

Designación del Defensor del Consumidor Financiero Art. 18 Ley 1328 de 2009

| Defensoría del Consumidor Financiero | Consultorías en Innovación Financiera SAS (Ustáriz & Abogados) |
|--|---|
| Infraestructura tecnológica |  |
| Infraestructura física y logística |  |
| Variedad en canales de atención |  |
| Software propio para la administración de quejas |  |
| Costos |  |
| Experiencia en el sector financiero | Banco Av. Villas, Lulo Bank, Bancoldex, Findeter, Bancolombia, Itaú desde 2018. (Posesionado actualmente) |

En conclusión...

Teniendo en cuenta el desempeño y servicio prestado por Consultorías en Innovación Financiera SAS (Estudio Jurídico Ustáriz & Abogados) junto con la infraestructura proporcionada para el manejo y atención de las quejas, y realizado el análisis de las propuestas presentadas así como el alcance y cumplimiento de las calidades exigidas por la Circular Externa 013/2022 para el óptimo ejercicio de sus funciones, se propone prorrogar por los siguientes dos (2) años el contrato de Defensoría del Consumidor Financiero a la firma Estudio Jurídico Ustáriz & Abogados (Consultorías en Innovación Financiera SAS).