



## Funciones del Defensor del Consumidor Financiero

El Defensor del Consumidor Financiero, es una figura orientada a la protección especial de los consumidores financieros y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las funciones que se enumeran a continuación:

- a. Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros.
- 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 Crezcamos en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación o en las normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen. Para el efecto, el consumidor financiero y Crezcamos, 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 Crezcamos y el consumidor financiero deberá estar suscrito por las partes y el Defensor del Consumidor Financiero en señal 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 Crezcamos.
- e. Efectuar recomendaciones a Crezcamos 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).
- h. Los efectos de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, sin perjuicio de su actuación como conciliador de acuerdo con el literal c. del art. 13 de la Ley 1328 de 2009, en principio, no obligan a Crezcamos; sin embargo, se aclara que las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, serán valoradas objetivamente y serán tenidas en cuenta para mejorar la calidad del servicio o corregir o dar solución a las situaciones generadoras de quejas.

El Consumidor financiero podrá acudir a la figura del Defensor del Consumidor financiero y él ejercerá su función de vocero y conciliador entre el Consumidor Financiero y Crezcamos.

Esta función es totalmente gratuita para el Consumidor Financiero.

[www.crezcamos.com](http://www.crezcamos.com)

[servicioalcliente@crezcamos.com](mailto:servicioalcliente@crezcamos.com)

Encuétranos como @crezcamos en:

