

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA  
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Medellín, Febrero 13 de 2019

Señores

**JUNTA DIRECTIVA  
COLTEFINANCIERA  
La Ciudad.**

**REF:** Informe Anual de Gestión del Defensor del Consumidor Financiero por el periodo 2018.

Cordial saludo.

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA**, actuando en mi calidad de Defensor del Consumidor Financiero titular de esta entidad Financiera, debidamente posesionado ante la Superintendencia Financiera de Colombia, por medio de este documento 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 2018 al 31 de diciembre de 2018, lo cual efectúo así:

Presento a ustedes la evaluación y actividades que como DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO ejecuté en lo corrido durante el año 2018, 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.:*

**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**

Como Defensor del Consumidor Financiero y para brindar siempre calidad en mis funciones, se han venido aplicando 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 y el consumidor financiero tiene relación comercial con la entidad vigilada?
- Clasificación según el tema analizado: ¿es un asunto nuevo?, es una solicitud de orientación al consumidor financiero, conciliación, queja? ¿es un tema de mi competencia?, si es una queja: ¿presenta la información suficiente, oportuna y pertinente?, y si se trata de un documento institucional para revisar: ¿está completo, hay oportunidad?
- Diagnóstico del tema: ¿adolece de alguna falta al derecho del consumidor financiero, es una violación al régimen de protección del consumidor financiero de la ley 1328 de 2009?, 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.

Debo recordar que por ley, las funciones de la defensoría consisten en:

-Ser vocero de los consumidores financieros ante los órganos de administración de la entidad vigilada.

-Resolver las quejas que presenten los consumidores financieros en contra de la entidad vigilada, siempre que sea un asunto de las competencias del Consumidor Financiero.

-Orientar a los consumidores financieros respecto de sus inquietudes con los productos y/o servicios que contraten con la entidad vigilada.

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

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA  
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

-Celebrar las audiencias de conciliación, que los consumidores financieros soliciten expresamente con audiencia de la entidad vigilada, todo ello en los términos de la ley 640 de 2001.

*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 2018, se celebraron dos reuniones (29 de enero de 2018 para póliza colectiva de seguros de créditos asociados a garantías hipotecarias y junio 27 de 2018) con el personal de COLTEFINANCIERA, con la finalidad de participar en las subastas licitatorias de las pólizas colectivas de seguros para diversos productos que oferta la entidad. Acudí en representación de los consumidores financieros y se suscribieron las actas pertinentes.

La finalidad era garantizar que no se vulneren los derechos de los consumidores financieros.

No hubo reuniones con personas pertenecientes al grupo del SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO, en donde hubo cambio de coordinadora del sistema el día 13 de julio de 2018. A partir de dicha fecha, inició en el área LUISA FERNANDA GALINDO HOYOS.

Con la nueva Coordinadora de atención al consumidor financiero, se sostuvieron contactos vía e-mail y telefónicos entre septiembre 5 de 2018 a 31 de diciembre de 2018.

*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.*

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*

**CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2**

**CENTRO EMPRESARIAL CIUDAD DEL RÍO**

**PBX: 5746052010**

**MEDELLÍN-COLOMBIA**

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA  
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

información debe corresponder al “Informe estadístico de quejas-Defensor del Cliente” que se transmite a esta Superintendencia.

Se presentó una (1) queja a la defensoría del Consumidor Financiero por parte de la COMPAÑÍA LATINA DE ALIMENTOS S.A.S., queja que fue rechazada, así:

“

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO  
COLTEFINANCIERA S.A**

**CENTRO EMPRESARIAL CIUDAD DEL RIO TORRE C2 CARRERA 48 No. 20-114 OF.  
730 TEL: 605 20 10 CEL: 3128349351 MEDELLÍN-COLOMBIA**

Medellín, noviembre 01 de 2018

Señores (as)

**COMPAÑÍA LATINA DE ALIMENTOS S.A.S.**

CR 49 A 48 SUR 100 BG 104

**LUISA FERNANDA GALINDO HOYOS**

COLTEFINANCIERA S.A

**REF: Rechazo de plano de la queja instaurada por COMPAÑÍA LATINA DE ALIMENTOS S.A.S. vs. COLTEFINANCIERA S.A.**

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA**, mayor de edad y domiciliado en esta ciudad, ciudadano en ejercicio e identificado con C.C. No. 71'788.814 de Medellín, abogado titulado e inscrito y con T.P. No. 124.360 del C.S.J., en mi calidad de Defensor del Consumidor Financiero (DCF) de **COLTEFINANCIERA S.A.**, según lo dispuesto en los decretos 2281 de 2010 y 2555 de 2010 y la ley 1328 de 2008 que modificó el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, por medio de este escrito procedo a RECHAZARA DE PLANO la QUEJA FORMAL instaurada por el señor SANTIAGO ESCOBAR, en su calidad de representante legal de **COMPAÑÍA LATINA DE ALIMENTOS S.A.S.** y en contra de **COLTEFINANCIERA S.A.**, entidad financiera, vigilada por la Superfinanciera, lo cual efectúo así:

El quejoso, primero mediante correo físico de 22 de agosto de 2018, presentó una comunicación en contra de **COLTEFINANCIERA S.A.**, reiterada mediante correo electrónico de 9 de octubre de 2018, comunicación a la cual se dio respuesta por esta Defensoría solicitando se indicara expresamente si se trataba de una queja y además, echando de menos el poder especial con que decía actuar el abogado JUAN FELIPE TOBÓN PELÁEZ, quien lo allegó el día 11 de octubre de 2018, queja en la que sucintamente solicitó:

“... Así las cosas, solicito lo siguiente:

- Que **COLTEFINANCIERA** solicite ante la CIFIN la eliminación del reporte que le realizaron a la **COMPAÑÍA LATINA DE ALIMENTOS S.A.S.** para evitar los prejuicios futuros que me puedan causar.

- Que **COLTEFINANCIERA** establezca dentro de sus políticas un procedimiento adecuado y certero para el cobro de sus obligaciones y reportes ante las centrales de riesgo.

**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**

- Que **COLTEFINANCIERA** maneje las relaciones comerciales con los clientes con responsabilidad y respeto para que no nos perjudiquen sin razón llevando a cabo sus procedimientos..."

Toda vez que de conformidad a lo establecido en la ley 1328 de 2009, ésta Defensoría es competente para resolver de fondo la queja a ella sometida, pues se trata de un asunto no excluido por ley (Ley 1328 de 2008), sin más consideraciones se procederá a manifestarse de manera definitiva frente a lo solicitado por el consumidor: **OCTAVIO GIRALDO HERRERA DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO COLTEFINANCIERA S.A.  
CENTRO EMPRESARIAL CIUDAD DEL RIO TORRE C2 CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TEL: 605 20 10 CEL: 3128349351 MEDELLÍN-COLOMBIA**

En comunicación vía e mail, esta defensoría del consumidor financiero solicitó lo siguiente a COLTEFINANCIERA:

"Se aportará a la Defensoría toda la información en su poder acerca de la solicitud de COMPAÑÍA LATINA DE ALIMENTOS S.A.S. respecto de reporte a HABEAS DATA."

De manera oportuna, COLTEFINANCIERA allegó respuesta. Ha de indicarse que la entidad vigilada entregó la información pero inicialmente no pudo ser abierta por la Defensoría en virtud de venir en formato Outlook, peor posteriormente se allegó en formatos que pudieron ser abiertos por la Defensoría.

Una vez revisado el cruce de comunicaciones entre las partes, para la Defensoría del Consumidor Financiero es claro que, en efecto, a COLTEFINANCIERA le asistía el derecho a reportar al consumidor financiero, pues estaban firmadas las autorizaciones y hubo un retardo, que aunque mínimo, era del deber legal de la entidad vigilada reportar.

A más de esto, del material probatorio allegado tanto en la queja como en la respuesta de la entidad financiera, no es posible deducir que hubo una indebida notificación al consumidor acerca de su reporte a las centrales de riesgo, ni se está en presencia de una violación flagrante al debido proceso, comprendido en el Artículo 29 de la Constitución Política Colombiana y que, por demás, es un derecho fundamental.

Lo anterior por cuanto si se demostró por COLTEFINANCIERA S.A. que con corte a julio de 2018 requirió al consumidor financiero para que, antes de ser reportado, normalizara dentro de los 20 días siguientes sus obligaciones comerciales y crediticias con la entidad. Además, el 17 de agosto de 2018, el abogado JUAN PABLO FLÓREZ RAMÍREZ, mediante mail dirigido a SANTIAGO ESCOBAR, representante legal de la quejosa, le aclaró:

"Señor

**SANTIAGO ESCOBAR ARANGO  
COMPAÑÍA LATINA DE ALIMENTOS S.A.S.**

Envigado (Ant.)

