



Defensor del Consumidor Financiero

Estimado usuario,

Ana María Giraldo Rincón es la Defensora del Consumidor Financiero de MOVii y Jose Federico Ustáriz González quien actúa como Defensor del Consumidor suplente; están a cargo de resolver cualquier queja o reclamo que se presente con la prestación del servicio. Para contactarse con la Defensora del Consumidor Financiero, usted puede comunicarse a la línea **6108161 – 6108164 en Bogotá**, remitir sus comunicaciones a través del correo electrónico: **defensoriamovii@legalcrc.com** o el **APP de Defensoría del Consumidor Financiero** o acercarse a la dirección de esta Defensoría a la **Carrera 11ª # 96 – 51 ofic. 203 en Bogotá**. Los horarios de atención son de Lunes a viernes de 8:00am a 6:00pm.

Si su voluntad es iniciar un trámite de queja ante la Defensoría del Consumidor Financiero, tenga en cuenta que ante el DCF no se exige ninguna formalidad y deberá remitir por los canales señalados: una comunicación dirigida de manera expresa a esta Defensoría con sus datos personales, tales como nombre completo y número de cédula, su información de contacto, un relato de los hechos y una descripción de sus pretensiones concretas.

Una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al consumidor financiero interesado dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.

Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado a MOVii para la debida gestión y solución de la misma, la respuesta por parte de MOVii será allegada al Defensor dentro de un término de ocho (8) días hábiles contados desde el día siguiente al que se haga el traslado.

El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente a la entrega de la respuesta por parte de MOVii.