

OCTAVIO GIRALDO HERRERA
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Medellín, Febrero 13 de 2018

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 2017 a 31 de diciembre de 2017, lo cual efectúo así:

A renglón seguido, presento a ustedes la evaluación de lo corrido durante el año 2017 conforme con las Reglas sobre el informe Anual de Gestión del DCF según lo normado en la Circular Básica Jurídica 007 de 1996, numeral 5.4 del Capítulo VI, Título I.

Por ello, me permito desarrollar los siguientes ítems:

1. Criterios utilizados como D.C.F.:

Como Defensor del Consumidor Financiero y para brindar siempre calidad en mis funciones, aplico los siguientes criterios a la hora de dar sugerencias o intentar resolver controversias del consumidor financiero:

- Revisión del caso concreto: ¿se trata de un tema de derecho del consumidor financiero?
- Clasificación según el tema analizado: ¿es un asunto nuevo?, ¿es un tema de mi competencia?, si es una queja: ¿presenta la información suficiente, oportuna y pertinente?, y si se trata de un

CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2
CENTRO EMPRESARIAL CIUDAD DEL RIO
PBX: 5746052010
MEDELLÍN-COLOMBIA

OCTAVIO GIRALDO HERRERA
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

documento institucional para revisar: ¿está completo, hay oportunidad?

- Diagnóstico del tema: ¿adolece de alguna falta al derecho del consumidor financiero?, para ello se hace una revisión teórico práctica del texto y la situación, según el caso, partiendo de la normatividad pertinente, así como de los insumos que suministra la SFC en su página, como conceptos y jurisprudencia, entre otros.
- Acto seguido se toma una decisión, se expresa de manera pertinente, se hace llegar al destinatario respectivo.
- Por último, hay un proceso de retroalimentación con la entidad vigilada a través del sistema de atención al consumidor financiero.

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-.

Para el año 2017, se concertaron varias reuniones con el personal del sistema de atención al consumidor financiero de COLTEFINANCIERA, tales reuniones fueron productivas y permitieron definir métodos de transparencia y trabajo al interior de la entidad para informar a los consumidores financieros de sus derechos y deberes, generando así mayor confianza y estableciendo algo semejante a una escuela de formación Financiera, desde COLTEFINANCIERA para sus clientes consumidores.

En el mismo sentido se realizó una reunión con la revisora fiscal y la junta directiva en la se participó en representación de los consumidores financieros mientras se realizaba la licitación pública para la escogencia de una póliza de vida grupal, garantizando que no se vulneren los derechos de los consumidores financieros.

3. Relación y breve descripción de los casos en los que la entidad i) consideró que el defensor carece de competencia ii) no colaboró con el defensor, vb.gr. no suministro la información requerida y iii) no aceptó el pronunciamiento del defensor a favor del consumidor financiero.

CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2
CENTRO EMPRESARIAL CIUDAD DEL RIO
PBX: 5746052010
MEDELLÍN-COLOMBIA

OCTAVIO GIRALDO HERRERA
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

No se presentó dicha situación.

4. *Referencia estadística de quejas: i) número de quejas recibidas en el año anterior. ii) número de quejas tramitadas. Esta información debe corresponder al “Informe estadístico de quejas-Defensor del Cliente” que se transmite a esta Superintendencia.*

Se presentaron dos (2) quejas por parte del Consumidor Financiero, las cuales fueron inadmitidas y se les concedió el término de 8 días para que subsanaran lo cual no se realizó y se procedió a rechazar las quejas, así las cosas no se considera que se haya tramitado quejas frente a la entidad.

5. 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, prestó la colaboración necesaria en cada caso y en general, ha cumplido con las normas sobre transparencia respecto del consumidor financiero y de protección al consumidor financiero de la ley 1328 de 2009, igualmente siempre ha tenido como buenas practicas remitir al DCF los documentos de los productos financieros que se dispone a ofrecer a sus clientes

6. *Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el defensor considere de interés general y/o de conveniente publicidad por el tema tratado. Copia de las citadas decisiones, respetando la reserva de identidad de los peticionarios, deberán incluirse como anexo del informe.*

Ninguno de los pronunciamientos del DCF cumple con este ítem.

7. Relación de Recomendaciones:

CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2
CENTRO EMPRESARIAL CIUDAD DEL RIO
PBX: 5746052010
MEDELLÍN-COLOMBIA

OCTAVIO GIRALDO HERRERA
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

“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 80% han realizado los cambios sugeridos, de igual manera, cuando no lo consideraron pertinente, han soportado jurídicamente su rechazo, o bien, no se han 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 el mes de mayo del 2017, me manifesté sobre la modificación realizada al CDTS que ofrece Coltefinanciera a sus clientes

Todos los formatos de servicios y formas de contratación que presenta la entidad financiera para con sus usuarios y/o clientes, observaciones que fueron acogidas, y a su vez se recibió en el mismo mes la respuesta por parte del área jurídica de Coltefinanciera, para finalmente emitir el concepto final sobre cada tipo contractual dejando por cerrado el tema a tratar sobre cláusulas abusivas.

El resultado sobre el particular fue:

CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2
CENTRO EMPRESARIAL CIUDAD DEL RIO
PBX: 5746052010
MEDELLÍN-COLOMBIA

OCTAVIO GIRALDO HERRERA
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. El pago del depósito al momento de su vencimiento, así como los intereses liquidados de acuerdo con el tipo de tasa, tasa y modalidad expresada en el anverso, serán pagados en cualquiera de las oficinas de COLTEFINANCIERA, a su tenedor legítimo registrado, previa presentación de este título y su documento de identidad. En caso de que éste delegue el cobro a un tercero, deberá presentar este certificado, su documento de identidad, así como la autorización respectiva, pudiendo COLTEFINANCIERA exigir que su firma esté debidamente autenticada ante notario. Si existieren varios beneficiarios, se entregará el depósito y los intereses a quien presente este certificado y | 5. El pago del depósito al momento de su vencimiento, así como los intereses <u>liquidados a la tasa y modalidad expresada en el anverso</u> , serán pagados en cualquiera de las oficinas de COLTEFINANCIERA, a su titular legítimo registrado, previa presentación de este título y su documento de identidad. En caso de que éste delegue el cobro a un tercero, <u>este último</u> deberá presentar: El certificado, su documento de identidad, <u>y el poder o</u> autorización respectiva <u>para su revisión previa</u> , pudiendo COLTEFINANCIERA exigir que su firma esté debidamente autenticada ante Notario Público. <u>El pago del depósito con sus correspondientes intereses, se hará de conformidad con el numeral 3.</u> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| esté inscrito en los registros de COLTEFINANCIERA. | |
| 5. Si el tenedor legítimo registrado no acude a pedir la restitución del depósito al vencimiento, se entenderá prorrogado por un tiempo igual al inicialmente pactado. En caso de prórroga, COLTEFINANCIERA podrá modificar la tasa de interés para títulos con tasa fija o el spread para títulos con tasa variable aumentando o disminuyendo de acuerdo con el mercado. | 6. Si el titular registrado no acude a pedir la restitución del depósito al vencimiento, se entenderá prorrogado por un <u>término</u> igual al inicialmente pactado <u>y la tasa de interés aplicable será la establecida en cartelera para el momento de la prórroga.</u> |



Jorge Izaguire

En aras de no ir en contra de lo preceptuado en la resolución 048 del 2016, se recomienda requerir al cliente con antelación al vencimiento del plazo para que este manifieste su voluntad de renovación o no renovación del depósito, y en caso del silencio de este último se puede tomar como renovado.


Jorge Izaguire
Con formato: Resaltar

CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2
CENTRO EMPRESARIAL CIUDAD DEL RIO
PBX: 5746052010
MEDELLÍN-COLOMBIA

OCTAVIO GIRALDO HERRERA DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6. El depositante se hace responsable para todos los efectos legales de la información que se suministre a COLTEFINANCIERA para la constitución del depósito. | 7. El (los) titular (es) se hace(n) responsable(s) para todos los efectos legales de la información que suministre(n) a COLTEFINANCIERA para la constitución del depósito. Así mismo, certifica(n) que la información suministrada es veraz y verificable. El (los) titular (es) se obliga(n) a actualizar sus datos personales, anualmente, suministrando la totalidad de los soportes requeridos. COLTEFINANCIERA queda facultada para cancelar este CDT en caso de incumplimiento (Circular Externa 026 de 2008 de la Superintendencia Financiera de Colombia). |
| 7. COLTEFINANCIERA podrá abstenerse de pagar el depósito y los intereses, representados en este certificado, sin perjuicio de la reposición del certificado, jurídicamente, en caso de que se le presente enmendado, emborronado o alterado, etc. | 8. En caso de que este certificado se presente con enmendaduras, borrones, tachones o alterado de alguna forma, o en caso de extravío, pérdida, hurto, deterioro, destrucción total o parcial, COLTEFINANCIERA podrá abstenerse de pagar el depósito y los intereses, y se dará aplicación a lo dispuesto en el artículo 398 del Código General del Proceso, sobre Cancelación, Reposición y Reivindicación de títulos valores. |
| 8. En los eventos de hurto, hurto calificado, extravío, deterioro, destrucción total o parcial, incineración o mutilación de este certificado, etc. para su sustitución o reposición serán aplicables las normas del Código de Comercio y demás disposiciones concordantes vigentes, previa notificación por escrito a COLTEFINANCIERA. | |
| 9. Los intereses periódicos de este certificado se liquidarán de dos formas a elección del cliente, así: Tasa fija: para la tasa efectiva anual vigente se hallará una tasa nominal anual equivalente de acuerdo con la modalidad elegida por el cliente. Tasa variable: los intereses se calculan con base en la tasa equivalente a la modalidad | 9 Los intereses periódicos de este certificado se liquidarán de dos formas a elección del titular, así: Tasa fija: para la tasa efectiva anual vigente se hallará una tasa nominal anual equivalente de acuerdo con la modalidad elegida por el cliente. Tasa variable: los intereses se calculan con base en la tasa equivalente a la modalidad elegida por el titular, aplicando la DTF vigente |

Jorge Izaguire
Con formato: Resaltar

 **Jorge Izaguire**
Es recomendable omitir la frase "podrá abstenerse de pagar el depósito y los intereses" lo anterior porque de tajo está demostrando la intención de no pago sin darle la oportunidad al cliente de ejercer sus derecho y puntualmente los estipulado en C.G.P., olvidando que esta es una ley de orden público y de obligatorio cumplimiento.

la aplicación a la normativa.

 **Luz Cristina Arias Marmol**
Esta condición debe revisarse con Adriana Correa, porque según correo enviado por Natalia Sierra, nosotros no ofrecemos tasa variable.

Por otro lado se trae las principales modificaciones realizadas al reglamento de la Tarjeta de Crédito Visa Colombia de Coltefinanciera, el cual se realizó de la siguiente manera:

**CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2
CENTRO EMPRESARIAL CIUDAD DEL RIO
PBX: 5746052010
MEDELLÍN-COLOMBIA**

OCTAVIO GIRALDO HERRERA

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

REGlamento TARJETA DE CRÉDITO VISA COLOMBIA DE COLTEFINANCIERA

El presente reglamento contiene las condiciones generales que serán aplicables ~~al para el~~ producto TARJETA DE CRÉDITO VISA COLOMBIA de COLTEFINANCIERA S.A. COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO (en adelante, COLTEFINANCIERA).

Este reglamento ha sido aprobado por la Junta Directiva de COLTEFINANCIERA mediante **Acta No. XX del XX de XX de 2017.**

Conforme a las disposiciones establecidas para la prestación de los servicios de crédito al público, COLTEFINANCIERA expide el presente reglamento con el fin de reunir en un solo documento todas las condiciones, costos, exclusiones, obligaciones y derechos tanto de COLTEFINANCIERA como establecimiento de crédito, como de EL CLIENTE, ~~entendido por éste cualquier que será cualquier~~ persona, natural o jurídica, con quien se ~~contrate~~ ~~apertura~~ el producto TARJETA DE CRÉDITO. ~~En consecuencia, mediante este documento se constituye el marco contractual y, en general, el instrumento que contiene toda la información clara, suficiente y oportuna, que regirá para las relaciones que surjan entre EL CLIENTE y COLTEFINANCIERA, como consecuencia de la adquisición y uso de la~~ TARJETA DE CRÉDITO VISA COLOMBIA DE COLTEFINANCIERA (en adelante, TARJETA DE CRÉDITO).

Cualquier adición, supresión o modificación a este reglamento, será publicada en la página web de COLTEFINANCIERA www.coltefinanciera.com.co, pudiéndose además visualizarse, a través de un formato de control de cambios, la fecha de la modificación, el cambio puntual y la versión definitiva del documento.

SECCIÓN I: REGLAS Y CONDICIONES GENERALES PARA LA ADQUISICIÓN Y USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO VISA COLOMBIA DE COLTEFINANCIERA

ARTÍCULO 1°. DEFINICIONES. 1). COLTEFINANCIERA: Es el establecimiento de crédito emisor de la tarjeta objeto de este reglamento, identificado con NIT. 890.927.034-9, constituido mediante Escritura Pública No. 2.967 de Noviembre 28 de 1.980 de la Notaria Octava (8a) del Circulo de Medellín (~~Ant.~~), con domicilio principal en la ciudad de Medellín y debidamente autorizado para prestar servicios financieros mediante Resolución No. 2401 del 22 de julio de 1993 de la Superintendencia Bancaria – hoy Superintendencia Financiera de Colombia. 2). EL CLIENTE: Es ~~cualquier persona, natural o jurídica, con quien se contrate el producto la persona natural o jurídica que pretende adquirir la~~ TARJETA DE CRÉDITO y quien se vinculará con COLTEFINANCIERA a través del ~~c~~Contrato contenido en este reglamento. 3). TARJETA DE CRÉDITO: Es el producto que se regula mediante este reglamento, ofrecido junto con la franquicia VISA y que tiene el carácter de instrumento electrónico de naturaleza financiera, diseñado para ~~que EL CLIENTE disponga~~ de un cupo de crédito previamente aprobado por COLTEFINANCIERA en su calidad de emisor, en los términos del contrato que deberá suscribir EL CLIENTE y que se encuentra contenido en el presente reglamento. 4). CANALES: Son los mecanismos con ~~los~~ que cuenta COLTEFINANCIERA para ~~poner la puesta~~ a disposición del público ~~de~~ la información, productos y servicios ofrecidos por la entidad, ~~tales como:~~ Página web www.coltefinanciera.com.co, agencias, portal web y ~~contact~~ center.

ARTÍCULO 2°. DERECHOS DE EL CLIENTE. En desarrollo de las disposiciones sobre protección del consumidor financiero, EL CLIENTE tendrá los siguientes derechos:

- ~~1)~~ Recibir el producto **TARJETA DE CRÉDITO** con los estándares de calidad y seguridad, ofrecidos por COLTEFINANCIERA y la franquicia VISA.
- ~~2)~~ Tener a su disposición información clara, transparente, veraz, suficiente, oportuna y verificable, a través de todos los canales dispuestos por COLTEFINANCIERA.

Gilda Fabon

Con formato: Numerado + Nivel: 1 + Estilo de numeración: a, b, c, ... + Iniciar en: 1 + Alineación: Izquierda + Alineación: 0,63 cm + Sangría: 1,27 cm

Gilda Fabon

Con formato: Fuente: Sin Negrita

**CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2
CENTRO EMPRESARIAL CIUDAD DEL RIO
PBX: 5746052010
MEDELLÍN-COLOMBIA**

OCTAVIO GIRALDO HERRERA DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

por EL CLIENTE como por el autorizado para la entrega, con diligencia de presentación personal y reconocimiento de firma y contenido ante Notario Público. Se deberá adjuntar además, copia del documento de identidad de EL CLIENTE y del autorizado. En el poder especial deberá indicarse expresamente que se faculta al tercero para recibir la TARJETA DE CRÉDITO el producto y suscribir con su firma el contrato y todos los documentos adicionales que requiera COLTEFINANCIERA la compañía para la constancia de entrega y recibo a satisfacción de EL CLIENTE. Una vez suscritos los documentos requeridos y que la tarjeta sea entregada, se entiende perfeccionado el contrato regulado en la Sección Segunda de este reglamento, quedando en cabeza de EL CLIENTE la facultad para de repetir contra el tercero autorizado si llegare a haber un uso inadecuado de la TARJETA DE CRÉDITO, conforme a las disposiciones legales y convencionales del mandato conferido.

Tratándose de clientes del segmento empresarial (personas jurídicas), la entrega se efectuará a quien acredite la representación legal de EL CLIENTE, o en su defecto, a un tercero autorizado por el mismo, bajo las condiciones arriba establecidas.

ARTÍCULO 12°. PROPIEDAD DE LA TARJETA. La TARJETA DE CRÉDITO aquí reglamentada es de propiedad de COLTEFINANCIERA. Por lo tanto, EL CLIENTE se obliga a custodiarla con la mayor diligencia y cuidado, así como a devolverla en los casos de terminación del contrato o por las demás causales que se establezcan en el presente reglamento o en la ley.

SECCIÓN II: CONTRATO TARJETA DE CRÉDITO VISA COLOMBIA DE COLTEFINANCIERA

Mediante la suscripción del presente contrato, COLTEFINANCIERA y EL CLIENTE establecen los términos y condiciones especiales que regirán la relación contractual entre EL CLIENTE y COLTEFINANCIERA con ocasión de la entrega de la TARJETA DE CRÉDITO VISA COLOMBIA DE COLTEFINANCIERA, para el otorgamiento y uso de la TARJETA DE CRÉDITO VISA COLOMBIA DE COLTEFINANCIERA, se establecen en conformidad a las siguientes cláusulas:

PRIMERA: COLTEFINANCIERA ha aprobado un cupo de crédito rotatorio en moneda legal colombiana para ser utilizado por EL CLIENTE, en la modalidad de TARJETA DE CRÉDITO VISA COLOMBIA DE COLTEFINANCIERA de uso nacional e internacional, tarjeta de crédito que es expedida por COLTEFINANCIERA y recibida por EL CLIENTE. La entrega de la TARJETA DE CRÉDITO se hace teniendo en cuenta las cualidades y condiciones personales de EL CLIENTE, previo estudio de crédito realizado por COLTEFINANCIERA, siendo dicha tarjeta de crédito personal e intransferible. En consecuencia, EL CLIENTE no podrá cederla o sustituirla a terceros bajo ningún título alguno y deberá custodiarla con la mayor diligencia y cuidado. COLTEFINANCIERA le notificará a EL CLIENTE el cupo de crédito rotatorio aprobado, el cual podrá ser modificado, teniendo en cuenta el estudio de la capacidad de endeudamiento de EL CLIENTE, la disponibilidad de tesorería, el comportamiento del mercado, y las políticas definidas por COLTEFINANCIERA en materia de riesgo de crédito. Así mismo, COLTEFINANCIERA podrá modificar, aumentar o disminuir en cualquier momento y sin autorización de EL CLIENTE, el cupo de crédito rotatorio asignado, en especial en atención a regulaciones de orden público y económico. Todo lo anterior será informado a EL CLIENTE por los canales dispuestos por COLTEFINANCIERA para el efecto, con una antelación de cuarenta y cinco (45) días calendario a la fecha de modificación del cupo de crédito. Si notificada una modificación al cupo de crédito rotatorio EL CLIENTE no efectúa ninguna manifestación al respecto dentro de los diez (10) días hábiles siguientes o continúa haciendo uso de la TARJETA DE CRÉDITO, se entenderá dicha conducta, como una aceptación tácita de la modificación.

SEGUNDA: Todas las compras realizadas con la TARJETA DE CRÉDITO, serán diferidas automáticamente al momento de la compra, por un plazo de uno (1) hasta treinta y seis (36) meses. Para el caso de avances en efectivo, el diferimiento automático será de uno (1) a veinticuatro (24) meses.

Gilda Pabon
Con formato: Fuente: Sin Negrita

Gilda Pabon
Con formato: Fuente: Sin Negrita

 **Jorge Izaguirre**
El consumidor financiero tiene la libertad de escoger el plazo para diferir las compras realizadas.

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.

8. Relación de solicitudes y requerimientos:

**CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2
CENTRO EMPRESARIAL CIUDAD DEL RIO
PBX: 5746052010
MEDELLÍN-COLOMBIA**

OCTAVIO GIRALDO HERRERA
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

“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 funciones de la Defensoría, COLTEFINANCIERA ha dispuesto todos los recursos económicos y logísticos necesarios.

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

En el año inmediatamente anterior no se hizo presencia en Bogotá como DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

9. Balance de solicitudes de CONCILIACIÓN para 2017: No hubo solicitudes.
10. No han existido modificaciones normativas algunas.
11. Informe de quejas presentadas:

En lo atinente a la resolución de quejas presentadas por los clientes y usuarios de la compañía para el periodo de 2017, el balance es:

Se presentaron dos (2) quejas formales donde una solicitaba aclaración por cuanto manifestó el consumidor que se encontraba reportado tres veces en centrales de riesgos bajo la misma obligación sin embargo se inadmitió concediéndole un término prudencial para que aportara mayor información, sin embargo no se cumplió con lo requerido motivo por el cual se rechazó la queja, la misma suerte corrió la segunda queja presentada la cual no se aportó la información suficiente para entrar a estudiar el caso por lo que se terminó rechazando

Por otro lado, es de anotar que en 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.

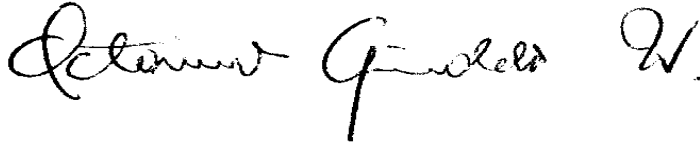
CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2
CENTRO EMPRESARIAL CIUDAD DEL RIO
PBX: 5746052010
MEDELLÍN-COLOMBIA

OCTAVIO GIRALDO HERRERA
DEFENSOR DEL 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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Octavio Giraldo H.' with a stylized flourish at the end.

OCTAVIO GIRALDO HERRERA
Defensor del Consumidor Financiero

CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2
CENTRO EMPRESARIAL CIUDAD DEL RIO
PBX: 5746052010
MEDELLÍN-COLOMBIA