

# Defensor del Consumidor Financiero



La Sexagésima Asamblea Ordinaria de Delegados de la **COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA** realizada el pasado 26 de septiembre de 2020, reeligió como Defensor del Consumidor Financiero Principal a la doctora **Natalia Muñoz Marín**, y como Suplente al doctor **Luis Javier Lopera Salazar**.

## ¿CÓMO CONTACTAR AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO?

**Dirección:** Calle 51 N° 49 - 11, Oficina 908 Edificio Fabricato - Medellín, Ant.  
**Teléfono:** (4)3220127. Celular: 3242822445.  
**E-mail:** [eldefensordelcliente@cotrafa.com.co](mailto:eldefensordelcliente@cotrafa.com.co)  
**Horario de Atención:** Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

## ¿CUÁLES SON LAS FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO?

De conformidad con el Artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, el Defensor del Consumidor Financiero tendrá las siguientes funciones:

- a) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de la Cooperativa.
- b) Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin.
- c) 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.
- d) Ser vocero de los consumidores financieros ante la Cooperativa.
- e) 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.
- f) Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- g) Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC.

## ¿CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA ANTE EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO?

El Consumidor financiero deberá presentar su queja o reclamo ante el Defensor 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. Ésta podrá ser remitida directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero, o ser presentada en cualquiera de las oficinas de la Cooperativa.