de la Cooperativa:** 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. Dicho término podrá ampliarse a petición de la Cooperativa y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero, caso este último en el que 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 este al Consejo de Administración de la Cooperativa, quien deberá adoptar las medidas conducentes y oportunas para subsanar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.

PARÁGRAFO. La Unidad Jurídica de la Cooperativa, Coordinará el trámite de las quejas ante el Defensor del Consumidor Financiero, para lo cual las demás Áreas, Unidades y Direcciones, atenderán los respectivos requerimientos dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha del mismo.

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

**9. Término de 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 de traslado a la Cooperativa.

**10. Formalidades de la decisión:** 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 que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero, este puede acudir a otros medios de protección de sus derechos.

**11. Rectificación de la 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. En estos casos, se informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y este, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la Cooperativa, 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.

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 relacionadas con temas 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.

**12. Actuación del Defensor como Conciliador:** En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009. En tal caso, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001.

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. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento del numeral 7 del artículo 8° de la Ley 640 de 2001, para efectos de publicidad.

**13. Desistimiento:** 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.

**ARTÍCULO SÉPTIMO. ALCANCE DE LAS DECISIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.** Las decisiones proferidas por el Defensor del Consumidor Financiero, **no serán obligatorias para la Cooperativa.** Así mismo, en desarrollo de sus funciones el Defensor del Consumidor Financiero no podrá determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por la ley.

**ARTÍCULO OCTAVO. TERMINACIÓN EN EL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.** La terminación definitiva en el ejercicio de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero, serán consecuencia de:

5. Falta definitiva del Defensor, causada por incapacidad o muerte, Renuncia, Cancelación del Registro de Defensores del Consumidor Financiero (RDCF), Revocatoria de la posesión ante la

Superintendencia Financiera de Colombia.

6. Vencimiento del período para el cual fue designado.
7. Haber incurrido en algunas causales de las señaladas en los incisos 3 y 4 del numeral 5, del artículo 53 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

**PARÁGRAFO.** Con excepción de la terminación que se origina como consecuencia del vencimiento del período, el Defensor del Consumidor Financiero suplente deberá asumir como principal, y el Consejo de Administración de la Cooperativa designará inmediatamente un nuevo Defensor del Consumidor Financiero suplente. Igual designación efectuará, cuando las causales de terminación definitiva se prediquen del Defensor del Consumidor Financiero suplente en ejercicio. Los Defensores del Consumidor Financiero así nombrados ejercerán las funciones temporalmente, hasta que el máximo órgano de la Cooperativa designe el o los Defensores del Consumidor Financiero.

**ARTÍCULO NOVENO. VIGENCIA.** El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su aprobación.

Dado en Bello, Antioquia, a los 13 días del mes de octubre de 2010, según Acta 1170

EDGAR CERTUCHE SERRATO  
Vicepresidente Primero del Consejo de Admón.

LUIS ALBEIRO MEDINA PATIÑO  
Secretario del Consejo de Admón.