

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA  
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Medellín, febrero 9 de 2016

Señores

**JUNTA DIRECTIVA  
COLTEFINANCIERA**  
La Ciudad.

**REF:** Informe Anual de Gestión del defensor del Consumidor Financiero.

Cordial saludo,

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA**, actuando en mi calidad de Defensor del Consumidor Financiero titular de esta prestigiosa entidad, me dirijo a ustedes de manera muy respetuosa y atenta con la finalidad de darles a conocer el informe de actividades realizadas entre el periodo transcurrido desde enero 1 de 2015 a 31 de diciembre de 2015, lo cual efectúo así:

Para comenzar, es preciso mencionar que, durante el período en mención, no se presentaron quejas por parte del Consumidor Financiero, en tal sentido, y siguiendo las Reglas sobre el informe Anual de Gestión del DCF, con respecto a lo normado en la Circular Básica Jurídica 007 de 1996, numeral 5.4 del Capítulo VI, Título I, me permito desarrollar los siguientes ítems,

1. Reuniones respecto de los Derecho del Consumidor con la entidad:

*“2.4.2. Reseña indicativa de las conclusiones de las reuniones que durante el periodo se realizaron con la revisoría fiscal, las áreas de control interno, servicio al consumidor financiero, otras oficinas, dependencias o funcionarios de la entidad para evaluar los servicios y los pronunciamientos del DCF sobre casos determinados -frecuentes, cuantiosos o importantes a juicio del DCF-.”*

**CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2  
CENTRO EMPERSARIAL CIUDAD DEL RIO  
TELS: 6052010 - 4188620 CEL: 312 8349351  
MEDELLÍN-COLOMBIA**

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA  
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Para el año 2015, se concertaron múltiples reuniones con el personal de atención al cliente de COLTEFINANCIERA, tales reuniones fueron productivas y permitieron establecer la realización de jornadas alrededor del país en todas las sedes de COLTEFINANCIERA, cuya finalidad fue informar al cliente interno de los deberes y derechos de todo consumidor financiero con el objetivo de fortalecer el manejo y respeto del derecho del Consumidor al interior de la entidad y absolver sus dudas de manera directa, generando así mayor confianza y estableciendo algo semejante a una escuela de formación Financiera, desde COLTEFINANCIERA para sus clientes internos y a futuro los consumidores.

2. Prácticas contra derecho detectadas:

*“2.4.5. Indicación y breve descripción de las prácticas indebidas -ilegales, no autorizadas o inseguras- que haya detectado dentro del período respectivo.”*

No se detectaron prácticas ilegales, prohibidas, indebidas, inseguras o grave violación de las normas que regulan la actividad de las entidades vigiladas por la SFC.

Por el contrario, la entidad vigilada fue bastante receptiva en este ítem.

3. Relación de Recomendaciones:

*“2.4.7. Indicación y descripción completa de las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad durante el año precedente, encaminadas a facilitar las relaciones entre ésta y sus consumidores financieros, en caso de haberlas presentado o considerarlas convenientes.”*

COLTEFINANCIERA ha puesto en conocimiento del DCF todos los documentos soporte que someten a la firma de sus consumidores, ha recibido las sugerencias que frente a cada uno de ellos se le ha suministrado y en un porcentaje de cerca del 75% han realizado los cambios sugeridos, de igual manera, cuando no lo consideraron pertinente, han soportado jurídicamente su rechazo, o bien, no se han

**CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2  
CENTRO EMPERSARIAL CIUDAD DEL RIO  
TELS: 6052010 - 4188620 CEL: 312 8349351  
MEDELLÍN-COLOMBIA**

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA  
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

modificado los documentos porque se trataba de documentación ya sometida al control de la SFC.

La Entidad manifiesta total aquiescencia, disposición y es respetuosa de las funciones del Defensor en todo momento. A más de esto, ha cooperado significativamente con las jornadas formativas.

