

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO (DCF)

De conformidad con lo establecido en la **Ley 1328 de 2009**, el **Decreto 2555 de 2010** y la **Circular Básica Jurídica (CBJ)** de la Superintendencia Financiera de Colombia, Cobre Financial pone a disposición de todos sus clientes y usuarios la figura del Defensor del Consumidor Financiero (DCF). Este documento constituye la guía oficial de información y procedimiento para acudir a esta instancia.

¿Qué es el Defensor del Consumidor Financiero?

El Defensor del Consumidor Financiero (DCF) es una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros. Su principal objetivo es ejercer como vocero de los clientes y usuarios ante la entidad, y actuar como un mediador imparcial, objetivo e independiente para la resolución de quejas o controversias derivadas de la prestación de nuestros servicios.

- **Gratuidad:** El trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero es absolutamente gratuito.
- **Accesibilidad:** Para presentar una queja o reclamación ante el DCF *no es obligatorio contar con el acompañamiento o representación de un abogado.*

¿Quiénes son los Defensores del Consumidor Financiero?

Cobre Financial, en cumplimiento de la normatividad vigente, cuenta con Patricia Amelia Rojas Amezcua como Defensor Principal y Carlos Mario Serna Jaramillo como Defensor Suplente, los cuales fueron debidamente posesionados ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

¿Cómo puedes contactar al Defensor del Consumidor Financiero?

- ✓ **Web:** <https://www.defensoriasernarojas.com/>
Opción 1: Pantalla principal / Envíe su queja
Opción 2: Pestaña Defensoría / Envíe su reclamación
- ✓ **Correo:** defensoria@defensoriasernarojas.com. Recepción 7X24
- ✓ **Dirección física:** Carrera 16 A No 80-63 oficina 601 Edificio Torre Oval, de lunes a viernes, en el horario de 8:00 a.m. a 12:00m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

- ✓ **Atención Telefónica:** PBX: (601) 4898285. Horario de atención: 8:00am a 5:30pm.
Buzón telefónico 24 horas

Responsabilidades del Defensor del Consumidor Financiero

1. Actuar como vocero de los consumidores financieros ante Cobre Financial para la protección de sus derechos.
2. Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros.
3. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y Cobre Financial.
4. Efectuar recomendaciones a Cobre Financial relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero para promover la mejora continua.
5. Proponer a la administración de la entidad medidas relacionadas con la educación y protección de los consumidores.
6. Las demás que asigne el gobierno nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del sistema de atención al consumidor financiero de Cobre Financial.

El Ejercicio de la Vocería de los Consumidores Financieros

De conformidad con la normatividad vigente, una de las funciones esenciales y más proactivas del Defensor del Consumidor Financiero (DCF) es actuar como **vocero** de los clientes y usuarios ante Cobre Financial. Esta facultad va más allá de la simple resolución de controversias y busca representar los intereses colectivos e individuales de los consumidores en el diseño y mejora de nuestros servicios.

La función de vocería se materializa a través de las siguientes acciones:

- **Representación objetiva e independiente:** El DCF es el encargado de llevar la "voz del cliente" directamente a la Alta Gerencia y a la Junta Directiva (o máximo órgano de administración) de Cobre Financial, garantizando que las necesidades y expectativas de los usuarios sean escuchadas en las decisiones estratégicas.
- **Propuesta de mejoras continuas:** Al identificar causas raíz o tendencias en las inquietudes de los usuarios, el DCF, en su calidad de vocero, tiene la potestad de emitir recomendaciones formales orientadas a mejorar la calidad del servicio, optimizar la experiencia en nuestros canales digitales y asegurar la transparencia en la información brindada.
- **Revisión de prácticas y contratos:** El Defensor vela porque los reglamentos, políticas y contratos de adhesión mantienen el equilibrio contractual y el trato justo, promoviendo la modificación de prácticas que puedan afectar a los consumidores.
- **Un canal para sugerencias:** La vocería implica que los consumidores financieros no solo pueden acudir al DCF para presentar quejas formales o reclamaciones, sino

también para elevar sugerencias, observaciones o propuestas generales sobre la forma en que nuestra entidad presta sus servicios, las cuales el Defensor canalizará institucionalmente.

Asuntos que SÍ son competencia del Defensor del Consumidor Financiero

El Defensor del Consumidor Financiero conocerá de aquellos asuntos que estén directamente relacionados con:

- El presunto incumplimiento de Cobre Financial respecto de las obligaciones contenidas en los contratos o reglamentos de sus productos.
- El presunto incumplimiento de las normas legales o internas que rigen el funcionamiento de Cobre Financial o el producto ofrecido.
- Fallas en la calidad o en la prestación de los servicios financieros ofrecidos por Cobre Financial (incluyendo interrupciones en plataformas digitales y canales de atención).

