



Defensor del Consumidor Financiero

Dando cumplimiento a la Ley 1328 de 2009, Credicorp Capital Corporación Financiera cuenta con un Defensor del Consumidor Financiero, el cual actúa como una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia sus funciones.

La Defensoría del Consumidor Financiero en Credicorp Capital Corporación Financiera está a cargo de SERNA Y ROJAS ASOCIADOS.



Defensor Principal: Patricia Amelia Rojas Amézquita
Defensor Suplente: Sonia Elizabeth Rojas Izaquita

Los siguientes, son los datos de contacto del Defensor del Consumidor Financiero de Credicorp Capital Corporación Financiera:

Dirección: Carrera 16ª # 80 – 63, Of 601. Edificio Torre Oval, Bogotá

Teléfono: 601 489 8285

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.

Página web: www.defensoriasernarojas.com

Correos electrónicos: defensoria@defensoriasernarojas.com

Funciones del Defensor del Consumidor Financiero:

- A** Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de Credicorp Capital Corporación Financiera
- B** Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores financieros, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento Credicorp Capital Corporación Financiera de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecemos o prestamos, o respecto de la calidad de estos.
- C** Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y Credicorp Capital Corporación Financiera 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 Credicorp Capital Corporación Financiera 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.
- D** Ser vocero de los consumidores financieros ante Credicorp Capital Corporación Financiera.
- E** Efectuar recomendaciones a Credicorp Capital Corporación Financiera 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.