A continuación presentamos, a manera de reseña, las sugerencias y recomendaciones y las respuestas que ha dado el área jurídica al DCF a dichas recomendaciones:

Para octubre de 2015, me manifesté de la siguiente manera:

<b>CONTRATO/PRODUCTO/SERVICIO/DOCUMENTO</b>	<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS</b>
<b>CDT</b>	

**CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2  
CENTRO EMPRESARIAL CIUDAD DEL RIO  
TELS: 6052010 - 4188620 CEL: 312 8349351  
MEDELLÍN-COLOMBIA**

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA**  
**DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

CONTRATO DE CESIÓN DE CRÉDITOS PERSONA NATURAL	
INSTRUCCIONES PARA EL USO DE PLANES DE TRIANGULACIÓN	
DEFINICIÓN DE OPERACIONES LEASING	

**CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2**  
**CENTRO EMPERSARIAL CIUDAD DEL RIO**  
**TELS: 6052010 - 4188620 CEL: 312 8349351**  
**MEDELLÍN-COLOMBIA**

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA**  
**DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

CARTA CONVENIO DESCUENTO DE CHEQUES	
NOTIFICACIÓN ENDOSO DE FACTURA ENDOSANTE,15	
SOLICITUD DE APERTURA DE CARTA DE CRÉDITO SOBRE EL EXTERIOR	

**CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2**  
**CENTRO EMPERSARIAL CIUDAD DEL RIO**  
**TELS: 6052010 - 4188620 CEL: 312 8349351**  
**MEDELLÍN-COLOMBIA**

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA**  
**DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

NOTIFICACIÓN ENDOSO DE FACTURA ENDOSANTE Y ENDOSATARIO 16	
CARTA DE INSTRUCCIONES – CRÉDITO ROTATORIO	
NOTIFICACIÓN CONTRATO CESIÓN DE CRÉDITO CEDENTE	

**CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2**  
**CENTRO EMPERSARIAL CIUDAD DEL RIO**  
**TELS: 6052010 - 4188620 CEL: 312 8349351**  
**MEDELLÍN-COLOMBIA**

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA**  
**DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

NOTIFICACIÓN CONTRATO CESIÓN DE CRÉDITO CEDENTE Y CESIONARIO	
CARTA DE INSTRUCCIONES – CRÉDITO ROTATORIO	
SOLICITUD ÚNICA DE CONOCIMIENTO DEL CLIENTE PERSONA NATURAL	SE DEBE REVISAR LA AUTORIZACIÓN: PUES PERMITE EL ESTUDIO Y APROBACIÓN DE UN MONTO ADICIONAL PARA CONTRAPARTE, LO CUAL PODRÍA IMPLICAR UNA VENTA ATADA.

**CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2**  
**CENTRO EMPERSARIAL CIUDAD DEL RIO**  
**TELS: 6052010 - 4188620 CEL: 312 8349351**  
**MEDELLÍN-COLOMBIA**

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA**  
**DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

REGLAMENTO CUENTAS DE AHORRO	ART 28, LITERAL N. LAS FALLAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO NO PUEDEN SER EXONERADAS LIBREMENTE. ES UNA CLAUSULA ABUSIVA.
PAGARE CRÉDITO CONSUMO PN DIGITAL	

**CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2**  
**CENTRO EMPERSARIAL CIUDAD DEL RIO**  
**TELS: 6052010 - 4188620 CEL: 312 8349351**  
**MEDELLÍN-COLOMBIA**



**OCTAVIO GIRALDO HERRERA**  
**DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

PAGARÉ CRÉDITO ORDINARIO PJ DIGITAL	EN EL EVENTO EN QUE POR LEY SE AUTORICE UN MAYOR INTERÉS, EL CONSUMIDOR DEBERÁ SER INFORMADO DE ELLO PARA SABER SI CONTINUA O NO CON DICHA CARGA. POR SER LA PARTE DÉBIL NO DEBERÍA ESTAR SOMETIDA DE MANERA FORZOSA A CONDICIONES QUE DESCONOCÍA AL MOMENTO DE DAR SU CONSENTIMIENTO CONTRACTUAL Y QUE AHORA LE AFECTAN. MAXIME CUANDO EL CONSUMIDOR ACTUÓ DE BUENA FE.
PAGARÉ CRÉDITO ORDINARIO PN DIGITAL	
PAGARÉ CREDITO ROTATORIO PJ DIGITAL	

**CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2**  
**CENTRO EMPERSARIAL CIUDAD DEL RIO**  
**TELS: 6052010 - 4188620 CEL: 312 8349351**  
**MEDELLÍN-COLOMBIA**

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA**  
**DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

PAGARE CRÉDITO ROTATORIO PN DIGITAL	
CARTA DE INSTRUCCIONES – CRÉDITO DE CONSUMO	
CONTRATO DE PRENDA DEUDORES	

**CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2**  
**CENTRO EMPERSARIAL CIUDAD DEL RIO**  
**TELS: 6052010 - 4188620 CEL: 312 8349351**  
**MEDELLÍN-COLOMBIA**

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA**  
**DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

CONTRATO DE PRENDA DEUDOR PRENDARIO Y MUTUARIO	
CARTA DE INSTRUCCIONES CRÉDITO ORDINARIO	
CONTRATO DE PRENDA ESTABLECIMIENTO DE CCIO.	

**CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2**  
**CENTRO EMPERSARIAL CIUDAD DEL RIO**  
**TELS: 6052010 - 4188620 CEL: 312 8349351**  
**MEDELLÍN-COLOMBIA**

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA**  
**DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

CONTRATO DE PRENDA MAQUINARIA	
CONTRATO DE PRENDA SOBRE ACCIONES	
ENTREGA ANTICIPADA CANON EXTRAORDINARIO	

**CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2**  
**CENTRO EMPERSARIAL CIUDAD DEL RIO**  
**TELS: 6052010 - 4188620 CEL: 312 8349351**  
**MEDELLÍN-COLOMBIA**

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA**  
**DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

HIPOTECA ABIERTA GARANTE PJ	
HIPOTECA ABIERTA GARANTE PN	
HIPOTECA ABIERTA SIN LIMITE DE CUANTÍA PJ	

**CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2**  
**CENTRO EMPERSARIAL CIUDAD DEL RIO**  
**TELS: 6052010 - 4188620 CEL: 312 8349351**  
**MEDELLÍN-COLOMBIA**

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA**  
**DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

HIPOTECA ABIERTA SIN LIMITE DE CUANTÍA PN	
ACEPTACION DEUDOR CONDICIONES FINANCIERAS CRÉDITO LIBRANZA	DEBE INCLUIR UNA CLÁUSULA EN LA QUE SE DIGA QUE SI LA DTF RESULTA MODIFICADA DEBERÁ COMUNICARSE VÍA CORREA ELECTRÓNICO AL DEUDOR
CONTRATO DE CESIÓN DE CRÉDITOS PERSONA JURÍDICA	

**CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2**  
**CENTRO EMPERSARIAL CIUDAD DEL RIO**  
**TELS: 6052010 - 4188620 CEL: 312 8349351**  
**MEDELLÍN-COLOMBIA**

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA  
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

CONVENIO PARA LA CELEBRACIÓN DE OPERACIONES DE FACTORING	VIGÉSIMA TERCERA: ESTA CLÁUSULA DEBERÍA SER OPCIONAL. VIGÉSIMA CUARTA: ESTA CLÁUSULA PRETENDE INVERTIR LA CARGA DE LA PRUEBA EN CASO DE QUE UN CONSUMIDOR ALEGUE FALENCIAS EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA, ES ABUSIVA.
FIN SECCIÓN-CONTRATO DE LEASING FINANCIERO - SECCIÓN 1	VIGÉSIMA SEXTA: INCISO FINAL, NO SE PUEDE PRETENDER EXONERAR DE TODA LA RESPONSABILIDAD, SI ES CONTUNDENTEMENTE ATENTATORIO DE LA CONSTITUCIÓN Y LA LEY DE HABEAS DATA, ESTA NORMA SE TORNA INEFICIENTE.
CONTRATO DE LEASING FINANCIERO- SECCIÓN 2	

**CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2  
CENTRO EMPERSARIAL CIUDAD DEL RIO  
TELS: 6052010 - 4188620 CEL: 312 8349351  
MEDELLÍN-COLOMBIA**

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA  
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

CONTRATO DE LEASING DE IMPORTACIÓN SECCIÓN 1	VIGÉSIMA OCTAVA: INCISO FINAL, NO SE PUEDE PRETENDER EXONERAR DE TODA LA RESPONSABILIDAD, SI ES CONTUNDENTEMENTE ATENTATORIO DE LA CONSTITUCIÓN Y LA LEY DE HABEAS DATA, ESTA NORMA SE TORNA INEFICIENTE.
CONTRATO DE LEASING DE IMPORTACIÓN SECCIÓN 2	
CONTRATO DE LEASING INMOBILIARIO SECCIÓN 1	VIGÉSIMA SEXTA: INCISO FINAL, NO SE PUEDE PRETENDER EXONERAR DE TODA LA RESPONSABILIDAD, SI ES CONTUNDENTEMENTE ATENTATORIO DE LA CONSTITUCIÓN Y LA LEY DE HABEAS DATA, ESTA NORMA SE TORNA INEFICIENTE.

**CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2  
CENTRO EMPERSARIAL CIUDAD DEL RIO  
TELS: 6052010 - 4188620 CEL: 312 8349351  
MEDELLÍN-COLOMBIA**



**OCTAVIO GIRALDO HERRERA**  
**DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

CONTRATO DE LEASING INMOBILIARIO SECCIÓN 2	
ACTA DE ENTREGA BIENES DE LEASING	
CONDICIONES DE USO DEL SISTEMA ENLACE PERSONAS	RESPONSABILIDAD DE COLTEFINANCIERA: LA INFORMACIÓN QUE COLTEFINANCIERA SUMINISTRE DEBE SER REAL Y SUFICIENTE, POR CUALQUIER MEDIO, DE AHÍ QUE PRETENDER EXONERARSE DE ELLA, DE IGUAL MANERA LAS FALLAS EN EL SERVICIO NO PUEDEN ABSTRAERSE DE RESPONSABILIDAD CON UNA SIMPLE CLÁUSULA, CABE RECORDAR LA TEORÍA DEL RIESGO CREADO.

**CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2**  
**CENTRO EMPERSARIAL CIUDAD DEL RIO**  
**TELS: 6052010 - 4188620 CEL: 312 8349351**  
**MEDELLÍN-COLOMBIA**

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA**  
**DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

CONDICIONES DE USO DEL SISTEMA ENLACE EMPRESAS	RESPONSABILIDAD DE COLTEFINANCIERA: LA INFORMACIÓN QUE COLTEFINANCIERA SUMINISTRE DEBE SER REAL Y SUFICIENTE, POR CUALQUIER MEDIO, DE AHÍ QUE PRETENDER EXONERARSE DE ELLA, DE IGUAL MANERA LAS FALLAS EN EL SERVICIO NO PUEDEN ABSTRAERSE DE RESPONSABILIDAD CON UNA SIMPLE CLÁUSULA, CABE RECORDAR LA TEORÍA DEL RIESGO CREADO.
REGLAMENTO DE LA TARJETA DE CRÉDITO VISA COLOMBIA DE COLTEFINANCIERA	VIGÉSIMO PRIMERO Y VIGÉSIMO SEGUNDO: CLÁUSULAS ABUSIVAS, EN NINGÚN CASO SE PODRÁ IMPONER UNA ASEGURADORA O DECIDIR POR EL CLIENTE.

Acto seguido, en diciembre del mismo año, el área jurídica de COLTEFINANCIERA, dio respuesta a mis sugerencias, acogiendo, como se dijo, la mayor parte de las sugerencias, principalmente en materia de habeas data, lo cual hizo de la siguiente manera:

**CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2**  
**CENTRO EMPERSARIAL CIUDAD DEL RIO**  
**TELS: 6052010 - 4188620 CEL: 312 8349351**  
**MEDELLÍN-COLOMBIA**

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA**  
**DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

CONTRATO/PRODUCTO /SERVICIO/DOCUMENTO	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS	RESPUESTA Y ARGUMENTOS
SOLICITUD ÚNICA DE CONOCIMIENTO DEL CLIENTE PERSONA NATURAL / SOLICITUD ÚNICA DE CONOCIMIENTO DEL CLIENTE PERSONA JURIDICA	SE DEBE REVISAR LA AUTORIZACIÓN: PUES PERMITE EL ESTUDIO Y APROBACIÓN DE UN MONTO ADICIONAL PARA CONTRAPARTE, LO CUAL PODRIA IMPLICAR UNA VENTA ATADA.	Se procederá a retirar este contenido de este formato, debido a que no tiene fundamento consagrar esta autorización especial. Es obligación de los establecimientos de crédito efectuar un estudio completo a los clientes sobre riesgo crediticio, entre otros aspectos.
REGLAMENTO CUENTAS DE AHORRO	ART 2, LITERAL N. LAS FALLAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO NO PUEDEN SER EXONERADAS LIBREMENTE. ES UNA CLAUSULA ABUSIVA.	Estimamos que no es practico modificar esta cláusula, teniendo en cuenta que el Reglamento de Cuentas de Ahorros fue aprobado por la Superintendencia Financiera mediante oficio número 2012098583-021-000 del 22 de agosto de 2013, y la

**CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2**  
**CENTRO EMPERSARIAL CIUDAD DEL RIO**  
**TELS: 6052010 - 4188620 CEL: 312 8349351**  
**MEDELLÍN-COLOMBIA**

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA**  
**DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

		modificación implicaría someter nuevamente a revisión este Reglamento.
PAGARÉ CRÉDITO ORDINARIO PJ DIGITAL	EN EL EVENTO EN QUE POR LEY SE AUTORICE UN MAYOR INTERÉS, EL CONSUMIDOR DEBERA SABER SI CONTINUA O NO CON DICHA CARGA. POR SER LA PARTE DÉBIL NO DEBERÍA ESTAR SOMETIDA DE MANERA FORZOSA A CONDICIONES QUE DESCONOCÍA EN EL MOMENTO DE DAR SU CONSENTIMIENTO CONTRACTUALY QUE AHORA LE AFECTAN. MAXIME CUANDO EL CONSUMIDOR ACTUÓ DE BUENA FE.	Consideramos que este contenido debe mantenerse, debido a que por normatividad de la Superintendencia Financiera de Colombia, tenemos la obligación de respetar los límites de usura Adicionalmente, al manejarse en términos generales para la tasa de interés corriente la tasa del DTF, esta se va modificando con base en las disposiciones que establezca el Banco de la República.
ACEPTACION DEUDOR CONDICIONES FINANCIERAS CRÉDITO DE LIBRANZA	DEBE INCLUIR UNA CLAUSULA EN LA QUE SE DIGA QUE SI LA DTF RESULTA MODIFICADA DEBERA COMUNICARSE VÍA CORREO ELECTRÓNICO AL DEUDOR.	Consideramos que informar permanentemente la modificación de la tasa de interés con base en la fluctuación de la DTF, sería una carga operativa inmensa para La Compañía, La DTF es conocida por la generalidad de las personas al ser publicada permanentemente y configura un hecho notorio que no requiere prueba. Artículo 167 del Código General del Proceso.
CONVENIO PARA LA CELEBRACION DE OPERACIONES DE FACTORING	VIGÉSIMA TERCERA: ESTA CLÁUSULA DEBERÍA SER OPCIONAL. VIGÉSIMA CUARTA: ESTA CLÁUSULA PRETENDE INVERTIR LA CARGA DE LA PRUEBA EN CASO DE QUE UN CONSUMIDOR ALEGUE FALENCIAS EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA, ES ABUSIVA.	Respecto a la Cláusula Vigésima Tercera, procederemos a retirarla del Convenio Para la Celebración de Operaciones de Factoring.  Con relación a la Cláusula Vigésima Cuarta, consideramos que esta cláusula no es abusiva, es solo una manifestación del Cliente de que conoce el contenido del documento que va a suscribir, documento que por directrices internas les es explicado ampliamente por los gerentes de cuenta.
FIN SECCIÓN DE CONTRATO DE LEASING FINANCIERO- SECCIÓN 1	VIGÉSIMA SEXTA: INCISO FINAL, NO SE PUEDE PRETENDER EXONERAR DE TODA LA RESPONSABILIDAD,	Conforme a la actualización del numeral 6 Capítulo I Título III Parte I de la Circular Básica Jurídica, efectuada en el año 2015, se procederá a suprimir el inciso final de

**CENTRO EMPERSARIAL CIUDAD DEL RIO**  
**TELS: 6052010 - 4188620 CEL: 312 8349351**  
**MEDELLÍN-COLOMBIA**

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA**  
**DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

