

CONVOCATORIA DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

CFA Cooperativa Financiera, convoca a las personas interesadas en participar en el proceso de **elección del Defensor del Consumidor Financiero** para el periodo comprendido entre **Marzo de 2025 y Marzo de 2027**, a presentar sus hojas de vida; y entregar la propuesta en **sobre sellado dirigida al Comité de Auditoría de CFA, en las instalaciones de la Dirección General, ubicada en la Carrera 65 N° 48-162 de Medellín, sector Suramericana, a más tardar el día 5 de Marzo de 2025 a las 4:00 p.m.**

La selección del Defensor del Consumidor Financiero, se efectuará en la Asamblea General de Delegados a realizarse el **15 de marzo de 2025**.

La propuesta debe asegurar el cumplimiento de la totalidad de los requisitos indicados a continuación.

REQUISITOS DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:

1. Ser abogado titulado con formación certificada en conciliación extrajudicial en derecho o Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, impartida por una entidad avalada por el Ministerio del Interior y de Justicia.
2. Deberán estar inscritos en el registro de Defensores del Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia.
3. Acreditar conocimientos en las materias objeto de protección del consumidor, así como en derecho comercial, financiero, de seguros o de valores, preferiblemente relacionados con el sector al que pertenece la entidad o entidades en la cual el defensor ejercerá sus funciones.
4. Acreditar como mínimo cinco (5) años de experiencia profesional o estudios especializados en las áreas específicas en el sector financiero, asegurador o de valores, según corresponda a la entidad en la cual desempeñará sus funciones, contada a partir de la fecha de grado profesional.
5. Acreditar-conducta idónea y solvencia moral.
6. Certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.
7. Disponer la logística apropiada para la atención de los Consumidores Financieros, esta hace referencia a:
 - Contar con un sistema de seguridad para el manejo de la información
 - Disponer un aplicativo para la gestión de quejas.
 - Establecer procedimientos que permitan verificar la calidad de las respuestas emitidas a los Consumidores Financieros.
 - Contar con procedimientos documentados para el manejo, control y contingencias en la administración de la información.

- 8.** Experiencia en el sector financiero o cooperativo
- 9.** Si el postulado presta sus servicios como DCF en otras entidades vigiladas, debe demostrar:
 - La disponibilidad de tiempo para desarrollar sus funciones en CFA
 - Los recursos humanos, físicos y tecnológicos para el ejercicio de su labor.
 - La no existencia de conflictos de interés.
- 10.** Presentar propuesta económica.
- 11.** El DCF deberá suscribir el Contrato de Prestación de Servicios de Defensor del Consumidor Financiero que incluya el anexo de seguridad de la información.
- 12.** Certificado de antecedentes judiciales, expedido por la Policía Nacional
- 13.** Certificado de la Unidad Administrativa Especial de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).