

## **Defensor al consumidor financiero**

Defensor del Consumidor Financiero El doctor Juan Fernando Celi Múnera, ha sido reelegido por la Asamblea General de Accionistas celebrada el 4 de marzo de 2013 como el Defensor del Consumidor Financiero Principal del Grupo Bancolombia, y, por lo tanto, seguirá siendo el vocero de los consumidores y resolverá las quejas que éstos presenten. El doctor Celi Múnera es Abogado de la Universidad Pontificia Bolivariana, con una amplia trayectoria en el sector financiero. La sede principal se encuentra ubicada en la ciudad de Medellín en la carrera 43ª No. 1 Sur 188 oficina 709 en el Edificio Torre Empresarial Davivienda.

La doctora Liliana Otero Álvarez, fue designada como Defensora del Consumidor Financiero Suplente, se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá en la Calle 67 No. 7 – 57, oficina 503, teléfono: 217 47 07. La doctora Otero es Abogada del Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario, especialista en derecho procesal de la misma universidad y Magister de la Universidad de Turín en Italia.

Las funciones del DCF señaladas en el art. 13 de la Ley 1328 de 2009:

- a) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.
  - 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, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada 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.
  - c) Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y la entidad vigilada 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. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.
- El documento en el cual conste la conciliación realizada entre la entidad vigilada y el consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor Financiero en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositarlo en Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.
- d) Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.
  - e) Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada 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 SAC.