



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

**INFORME DE GESTIÓN DEL DEFENSOR DEL  
CONSUMIDOR FINANCIERO DE  
COLTEFINANCIERA S.A  
COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO  
Mayo – Diciembre de 2019**

**Enero de 2020**

**TABLA DE CONTENIDO**

I.- Criterios que orientan las actividades y los conceptos de la Defensoría	2
1.1.- <i>En relación con las quejas</i>	2
1.2.- <i>En relación con las vocerías</i>	3
1.3.- <i>En relación con las conciliaciones</i>	9
1.4.- <i>En relación con información relevante</i>	10
II.- Estadísticas	10
III.- Un software diseñado para el trámite de las quejas y preparación de estadísticas	13
IV. Implementación Sistema de la Defensoría del Consumidor Financiero	13
V.- Reuniones de la DCF con Coltefinanciera durante el año 2.019	14
VI.- Seguimiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero	14
VII.- Prácticas indebidas, ilegales o inseguras	17
VIII.- Sugerencias	17
IX.- Anexos	

**Anexo N° 1. Acta de conciliación**

Bogotá, D.C., 23 de enero de 2020

Cll. 70A N° 11-83 • Bogotá, D.C. • Tels. (1) 235 1604 - 543 9850 - (57-1) 235 1604 • Fax: 543 9855  
www.defensorialg.com.co



Doctora  
Gilda Pabón Gudiño  
Presidenta Junta Directiva  
Coltefinanciera S.A. - Compañía de Financiamiento  
Medellín

**Ref.- Informe de gestión DCF año 2.019**

Señora Presidenta:

Para darle cumplimiento a lo que disponen el literal g) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010, la Circular 015 de 2007, la Circular 024 de 2013 y la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, presentamos el informe correspondiente al desarrollo de las actividades y servicios que como Defensores del Consumidor Financiero (ahora en adelante **DFC**) estuvieron a nuestro cargo a partir del 22 de mayo de 2.019.

**I.- Criterios que orientan las actividades y los conceptos de la Defensoría:**

Nuestras relaciones con Coltefinanciera S.A. se desarrollaron dentro del marco de respeto, autonomía e independencia que exigen la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010 y el Reglamento de La Defensoría, bajo los siguientes criterios:

**1.1.- En relación con las quejas:**

**a.-** La Defensoría considera que las Entidades Vigiladas (ahora en adelante **EV**) no pueden tomar las quejas que presentan sus clientes o usuarios como simples cargas de trabajo adicional y que, por su parte, el Defensor del Consumidor Financiero no puede verlas como trámites que ha de atender a las volandas para salir del paso, sin comprometerse en el estudio de cada asunto. Desde nuestro punto de vista las quejas contienen revelaciones que permiten el enriquecimiento institucional porque el cliente es parte del valor de la empresa y ante su maltrato (por injusticia, por abuso, por desatención o por cualquier causa) o ante información insuficiente, inadecuada o mal entendida, las últimas reacciones de la clientela siempre resultan perjudiciales para la entidad prestadora de servicios.

**b.-** Cada queja envuelve una oportunidad para que la entidad prestadora de servicios se evalúe a sí misma, revise y si es del caso modifique las estrategias comerciales o administrativas que causan quejas frecuentes o reiterativas y afectan su imagen institucional.

**c.-** Desde nuestro punto de vista la queja también sirve para evaluar la calidad de los instrumentos de comunicación con los clientes o con los funcionarios operativos y es



muy útil para verificar el nivel o grado de conocimientos específicos que sobre cada producto y servicio tienen quienes atienden al público y orientan a los clientes sobre los trámites, los costos, las limitaciones de los productos y otras particularidades análogas.

### **1.2.- En relación con las vocerías**

**a.-** Desde nuestro punto de vista la vocería es la función más creativa y útil de cuantas las leyes le confieren a los Defensores del Consumidor Financiero. Este ha sido el vehículo a través del cual hemos hecho las sugerencias que consideramos necesarias para mejorar las relaciones entre los prestadores de servicios financieros y sus clientes y usuarios.

**b.-** Presentamos 2 vocerías a Coltefinanciera S.A, las que reseñamos a continuación:

#### **b.1.- Actualización de información ante centrales de riesgo (7C4EDE33A6)**

**1.1.- La queja:** La queja se originó porque por un error en el aplicativo de Coltefinanciera, el pago hecho por el quejoso no fue registrado exitosamente, y por dicho error fue reportado ante las centrales de riesgo.

**1.2.- Las explicaciones del Ctefinanciera:** En la carta que Coltefinanciera nos hizo llegar el 17 de septiembre de 2019 nos dijo que: **i)** hemos hecho la corrección de la información; **ii)** le expresamos nuestras más sinceras disculpas por este error involuntario que se debió a un inconveniente con nuestro proceso operativo.

**1.3.- El concepto de la Defensoría:** Como desde nuestro punto de vista la respuesta Coltefinanciera satisfizo lo que el consumidor financiero pedía, en cumplimiento del Artículo 2.34.2.1.5 numeral 10 del Decreto 2555 de 2010 quisimos saber si el quejoso estaba de acuerdo con esa decisión, en el entendido que si en el transcurso de los 8 días hábiles siguientes a esta carta no manifestaba ningún motivo de inconformidad, el caso se entendería resuelto y se daría por concluida nuestra intervención en este asunto, lo que no significaba que esta opinión limitaba los derechos de acción que las leyes le reconocen.

**1.4.- La vocería:** En desarrollo de las funciones de vocería respetuosamente le solicitamos que le envíe este concepto al (las) área(s) o a (los) funcionario(s) que en Coltefinanciera tiene(n) a su cargo el área de servicios técnicos y tecnológicos para que hagan lo necesario a fin de asegurar la operatividad de las plataformas virtuales, solicitud que hacemos porque según el literal I), artículo 7 de la Ley 1328 de 2009, Coltefinanciera debe contar con herramientas técnicas y tecnológicas idóneas para el correcto funcionamiento como entidad financiera<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Cfr. Literal I), artículo 7 de la Ley 1328 de 2009: “Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros”.



**1.5.- Respuesta de Coltefinanciera:** En atención a la vocería en referencia, nos permitimos agradecerle por el concepto y las recomendaciones emitidas sobre la queja 7C4EDE33A6. Sin embargo queremos dar claridad sobre la situación presentada:

El cliente JHON EDUARDO MORENO CLAVIJO identificado con C.C 1033731568, tiene 2 obligaciones vigentes, las cuales existieron inicialmente en la entidad Dentix, para el pago de tratamientos odontológicos; posteriormente estas obligaciones fueron cedidas a nuestra entidad conservando las condiciones financieras y los canales de recaudos.

En este sentido, informamos que el cliente el pasado 17 de junio de 2019 realizó un pago unificado por PSE por valor \$221.800, es decir, que en lugar de realizar 2 transacciones, una para cada obligación, realizó una sola, esto generó que operativamente el recaudador – Dentix – tuviera que realizar la división del pago y dicho proceso retrasó el reporte a nuestra entidad.

Finalmente, concluimos que el incidente presentado no involucró deficiencias en la operatividad de nuestras plataformas tecnológicas.

#### b.2.- Reestructuración de crédito (FAAFDA6620)

**b.1.- La queja:** La queja se originó porque el quejoso alega que Coltefinanciera no le envía la información detallada de la aplicación de los pagos; igualmente dice que se le ha hecho un reporte negativo en las centrales de riesgo.

**b.2- Las explicaciones de Coltefinanciera:** el 11 de septiembre de 2019, Coltefinanciera nos dijo que: i) en primer lugar, y con relación a la entrega de la información, tal como puede verificarlo en el soporte de envíos adjunto, hemos hecho oportunamente el envío a su correo electrónico (quintour@outlook.com) del Estado de Cuenta y la Cuenta de Cobro de su obligación, así mismo, desde nuestro Contact Center le hemos ofrecido la opción de activar el Portal Web Coltefinanciera Digit@l Personas, para que pueda consultar de forma fácil y gratuita todo lo relacionado con su crédito (Liquidación, aplicación de pagos, estado de cuenta, entre otros).

Seguimiento a Envíos.										
Seguimiento a envíos Delta										
Consulta la información de todos sus envíos, tanto físicos como electrónicos										
Electrónicos										
Buscar:	<	>								
Tipo Doc	Y	Ciudad	Y	Cuenta	Y	Destinatario	Y	Dpto	Y	Email
✉				12501150		JUAN BAUTISTA GOMEZ OSORIO				quintour@outlook.com
✉				101434670		JUAN BAUTISTA GOMEZ OSORIO				quintour@outlook.com
✉				125811850		JUAN BAUTISTA GOMEZ OSORIO				quintour@outlook.com
✉				101434670		JUAN BAUTISTA GOMEZ OSORIO				quintour@outlook.com
✉				125811850		JUAN BAUTISTA GOMEZ OSORIO				quintour@outlook.com
✉				125811850		JUAN BAUTISTA GOMEZ OSORIO				quintour@outlook.com
✉				101434670		JUAN BAUTISTA GOMEZ OSORIO				quintour@outlook.com
✉				125811850		JUAN BAUTISTA GOMEZ OSORIO				quintour@outlook.com



ii) Con relación, al reporte en Centrales de Riesgos, le informamos que actualmente Coltefinanciera no ha hecho reportes por mora; sin embargo, desde febrero del año 2017 hasta enero de 2019 usted ha presentado moras que superan los 60 días y en septiembre de 2018 participó en una reestructuración, lo que genera una calificación de riesgo más alta, que permanecerá hasta el mes de agosto de 2019 porque el término de permanencia de la información negativa no podrá exceder el doble de la mora reportada, cuando la misma sea inferior a dos (2) años; en el caso en que la mora reportada sea igual o superior a dos (2) años, el dato negativo permanecerá por cuatro (4) años más, contados a partir de la fecha en que se extinga la obligación por cualquier modo (Cfr. Artículo 13 de la Ley 1266 de 2008, Numeral 1.6 Resolución 76434 de 2012").

c.- **El concepto de la Defensoría:** La Defensoría del Consumidor Financiero consideró que en el caso de la queja era necesario hacer las siguientes precisiones:

La Superintendencia Financiera de Colombia ha precisado claramente el significado de los términos “refinanciación” y “reestructuración”, diciendo que *‘el sector financiero se emplea con frecuencia la expresión ‘refinanciar’ para describir todas aquellas modificaciones introducidas a los créditos con el propósito de recuperar las obligaciones vencidas, es importante señalar que este término no constituye en sí mismo una figura jurídica, sino un concepto comercial y financiero que hace referencia a la introducción de cambios a una relación obligacional, con el propósito de facilitar el pago a un deudor’<sup>2</sup>*, y también ha dicho que se entiende “*por reestructuración de un crédito cualquier mecanismo excepcional, instrumentado mediante la celebración y/o ejecución de cualquier negocio jurídico, que tenga por objeto modificar las condiciones originalmente pactadas con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el real o potencial deterioro de su capacidad de pago.* Adicionalmente, se consideran reestructuraciones los acuerdos celebrados en el marco de las Leyes 550 de 1999, 617 de 2000 y 1116 de 2006 o normas que las adicionen o sustituyan, así como las reestructuraciones extraordinarias y las novaciones”<sup>3</sup>.

En este orden de ideas, la Superintendencia Financiera de Colombia concluyó que “*la refinanciación o reestructuración se basa en modificar las condiciones acordadas por los contratantes al momento de otorgar el crédito, es decir, implica cambiar los términos del contrato a través del cual se estructuró el mismo...*”<sup>4</sup> entendiéndose que ambas denominaciones hacen alusión a lo que jurídicamente se conoce como una “novación”<sup>5</sup> y por lo cual producen los mismos efectos.

También es de tener en cuenta La Circular 026 de 2017 de la Superintendencia Financiera de Colombia, circular que se refiere a los créditos modificados y a los

<sup>2</sup> Concepto 2009075844-001 del 29 de octubre de 2009. Superintendencia Financiera de Colombia

<sup>3</sup> Ibídem

<sup>4</sup> Ibídem

<sup>5</sup> CÓDIGO CIVIL, ARTICULO 1687. DEFINICION DE NOVACION, CÓDIGO CIVIL. “La Novación es la sustitución de una nueva obligación a otra anterior, la cual queda por tanto extinguida.”



créditos reestructurados y dice que “*las entidades podrán modificar las condiciones originalmente pactadas de los créditos sin que estos ajustes sean considerados como una reestructuración*”. Esa misma Circular 026 dice que los créditos modificados tienen las siguientes características.

- a. Las nuevas condiciones deben atender criterios de viabilidad financiera teniendo en cuenta el análisis de riesgo y capacidad de pago del deudor sin que ello implique el uso excesivo de periodos de gracia.
- b. Su calificación corresponderá a aquella que se asigne al momento de la modificación de acuerdo con el análisis de riesgo de que trata el literal a. de este subnumeral y según las instrucciones del presente Capítulo y sus Anexos, y deberá actualizarse bajo los mismos principios.
- c. Serán objeto de monitoreo especial por parte de la entidad. Sin embargo, una vez el deudor efectúe pagos regulares y efectivos a capital e intereses por un período de 9 meses ininterrumpidos para microcrédito, 1 año ininterrumpido para consumo y de 2 años ininterrumpidos para los créditos de las modalidades comercial y de vivienda, el crédito podrá salir de este monitoreo.
- d. Si el deudor incumple el pago del crédito bajo las nuevas condiciones (30 días de mora), se debe reconocer como una reestructuración. A su vez, la misma circular dice que “*se entiende por reestructuración de un crédito cualquier mecanismo excepcional, instrumentado mediante la celebración y/o ejecución de cualquier negocio jurídico, que tenga por objeto modificar las condiciones originalmente pactadas con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el real deterioro de su capacidad de pago*”

Tanto en la modificación como en la reestructuración de un crédito “*las entidades deben suministrar al deudor la información necesaria que le permita comprender las implicaciones de estas modificaciones en términos de costos y calificación crediticia, así como un comparativo entre las condiciones actuales y las del crédito una vez sea modificado o reestructurado. Para el efecto deben suministrar como mínimo información respecto de las nuevas condiciones establecidas, los efectos de incumplir en el pago de la obligación bajo las nuevas condiciones, así como el costo total de la operación. Tales condiciones deben quedar soportadas en un medio verificable.*

Ahora bien, tomando en cuenta el caso en concreto, el procedimiento que siguió Coltefinanciera en la reestructuración del crédito se ajusta a derecho, toda vez que esa entidad debe otorgarle una calificación de mayor riesgo a un crédito que es objeto de reestructuración como lo dicta el numeral 2.2.1 del Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia (Circular Externa 100 de 1995) en donde se determina que “*Los créditos reestructurados deben calificarse de conformidad con el análisis de riesgo y capacidad de pago y las condiciones señaladas en el presente Capítulo y sus Anexos. En ningún caso, la calificación podrá ser mejor a aquella que tenía el crédito al momento de solicitar la reestructuración.*”



Por otra parte, las entidades financieras, constantemente y con detalle deben observar cómo evoluciona cada crédito y el estado de los negocios de sus clientes con el propósito de conocer la situación económica del mutuario y evaluar periódicamente el riesgo para tomar a tiempo las medidas administrativas y las decisiones contables que fueran necesarias para mantener la idoneidad de la cartera, esto con la finalidad de “calificar” en función del riesgo cada obligación, en una de cinco categorías:-A Crédito normal, B Crédito subnormal, C Crédito deficiente, D Crédito de difícil cobro y, E Crédito irrecuperable, calificaciones que, como ya se dijo, buscan establecer el Riesgo del Crédito en consideración a la manera como el deudor ha atendido la deuda.

En cuanto al reporte negativo en las Centrales de Información Financiera y el tiempo de permanencia del dato negativo, conviene recordar que el sistema de reportes de datos negativos de carácter financiero se desarrolla sobre las siguientes bases:

**a.-** Como la Corte Constitucional ha dicho que las Centrales de Información Financiera deben verificar la *legitimidad del reporte*, cuando el solicitante de la inserción del dato negativo no está autorizado por el deudor para entregar o compartir esos datos será necesario “cancelar el reporte”. Dice la Corte: “*es responsabilidad de la central de información financiera verificar si las entidades que realizan el reporte se encuentran legítimamente autorizadas por el titular de los datos negativos para que éstos se suministren a las centrales de riesgo. Por ello, se ordena a la central que verifique si las entidades involucradas se encontraban autorizadas para hacer dicho reporte, de modo que, si acreditan debidamente esa facultad, se encontrará demostrada la legitimidad del reporte, lo que permite que se mantenga por el tiempo correspondiente en las centrales de riesgo. En caso contrario, deberá cancelar el reporte.*”<sup>6</sup>.

**b.-** El inciso 2º del artículo 13 de la Ley 1266 de 2008 dice que “*los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera, y en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones se regirán por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirada de los bancos de datos por el operador, de forma que los usuarios no puedan acceder o consultar dicha información. El término de permanencia de esta información será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida.*”

**c.-** La Corte Constitucional -a través de la sentencia C-1011 de 2008- condicionó la exequibilidad del término de permanencia y advirtió que se debía interpretar en el sentido en que “*la caducidad del dato financiero en caso de mora inferior a dos años, no podrá exceder el doble de la mora, y que el término de permanencia de cuatro años también se contará a partir del momento en que se extinga la obligación por cualquier modo.*”. Es decir, la Corte Constitucional estableció las reglas que se aplican para definir el término durante el cual los datos negativos deben permanecer en las Centrales de Riesgo. En esa Sentencia, la Corte Constitucional precisó tres reglas, a saber: **(i)** si la mora es inferior a dos años, los datos negativos podrán permanecer en las Centrales de Riesgo durante un período que no exceda el doble del tiempo de la

---

<sup>6</sup> M. P. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo. Sentencia T-168 del 8 de marzo de 2010.

CII. 70A Nº 11-83 • Bogotá, D.C. • Tels. (1) 235 1604 - 543 9850 - (57-1) 235 1604 • Fax: 543 9855  
www.defensorialg.com.co



mora; (ii) si la mora es mayor de dos años, este período será de 4 años contados a partir de la fecha en que la obligación se extinga por cualquier modo; y, (iii) una vez cumplido el término que corresponda según el caso, los vectores negativos se deberán eliminar del historial crediticio del cliente.

d.- Tomando como base los criterios establecidos por la Corte Constitucional, dos años después de la Sentencia C-1011 de 2008, a partir del 6 de agosto de 2.010, esos criterios para determinar el tiempo máximo de vigencia de los datos negativos entraron a formar parte del sistema de derecho positivo. Así, el artículo 3º del Decreto 2952 de 2010, dijo que “*en caso de mora inferior a dos (2) años, el término de permanencia de la información negativa no podrá exceder el doble de la mora.*

*Para los demás eventos, el término de permanencia de la información negativa será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que la mora se extinga por cualquier modo.*

*En el caso de incumplimiento de obligaciones en las cuales no se puedan computar tiempos de mora, tal como sucede con las cuentas corrientes canceladas por mal manejo, el término de permanencia de la información negativa será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que cese el incumplimiento o sea cancelado el producto.”*

e.- Las nuevas reglas –que son las vigentes- se resumen así: (i) si la mora es inferior a dos años, los datos negativos **podrán permanecer** en las Centrales de Riesgo durante un período **que no exceda** el doble del tiempo de la mora; (ii) si la mora es mayor de dos años, este período será de 4 años contados a partir de la **fecha en que la mora** se extinga por cualquier modo; (iii) en el caso de incumplimiento de obligaciones en las cuales no se puedan computar tiempos de mora, tal como sucede con las cuentas corrientes canceladas por mal manejo, el término de permanencia de la información negativa será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que cese el incumplimiento o sea cancelado el producto; y, (iv) una vez cumplido el término que corresponda según el caso, los vectores negativos se deberán eliminar del historial crediticio del cliente.

En este orden de ideas, y teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, las entidades financieras al momento de enviar información a las centrales de riesgo deben tener en cuenta el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266<sup>7</sup>, debido a que la información que se suministre a los operadores de los bancos de datos debe corresponder a la realidad de los créditos, esto con el fin de evitar reportes negativos sin justificación. Si bien es cierto que, una vez se haga una restructuración a un crédito, la entidad financiera puede calificar con un mayor riesgo el crédito del consumidor financiero como lo indica el numeral 2.2.1 del Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera de la

<sup>7</sup> “Garantizar que la información que se suministre a los operadores de los bancos de datos o a los usuarios sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable”,

Cll. 70A N° 11-83 • Bogotá, D.C. • Tels. (1) 235 1604 - 543 9850 - (57-1) 235 1604 • Fax: 543 9855  
[www.defensorialg.com.co](http://www.defensorialg.com.co)



Superintendencia (Circular Externa 100 de 1995)<sup>8</sup>, esto no le da la facultad a la entidad financiera ha realizar un reporte negativo en centrales de riesgo, debido a que como lo mencionamos anteriormente, la información que se provea a los bancos de datos debe ser totalmente veraz y en caso de que la información suministrada no cumpla con este requisito, el Banco estará frente a un grave incumplimiento, ya que, puede llegar a afectar la reputación crediticia del quejoso.

Damos por concluida nuestra intervención en este caso, no sin antes advertir que este concepto no es obligatorio y tampoco limita los derechos de acción y queja que las leyes le reconocen a los clientes o usuarios de entidades financieras.

**d.- La Vicería:** En desarrollo de las funciones de vocería respetuosamente le solicitamos que le envíe este concepto al (las) área(s) o al funcionario(s) que en Coltefinanciera tiene(n) a su cargo lo relacionado con la modificación y con la reestructuración de las obligaciones de los clientes para que tengan presente las diferencias que hay entre calificación negativa en las centrales de riesgo y la calificación de riesgo que surgen de la reestructuración de créditos, de acuerdo a lo previsto en la Circular 026 de 2017 y el numeral 2.2.1 del Capítulo II de la Circular Externa 100 de 1995.

**e.- Respuesta del Coltefinanciera:** En atención a la vocería en referencia, nos permitimos agradecerle por las recomendaciones emitidas sobre la queja FAAFDA6620.

Al respecto, hemos remitido su comunicación a nuestra área de operaciones con el fin de reforzar el concepto sobre diferencias que hay entre calificación negativa en las centrales de riesgo y la calificación de riesgo que surgen de la reestructuración de créditos, de acuerdo a lo previsto en la Circular 026 de 2017 y el numeral 2.2.1 del Capítulo II de la Circular Externa 100 de 1995.

Es de anotar, que al interior de nuestra entidad tenemos claridad sobre la anterior normatividad, sin embargo en la redacción de la respuesta enviada a nuestro cliente, tuvimos una imprecisión que conllevó a que se interpretara que la reestructuración le había generado un reporte negativo por parte de nuestra entidad, cuando realmente dicho reporte solo corresponde a las moras que presentó el cliente entre el año 2017 – 2019 y que superaban los 60 días.

Finalmente, nos comprometemos a que todas nuestras respuestas sean siempre claras y precisas, especialmente en el tema que nos convoca

### **1.3.- En relación con las conciliaciones**

---

<sup>8</sup> Los créditos reestructurados deben calificarse de conformidad con el análisis de riesgo y capacidad de pago y las condiciones señaladas en el presente Capítulo y sus Anexos. En ningún caso, la calificación podrá ser mejor a aquella que tenía el crédito al momento de solicitar la reestructuración.”



El literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 dispone que una de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero, es la de “*Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y la entidad vigilada podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes*” (...).

En el transcurso de 2.019 la Defensoría trató una conciliación entre el consumidor financiero, María Katerine Díaz Cepeda, y la EV, Coltefinanciera, el día 16 de septiembre del mismo año. (Anexo N° 1)

#### 1.4.- En relación con información relevante

Como creemos que la Defensoría puede ofrecer información relevante y muy útil para lo que a los Revisores Fiscales, Gerentes o Vicepresidentes de Operaciones y los responsables de Control Interno, Recursos Humanos o Servicio al Cliente les corresponde, permanentemente estamos dispuestos a evaluar con esos funcionarios el trabajo a cargo de la Defensoría, el contenido de las quejas que se tramitaron directamente ante la entidad o ante la SFC y lo relevante de los conceptos que rendimos y las vocerías que proponemos.

#### II.- Estadísticas:

a.- En el transcurso de 2.019 la Defensoría trató (19) quejas de los consumidores financieros de Financiera Coltefinanciera S.A., relacionadas todas con el producto “Crédito de Consumo y/o Comercial”.

Los motivos que generaron las 19 quejas fueron siguientes:

Motivo de Queja	Nº quejas
Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	1
Cobro servicios y/o comisiones	1
Inadecuado suministro de información en la vinculación	1
Indebida atención al consumidor financiero-servicio	4
No se remite información al cliente	1
Procedimientos y honorarios de cobranza	1
Reporte centrales de riesgos	6
Revisión y/o Liquidación	3
Suministro de información insuficiente o errada	1
<b>Total</b>	<b>19</b>



El motivo más representativo en términos de quejas fue “Reporte centrales de riesgos” con una participación relativa del **32%** sobre el total de quejas, seguido del motivo “Indebida atención al consumidor financiero-servicio” con una participación relativa del **21%**, “Revisión y/o Liquidación” participó con un **15%**, los demás motivos como son: “Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)”, “Cobro servicios y/o comisiones”, “Inadecuado suministro de información en la vinculación”, No se remite información al cliente”, “Procedimientos y honorarios de cobranza” y “Suministro de información insuficiente o errada” en conjunto tuvieron una participación relativa del **32%** sobre el total de quejas recibidas a través de la DCF.

En doce (**12**) quejas los pronunciamientos de la Defensoría fueron a favor de Coltefinanciera S.A y cinco (**5**) fueron clasificados como rectificados<sup>9</sup>.

**b.-** A solicitud nuestra, Coltefinanciera S.A. nos ha comunicado que en el transcurso del 2019, a través de los canales dispuestos para recibir las quejas de sus clientes esa Compañía recibió ochocientas noventa y seis (896) quejas, las cuales se individualizan en la siguiente tabla:

Producto	Nº Quejas
Tarjeta de Crédito	55
Crédito de Consumo y/o Comercial	692
Intermediación de Mercado Cambiario (Giros-Compraventa de divisas)	1
Cuenta de Ahorros	86
C.D.T.	62
<b>Total</b>	<b>896</b>

Fuente: Coltefinanciera S.A.

El producto más representativo en términos de quejas fue “Crédito de Consumo y/o Comercial” con una participación relativa del **77%** de las quejas, seguido del producto “Cuenta de Ahorros” con una participación relativa del **9%**, seguido del producto “C.D.T.” con una participación del **7%**, “Tarjeta de Crédito” con una participación del **6%** y por último, está el producto “Intermediación de Mercado Cambiario (Giros-Compreventa de divisas)” con una participación del **1%** sobre el total de quejas recibidas directamente en Coltefinanciera S.A.

Veinticuatro (24) motivos de queja generaron las ochenta noventa y seis (**896**), los cuales individualizamos en el siguiente cuadro con el número de quejas recibidas:

<sup>9</sup> Quejas sobre las cuales la entidad cuestionada acepta las reclamaciones del cliente antes de la decisión de La Defensoría.



Motivo de queja	N° Quejas
Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	38
Bloqueo (productos)	3
Cheques (Devolución, negociación, otros)	1
Cobro servicios y/o comisiones	60
Consignación errónea	1
Descuentos injustificados	14
Diferencias en monetización	1
Entrega de dineros sin juicio de sucesión	1
Fallas en cajero automático	1
Fallas en datáfono (Compras)	3
Fallas Red Oficina	1
Gravamen movimientos financieros	4
Inadecuado suministro de información en la vinculación	7
Indebida atención al consumidor financiero-servicio	250
Información sujeta a reserva	2
No se remite información al cliente	60
Pago irregular en caja	2
Procedimientos y honorarios de cobranza	15
Reestructuración de créditos	12
Reporte centrales de riesgos	86
Revisión y/o Liquidación	325
SIPLA	1
Suministro de información insuficiente o errada	5
Suplantación presunta de persona	3
<b>Total</b>	<b>896</b>

Fuente: Coltefinanciera S.A.

Seis motivos de quejas tuvieron una participación del **88%**, el motivo más representativo en términos de quejas fue “Revisión y/o Liquidación” con una participación del **36%**, “Indebida atención al consumidor financiero-servicio” tuvo una participación del **27%**, “Reporte centrales de riesgos” **9%**, “Cobro servicios y/o comisiones” y “No se remite información al cliente” cada uno participo con el **6%**, “Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)” con un **4%**, los demás motivos relacionados en el cuadro, en conjunto participaron con un **12%**.

d.- Durante el año 2019 Coltefinanciera S.A. recibió en total novecientas quince (**915**) quejas: ochocientas noventa y seis (**896**) quejas directamente en la Compañía con una participación del **98%** sobre el total de quejas recibidas y diecinueve (**19**) queja a



través del DCF con una participación del **2%** sobre el total de quejas recibidas en 2019.

