



Defensor del Consumidor Financiero

Dando cumplimiento a la Ley 1328 de 2009, Credicorp Capital Colombia S.A. 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 Colombia S.A. está a cargo de SERNA Y ROJAS ASOCIADOS.



Defensor Principal: Susana Gómez Jaramillo

Defensor Suplente: Patricia Amelia Rojas Amézquita

Los siguientes, son los datos de contacto del Defensor del Consumidor Financiero de Credicorp Capital Colombia S.A.:

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 Colombia S.A.
- B** Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores financiero, 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 Colombia S.A. 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 Colombia S.A. 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 Colombia S.A. 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 Colombia S.A.
- E** Efectuar recomendaciones a Credicorp Capital Colombia S.A. 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.

Credicorp Capital Colombia S.A.

Calle 34 # 6 - 65, Bogotá – Sede Principal

www.credicorpcapital.com/colombia

Teléfono: (60-1) 339 4400 Bogotá

Línea gratuita: 01 8000 126 660

Correo electrónico: servicioalcliente@credicorpcapital.com

Defensoría del Consumidor Financiero Serna & Rojas Asociados

Defensora Principal Susana Gómez Jaramillo

Defensora Suplente Patricia Amelia Rojas Amézquita

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

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.

Teléfono: (60-1) 489 8285 Bogotá

Página web: www.defensoriasernarojas.com - “Envíe su queja”

Correo electrónico: defensoria@defensoriasernarojas.com