Con relación a su inquietud frente al reporte negativo que se presentó con respecto al comportamiento de las obligaciones de la sociedad **COMPAÑÍA LATINA DE ALIMENTOS S.A.S.**, le informamos que se evidenció la siguiente situación:

El pasado 9 de julio de 2018 se le envió la comunicación con corte al 30 de junio de 2018, mediante la cual se informa que en los 20 días posteriores se debe **OCTAVIO GIRALDO HERRERA DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO COLTEFINANCIERA S.A.  
CENTRO EMPRESARIAL CIUDAD DEL RIO TORRE C2 CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TEL: 605 20 10 CEL: 3128349351 MEDELLÍN-COLOMBIA**

**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**

normalizar el estado de la obligación vencida al cierre de junio de 2018. Posteriormente, se presentó el vencimiento de una obligación el 27 de julio de 2018, dentro de los 20 días señalados por la comunicación adjunta, situación por la cual se realizó el respectivo reporte motivo de su queja, el cual ya se actualizó por el pago de dicha obligación; es así como ya no aparece el mencionado reporte.

Se aclara que el seguimiento del comportamiento de la cartera para efectos de reporte, no se mira solo por cada obligación sino por el comportamiento en el pago de todas las obligaciones de cada cliente; es así como la comunicación que sirvió como soporte para el reporte de la obligación vencida del 27 de julio de 2018, fue la enviada el 9 de julio de 2018, que si bien correspondía a otra obligación, sirvió como soporte para el mencionado reporte de agosto, ya que el vencimiento se presentó de forma ininterrumpida dentro de los 20 días posteriores a su envío, reflejando un comportamiento de vencimiento de la cartera, el cual insistimos ya no se refleja en incumplimiento en los reportes actuales.

Cualquier inquietud adicional estaremos atentos a resolverla.

**Juan Pablo Flórez Ramírez Abogado**

Calle 52 # 47-42, Ed. Coltejer • Medellín Teléfono: (57-4) 604 34 40 • Extensión 6044

**Coltefinanciera**

El contenido de este mensaje (incluyendo todos los adjuntos) puede ser información privada , confidencial y privilegiada. Si usted no es el destinatario real del mismo, por favor informe de ello a quien lo envía y destrúyalo en forma inmediata. Está prohibida su retención, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito. Este mensaje ha sido verificado con software antivirus; en consecuencia, el remitente de éste no se hace responsable por la presencia en él o en sus anexos de algún virus que pueda generar daños en los equipos o programas del destinatario.

This communication (including all attachments) may contain information that is private, confidential and privileged. If you have received this communication in error; please notify the sender immediately, delete this communication from all data storage devices and destroy all hard copies. Any use, dissemination, distribution, copying or disclosure of this message and any attachments, in whole or in part, by anyone other than the intended recipient(s) is strictly prohibited. This message has been checked with an antivirus software; accordingly, the sender is not liable for the presence of any virus in attachments that causes or may cause damage to the recipient's equipment or software.

Zona de los archivos adjuntos”

Para La Defensoría, es claro que la obligación es una sola, que se pactó por INSTALAMIENTOS o cuotas mensuales, luego si en su momento la entidad remitió comunicación, por supuesto “...que el seguimiento del comportamiento de la cartera para efectos de reporte, no se mira solo por cada obligación sino por el comportamiento en el pago de todas las obligaciones de cada cliente; es así como la comunicación que sirvió como soporte para el reporte de la obligación vencida del 27 de julio de 2018, fue la enviada el 9 de julio de 2018, que si bien correspondía a otra obligación, sirvió como soporte para el mencionado reporte de agosto, ya que el vencimiento se presentó de forma ininterrumpida dentro de los 20 días posteriores a su envío, reflejando un comportamiento de vencimiento de la cartera, el cual insistimos ya no se refleja **OCTAVIO GIRALDO HERRERA DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO COLTEFINANCIERA S.A CENTRO EMPRESARIAL CIUDAD DEL RIO TORRE C2 CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TEL: 605 20 10 CEL: 3128349351 MEDELLÍN-COLOMBIA**

**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**

*en incumplimiento en los reportes actuales.”, es decir, le asiste razón a la entidad vigilada en su posición jurídica, razón por la que no se evidencia vulneración normativa alguna, máxime que se evidenció la actualización del reporte negativo acorde a lo dispuesto por la ley 1266 de 2008.*

*Por las razones anteriormente expuestas, el defensor del Consumidor Financiero de COLTEFINANCIERA S.A.*

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Por tratarse de un asunto para el cuál es competente ésta Defensoría, declarar que se RECHAZA, por improcedente, la queja formulada por la COMPAÑÍA LATINA DE ALIMENTOS S.A.S. en contra de COLTEFINANCIERA S.A.

**SEGUNDO:** Dejar claro que, Coltefinanciera S.A. según respuestas aportadas, sí notificó al accionante según lo normado.

**TERCERO:** Al tenor de lo reglado en el reglamento de DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO y dictado por COLTEFINANCIERA S.A., esta decisión carece de vinculatoriedad para la entidad financiera.

**CUARTO:** La presente decisión se notifica a las partes en los términos establecidos en los numerales 3 y 4 del artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010.

*El Defensor del Consumidor Financiero de COLTEFINANCIERA S.A.,*

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA”**

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 S.F.C.

Por el contrario, la entidad vigilada fue 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 prácticas remitir al DCF los documentos de los productos financieros que se dispone a ofrecer a sus clientes, aún cuando hay modificaciones a los clausulados.

Por ejemplo, el 19 de abril de 2018 nos fue remitido el reglamento de tarjetas de crédito de la entidad y evidenciamos la no existencia de cláusulas abusivas ó leoninas en dicho reglamento. En este trámite, la entidad vigilada fue receptiva a nuestras inquietudes y recomendaciones.

**CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2  
CENTRO EMPRESARIAL CIUDAD DEL RÍO**

**PBX: 5746052010  
MEDELLÍN-COLOMBIA**

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA  
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

*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:**

*“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, o bien, no se han modificado los documentos porque se trataba de documentación ya sometida al control de la SFC.

La entidad vigilada 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 y revisión de clausulados:

Para el mes de diciembre del 2018, me manifesté sobre la modificación realizada al reglamento de tarjetas de crédito que ofrece Coltefinanciera a sus clientes.

En razón de ello, se certificó que la TARJETA DE CRÉDITO VISA COLOMBIA no contenía cláusulas abusivas, así:

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

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA  
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA  
ABOGADO U.P.B.**

Señores

**COLTEFINANCIERA**  
**Héctor Jorge Camargo Salgar**  
**Presidente**  
**E. S. D.**

OCTAVIO GIRALDO HERRERA, identificado con la cedula de ciudadanía N° 71.788.814 de Medellín y T.P. 124.360 del C.S.J., en mi calidad de Defensor Del Consumidor Financiero de la presente entidad, me permite Certificar que luego de estudiar el documento denominado FO-M4-P1-97 REGLAMENTO DE LA TARJETA DE CREDITO VISA COLOMBIA DE COLTEFINANCIERA, no se evidencia clausulados de los denominados abusivos, en el mismo sentido no se visualizan prácticas de índoles abusivas, por lo cual la entidad está en concordancia con la ley 1328 del 2009.

La anterior certificación se expide a los trece días del mes de diciembre de 2018

Atentamente,

  
**Octavio Giraldo Herrera.**  
T.P. 124.360 del C.S.J.

**CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2  
CENTRO EMPRESARIAL CIUDAD DEL RIO  
TELEFAX: 605 20 10 CEL: 312 834 93 51  
MEDELLÍN-COLOMBIA**

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA  
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

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.

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:

*“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. Pese a lo anterior, solicito que se tenga como el buzón para las quejas y comunicaciones con la Defensoría nuestro correo corporativo [octavio.giraldo@giraldocherrera.com](mailto:octavio.giraldo@giraldocherrera.com), buzón que cumple estándares de seguridad de la información.

Lo anterior porque el buzón suministrado por la entidad, no se deja configurar en los celulares corporativos de nuestra firma y se nos hace más dispendiosa su verificación.

En mayo de 2018, vía telefónica, se solicitó a la funcionaria NATALIA SIERRA dicha circunstancia, quien prometió escalarla.

Tal solicitud fue reiterada a ella nuevamente por la misma vía.

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

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA  
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Finalmente, en diciembre de 2018, ante una dificultad puntual con dicho buzón, se solicitó por correo electrónico a LUISA FERNANDA GALINDO actualizar los datos de contacto con nuestro correo corporativo para poder contactar al defensor del Consumidor Financiero.

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

9. Balance de solicitudes de CONCILIACIÓN para 2018: 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 2018, el balance es:

Se presentó una (1) queja formal donde una solicitaba aclaración por cuanto manifestó el consumidor que se encontraba reportado en centrales de riesgos sin autorización.

Dicha queja fue rechazada en favor de la entidad vigilada tal y como en precedencia está consignado.

Frente a las solicitudes de orientación a los consumidores financieros, se presentaron las siguientes:

**JAVIER DUQUE 22 ENERO**

*(...) tengo un inconveniente con Coltefinanciera:*

*Me encuentro atrasado en las cuotas de un crédito que saque para una camioneta de servicio especial de placas WMK 376 tuvo un siniestro x el cual en la aseguradora que porque no habían los repuestos no la demoraron de el 21 de julio a el 18 de octubre de el 2017.*

*Por lo cual yo informe a la financiera que las cuotas las pagaba de el trabajo de la camioneta y como estaba en la aseguradora no producía les pase una carta y me dijeron que no era problema de ellos que yo tenía una obligación con ellos.*

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

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA  
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

*Por lo que duro tanto en la aseguradora el carro quedó sin trabajo y les informe que me era imposible seguir pagando el crédito que estaba en quiebra pasandole otra carta el día 7 de noviembre de 2017 para que me recibieran el vehículo para contrarrestar la deuda me dijeron que si que en 15 días hábiles me llamaban para decirme donde llevar el vehículo para hacerle un avalúo y aún nada.*

*Me han perjudicado ya estoy reportado a las centrales de riesgo*

*También lleve dos compradores que querían el vehículo haciéndose cargo de el crédito y no les sirvió uno por ingresos y el otro que porque pagaba EPS sobre el mínimo*

**RESPUESTA:**

*En mi condición de DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE COLTEFINANCIERA y actuando en calidad de ORIENTADOR de los consumidores financieros le manifiesto:*

*Que por el hecho de usted suscribir y obtener un crédito bancario, la entidad crediticio por ley no corre con los riesgos de su actividad, es decir, usted, independientemente de si el vehículo opera o no, debe pagar las cuotas mensuales pactadas, pues así lo acordó con la entidad crediticia.*

*Ahora bien, por ley, es potestad exclusiva del acreedor el decidir si recibe en DACIÓN DE PAGO el bien que se financió o no, como también es de potestad de ella el decidir si acepta la sustitución de la calidad del deudor, pues es ella quien asume el riesgo de no solvencia de un nuevo deudor.*

*Mi recomendación es que si usted va a realmente declararse en "quiebra" (insolvencia realmente), acuda a un centro de conciliación, a través de abogado titulado, para solicitar un acuerdo de reestructuración de persona natural no comerciante y en las audiencias que se hacen con los acreedores llegue a acuerdos, como por ejemplo la entrega del vehículo a coltefinanciera.*

*Entiendo que su escrito consiste en una solicitud de orientación y no en una queja formal, porque con lo narrado por usted, de entrada evidencio que Coltefinanciera ha actuado conforme a la ley y no existe incumplimiento legal de ella a la fecha.*

**DEISY JOHANA RAMIREZ**

15.08.2018

**CARRERA 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2  
CENTRO EMPRESARIAL CIUDAD DEL RÍO**

**PBX: 5746052010**

**MEDELLÍN-COLOMBIA**

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA  
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Buenas días doctor deseo hablar con usted sobre algunas cosas que coltefinanciera esta haciendo que me esta perjudicando solicito de su colaboración mi teléfono es 3207371496 mi nombre es deys jhoana ramirez para que por favor me puedes llamar o un numero que yo le pueda devolver la llamada.

*Agradezco de su colaboración*

*RESPUESTA:*

*Telefónica al consumidor*

**DWA CONSULTORES ASOCIADOS S.A.S.**

12.12.2018

*Doctor Giraldo,*

*Cordial saludo.*

*Nuevamente le solicito de la forma mas respetuosa una cita lo antes posible, toda vez que tenemos una situación particular que discutir con usted sobre unos negocios sostenidos con COLTEFINANCIERA.*

*Dado que nos encontramos en la ciudad de Barranquilla y usted en la ciudad de Medellín, le proponemos realizar una **ENTREVISTA PRESENCIAL** el día martes 18 de diciembre en Medellín.*

*Quedamos atentos a su respuesta.*

*Atentamente,*

*RESPUESTA:*

*Se realizó reunión presencial en la ciudad de Santa Marta el día 17 de diciembre de 2018 con los solicitantes. Dicha reunión fue documentada mediante grabación magnetofónica y entregada una copia completa de lo conversado a la entidad vigilada en 2018.”*

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

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA  
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

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 V." The signature is fluid and cursive, with "Octavio" on top, "Giraldo" in the middle, and "V." 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**