Defensor del Consumidor Financiero

COOPERATIVA FINANCIERA Cotrafa
Cooperar Transformar Facilitar

La Sexagésima Segunda Asamblea Ordinaria de Delegados de la **COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA**, realizada el pasado 26 de marzo de 2022, reeligió como Defensor del Consumidor Financiero a la Dra. **Natalia Muñoz Marín** y como Suplente al Dr. **Luis Javier Lopera Salazar**

¿CÓMO CONTACTAR AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO?

Podrá hacerlo a través de una comunicación escrita, remitida a la Calle 51 Nº 49 - 11 / Oficina 908 - Edificio Fabricato - Medellín, Antioquia, o en los **teléfonos:** 604 322 01 27 / 3242822445. Por **E-mail:** eldefensordelcliente@cotrafa.com.co

Horario de Atención: Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 12:00 m. / 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

También puede presentar sus quejas o reclamos en cualquiera de las oficinas de la Cooperativa. Los asociados, ahorradores o usuarios podrán dirigirse al Defensor del Consumidor Financiero, con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas ante la Cooperativa en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre ésta, sus clientes y usuarios.

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

El Defensor del Consumidor Financiero deberá cumplir con las funciones establecidas en el Artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, acogidas en nuestros Estatutos. En consecuencia deberá entre otros:

* Dar trámite a las quejas contra la COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA en forma objetiva y gratuita.
* Ser vocero de los Consumidores Financieros ante la institución, lo cual implica la posibilidad de dirigir en cualquier momento al Consejo de Administración de la Cooperativa, recomendaciones, propuestas y peticiones.
* Actuar como conciliador entre los Consumidores Financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, y demás normas que regulen el tema.

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

Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor Financiero, no se exige ninguna formalidad, basta simplemente con formularse por escrito, indicando el nombre completo de quien eleva la petición, su cédula de ciudadanía, dirección, teléfono, los hechos que fundamentan la queja, los documentos que la soportan y los derechos que considera vulnerados.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Actualizado: Diciembre de 2022