	SI ES CONTUNDENTE ATENTATORIO DE LA CONSTITUCIÓN Y LA LEY DE HABEAS DATA, ESTA NORMA SE TORNA INEFICIENTE.	la Cláusula Vigésima Sexta del citado contrato.
CONTRATO DE LEASING DE IMPORTACIÓN – SECCIÓN 1	VIGÉSIMA OCTAVA: INCISO FINAL, NO SE PUEDE PRETENDER EXONERAR DE TODA LA RESPONSABILIDAD, SI ES CONTUNDENTEMENTE ATENTATORIO DE LA CONSTITUCION Y LA LEY DE HABEAS DATA, ESTA NORMA SE TORNA INEFICIENTE.	Conforme a la actualización del numeral 6 Capítulo I Título III Parte I de la Circular Básica Jurídica, efectuada en el año 2015, se procederá a suprimir el inciso final de la Cláusula Vigésima Sexta del citado contrato.
CONTRATO DE LEASING INMOBILIARIO –SECCIÓN 1	VIGÉSIMA SEXTA: INCISO FINAL, NO SE PUEDE PRETENDER EXONERAR DE TODA LA RESPONSABILIDAD, SI ES CONTUNDENTEMENTE ATENTATORIO DE LA CONSTITUCIÓN Y LA LEY DE HABEAS DATA, ESTA NORMA SE TORNA INEFICIENTE.	Conforme a la actualización del numeral 6 Capítulo I Título III Parte I de la Circular Básica Jurídica, efectuada en el año 2015, se procederá a suprimir el inciso final de la Cláusula Vigésima Sexta del citado contrato.
CONDICIONES DE USO DEL SISTEMA ENLACE PERSONAS	RESPONSABILIDAD DE COLTEFINANCIERA: LA INFORMACIÓN QUE COLTEFINANCIERA SUMINISTRE DEBE SER REAL Y SUFICIENTE, POR CUALQUIER MEDIO, DE SHÍ QUE PRETENDER EXONERARSE DE ELLA, DE IGUAL MANERA LAS FALLAS EN EL SERVICIO NO PUEDEN ABSTRAERSE DE RESPONSABILIDAD CON UNA SIMPLE CLÁUSULA, CABE RECORDAR LA TEORÍA DEL RIESGO CREADO.	Conforme a la actualización del numeral 6 Capítulo I Título III Parte I de la Circular Básica Jurídica, efectuada en el año 2015, se procederá a suprimir el inciso final de la Cláusula Vigésima Sexta del citado contrato.
CONDICIONES DE USO DEL SISTEMA ENLACE EMPRESAS	RESPONSABILIDAD DE COLTEFINANCIERA: LA INFORMACIÓN QUE COLTEFINANCIERA	Conforme a la actualización del numeral 6 Capítulo I Título III Parte I de la Circular Básica Jurídica, efectuada en el año 2015, se

**CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2**  
**CENTRO EMPERSARIAL CIUDAD DEL RIO**  
**TELS: 6052010 - 4188620 CEL: 312 8349351**  
**MEDELLÍN-COLOMBIA**



**OCTAVIO GIRALDO HERRERA**  
**DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

	SUMINISTRE DEBE SER REAL Y SUFICIENTE, POR CUALQUIER MEDIO, DE SHÍ QUE PRETENDER EXONERARSE DE ELLA, DE IGUAL MANERA LAS FALLAS EN EL SERVICIO NO PUEDEN ABSTRAERSE DE RESPONSABILIDAD CON UNA SIMPLE CLÁUSULA, CABE RECORDAR LA TEORÍA DEL RIESGO CREADO.	procederá a suprimir el inciso final de la Cláusula Vigésima Sexta del citado contrato.
REGLAMENTO DE LA TARJETA DE CRÉDITO VISA COLOMBIA DE COLTEFINANCIERA	VIGÉSIMO PRIMERO Y VIGÉSIMO SEGUNDO: CLÁUSULAS ABUSIVAS, EN NINGÚN CASO SE PODRÁ IMPONER UNA ASEGURADORA O DECIDIR POR EL CLIENTE	Consideramos que estas cláusulas deben mantenerse, debido a que la contratación de este seguro, precisamente tiene como objetivo proteger al Consumidor Financiero, para que en caso de que se produzcan dichos riesgos (muerte o incapacidad total Póliza colectiva de deudor ) se cubra el endeudamiento que tenga vigente. A su vez, se protege esta clase de cartera masiva, debido a que nuestra obligación como establecimientos de crédito es también proteger los ahorros del público. Esta clase de seguros se contratan por los establecimientos de crédito a través de pólizas colectivas, para efectos de brindar seguridad y comodidad al cliente.

Una vez efectuado el anterior, análisis, el área jurídica de manera conjunta con la Dirección de Procesos, procederá a realizar los correspondientes ajustes a los documentos, a corte del 31 de enero de 2015.

**CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2**  
**CENTRO EMPERSARIAL CIUDAD DEL RIO**  
**TELS: 6052010 - 4188620 CEL: 312 8349351**  
**MEDELLÍN-COLOMBIA**

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA**  
**DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Así pues, cada vez que COLTEFINANCIERA considera poner en circulación un contrato o documento que deba someterse a consideración del consumidor, de manera previa lo somete, como debe ser, ante la revisión del DCF. Situación que da lugar a interesantes procesos de retroalimentación.

Recientemente se le ha puesto de presente a COLTEFINANCIERA, que sería valioso incluir una cláusula, cuando fuere pertinente, que le informe al consumidor que, si es de su interés, pueda contratar con una aseguradora escogida por él mismo, que ofrezca iguales o mejores garantías que las que suministra la aseguradora escogida por el banco para los diversos productos que se ofrecen al mercado. Sin embargo, COLTEFINANCIERA, ante riesgo de confusión del consumidor, prefiere omitir la misma. Tal situación, no obstante, no es lesiva a los derechos del consumidor.

En lo atinente a la resolución de quejas presentadas por los clientes y usuarios de la compañía el balance es: No hubo quejas formales presentadas ante la Defensoría del Consumidor para el año 2015, aunque en ocasiones, se recibieron personas con inquietudes verbales y les fueron resueltas las mismas.

4. Relación de solicitudes y requerimientos:

*“2.4.8. Referencia a las solicitudes efectuadas a la entidad sobre los requerimientos humanos y técnicos para el desempeño de sus funciones, en caso de haberlas presentado o requerirlas.”*

Para ejecutar las reuniones formativas en derecho del consumidor, COLTEFINANCIERA ha dispuesto todos los recursos logísticos necesarios y el talento humano indispensable para realizar dos (2) conferencias presenciales con todo el personal de la ciudad de Medellín, una videoconferencia para las agencias y sucursales de BUCARAMANGA, BARRANQUILLA y CALI y dos conferencias en la ciudad de Bogotá D.C.

Igualmente se me suministró correo electrónico como buzón para atender las quejas de los consumidores.

**CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2**  
**CENTRO EMPERSARIAL CIUDAD DEL RIO**  
**TELS: 6052010 - 4188620 CEL: 312 8349351**  
**MEDELLÍN-COLOMBIA**

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA**  
**DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**


5. Balance de solicitudes de CONCILIACIÓN para 2015: No hubo solicitudes.
6. No han existido modificaciones normativas algunas.
7. Informe de quejas presentadas:

En lo atinente a la resolución de quejas presentadas por los clientes y usuarios de la compañía para el periodo julio-diciembre de 2015, el balance es: No hubo quejas formales presentadas ante la Defensoría del Consumidor Financiero para el año 2015, aunque en dos ocasiones, se resolvieron telefónicamente inquietudes verbales de consumidores financieros y les fueron resueltas las mismas con gran apoyo de la directora del sistema de atención al consumidor financiero.

Los informes trimestrales estadísticos sobre quejas y/o conciliaciones fueron presentados oportunamente ante la SFC y en los formatos indicados para ello.

Como es habitual de mi parte, agradezco la confianza y colaboración que se me ha brindado por la compañía para adelantar ésta labor.

Cordialmente,



**OCTAVIO GIRALDO HERRERA**  
Defensor del Consumidor Financiero

**CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2**  
**CENTRO EMPERSARIAL CIUDAD DEL RIO**  
**TELS: 6052010 - 4188620 CEL: 312 8349351**  
**MEDELLÍN-COLOMBIA**