Asuntos que NO son competencia del Defensor del Consumidor Financiero

- Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones de Cobre Financial.
- Los referentes a vínculos laborales con la entidad o conflictos de naturaleza societaria con sus accionistas.
- Aquellos que se deriven de la condición de accionista de Cobre Financial.
- Asuntos que se encuentren en trámite o ya hayan sido resueltos mediante decisión judicial o arbitral (cosa juzgada).
- Asuntos que correspondan a la decisión sobre el reconocimiento de indemnizaciones por lucro cesante, daño moral, o solicitudes de naturaleza punitiva y sancionatoria.
- Reclamaciones cuyos hechos hayan ocurrido con más de tres (3) años de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud.
- Los relacionados con la decisión de Cobre Financial de otorgar o no un crédito, renovarlo, o celebrar cualquier contrato (libertad de contratación y análisis de riesgo).

¿Cuáles son los pasos para presentar una queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero?

Cualquier consumidor financiero puede radicar su queja o reclamo de manera escrita enviándola directamente a los canales de contacto del Defensor descritos en la primera parte de este documento, o a través de Cobre Financial en los canales de atención al consumidor financiero.

Cobre Financial tiene la obligación de trasladar la queja o reclamo al DCF en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.

La queja o reclamo debe contener como mínimo:

1. Nombres y apellidos completos del consumidor financiero.
2. Número del documento de identificación.
3. Datos de contacto completos (dirección física, ciudad, teléfono y correo electrónico).
4. Descripción clara y detallada de los hechos que motivan la queja, especificando el producto o servicio afectado (ej. número de obligación).
5. La petición puntual o solución que se espera por parte de la entidad.
6. Firma del solicitante (física o electrónica) y adjuntar los documentos o pruebas que sustenten la reclamación (si los hay).

Procedimiento del Trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero:

Fase del Trámite	Plazo Normativo	Descripción
Admisión	Tres (3) días hábiles	Tras recibir la queja, el DCF tiene 3 días para decidir si admite el caso, lo inadmite (pidiendo aclaraciones) o lo rechaza por falta de competencia.
Traslado a la Entidad	Ocho (8) días hábiles	Una vez admitida, el DCF traslada la queja a Cobre Financial, quien tiene 8 días para aportar toda la información y responder. Este plazo es ampliable a petición de la entidad informando los motivos.
Evaluación y Decisión	Ocho (8) días hábiles	Una vez recibido el acervo probatorio de la entidad, el DCF cuenta con 8 días hábiles para emitir su

Fase del Trámite	Plazo Normativo	Descripción
		decisión final de manera objetiva.
Notificación	Inmediata	La decisión será notificada de manera formal tanto al consumidor financiero como a Cobre Financial.

Aspectos a tener en cuenta:

- En caso de que la decisión no te sea favorable, podrás acudir a cualquier otro medio de protección de tus derechos.
- Podrás desistir de tu queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al DCF. En estos casos, el DCF dará por terminado el trámite y deberá comunicarte a tí la recepción del documento de desistimiento, y a Cobre Financial sobre la terminación del trámite dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción del documento.

Trámite de Conciliación ante el Defensor del Consumidor Financiero

Además de la resolución de quejas y reclamos, el DCF está facultado para actuar como conciliador, brindando un mecanismo alternativo de resolución de conflictos rápido y especializado.

- **¿En qué consiste?:** Es una audiencia (física o virtual) en la que el DCF acerca a las partes (cliente y entidad) para que, de mutuo acuerdo, encuentren una solución a la controversia.
- **Efectos Legales:** El acuerdo conciliatorio suscrito hace *tránsito a cosa juzgada* (el problema queda resuelto definitivamente y no se puede llevar a juicio) y presta *mérito ejecutivo* (si una parte incumple, se puede exigir judicialmente de forma expedita).
- **Procedimiento:** El consumidor financiero debe solicitar expresamente que su caso se tramite como "Conciliación". El DCF citará a las partes a una audiencia. Es un proceso voluntario, por lo que ambas partes deben tener el ánimo conciliatorio. El trámite de conciliación también es completamente gratuito.

Recuerda:

Puedes consultar más información del Defensor del Consumidor Financiero en:

<https://www.defensoriasernarojas.com//defensoria-consumidor-financiero>

<https://www.superfinanciera.gov.co/preguntas-frecuentes/5/5-defensor-del-consumidor-financiero/>