### **III.- Un software diseñado para el trámite de las quejas y preparación de estadísticas**

Nosotros pensamos que nuestro trabajo debe ser valorado por la calidad de los conceptos y trabajos que hace, así como por las publicaciones y documentos que pone a disposición de las entidades financieras a las que les presta servicios. Sin embargo, algunas entidades piensan que lo fundamental no es la calidad conceptual sino contar con una herramienta de administración de las quejas, razón por la cual y sin desmedro de la calidad que nos interesa, con ayuda de ITMOVE SAS y bajo la coordinación de los ingenieros José Luis Castro y Julio Ocampo hemos diseñado una herramienta cuyas características son las siguientes:

- a.-** Facilita el registro, seguimiento, control y cierre de todas las quejas y solicitudes que recibe la DFC, dejando debidamente registrados todos los eventos que suceden alrededor de ellas.
- b.-** Permite eliminar el uso de papel.
- c.-** Tiene un módulo de consulta a través del cual la Entidad Vigilada puede hacer el seguimiento de sus casos.
- d.-** Ofrece acceso vía Web y permite la concurrencia de usuarios.
- e.-** Cuenta con un sistema de administración de usuarios.
- f.-** Permite el registro de casos de acuerdo con cada EV y permite el manejo completamente individualizado de cada una de ellas.
- g.-** Permite la clasificación de los casos según los códigos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- h.-** Permite la administración de las reclamaciones y la de las respuestas enviadas por las EV.
- i.-** Gestiona los términos que deben tener en cuenta tanto la Defensoría como cada EV y activa alertas tempranas para advertir los vencimientos en cada una de las fases del trámite: respuesta de entidades, tiempo para elaborar conceptos.
- j.-** Los usuarios (Coordinador) de cada EV envían las respuestas a la Defensoría sin necesidad de utilizar otros medios como el correo físico que pueden demorar los tiempos de respuesta o presentar riesgos en el envío o en la recepción de información confidencial.
- k.-** El quejoso podrá registrar sus quejas a través de nuestra página Web y recibirá el concepto en su correo electrónico o en la dirección física registrada en la queja.
- l.-** El software genera reportes sobre el comportamiento de las quejas y permite hacer análisis de tendencias.

### **IV. Implementación Sistema de la Defensoría del Consumidor Financiero**



A partir del 22 de mayo del año pasado, Coltefinanciera tuvo la posibilidad de ingresar al aplicativo. La implementación del Sistema de la DFC ha sido gradual, y ha incluido un tiempo prudencial para la adaptación al mismo.

Se diseñaron manuales instructivos para el manejo de la herramienta los cuales se compartieron con todas las entidades para una mejor comprensión de la misma.

Para el año 2020, el proceso de trámite de queja, el cual comprende desde la radicación de la queja hasta su contestación, se hará completamente a través del aplicativo.

#### **V.- Reuniones de la DCF con Coltefinanciera durante el año 2.019**

Las reuniones que se hicieron fueron las siguientes:

**a.-** En el mes de junio se llevó a cabo una teleconferencia para informar a los Defensores del Consumidor Financiero de Coltefinanciera y Multibank acerca de la operación de cesión parcial de activos, pasivos y contratos que se estaba realizando entre las entidades y coordinar el proceso de atención para los clientes que dirijan sus quejas o reclamaciones ante las Defensorías.

**b.-** De igual manera, en los meses de octubre y diciembre de 2.019, por medio de videoconferencia, se acompañó a Coltefinanciera durante los procesos de licitación para la adquisición de seguros contra todo riesgo.

**c.-** En el mes de diciembre de 2.019 se llevó a cabo una reunión colectiva para presentar el software para la administración de las quejas que se tramitan por medio de la Defensoría.

#### **VI.- Seguimiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero**

El 07 de enero de este año le enviamos un mensaje a *Coltefinanciera S.A.* para conocer los trabajos que esa compañía hizo durante el año pasado en relación con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (ahora en adelante **SAC**). Según lo informado a la Defensoría, en el transcurso del 2019 Coltefinanciera S.A., en relación con el SAC adelantó las siguientes actividades, información que ensamblamos dentro de este informe sin modificación alguna:

En cumplimiento al numeral 1.1 capítulo II título III parte I de la Circular Básica Jurídica modificada por la Circular Externa 029 de 2014, durante el año 2019 nuestra entidad realizó las siguientes actividades, encaminadas a cumplir dichos objetivos:

**a.-** Pusimos al servicio de nuestros clientes una nueva herramienta transaccional a través de nuestra página web. Coltefinanciera Digit@l Personas y Coltefinanciera Digit@l Empresas ofrecen un muy completo menú de servicios; permiten a los



clientes realizar consultas y operaciones en línea, realizar pagos, programar transacciones, descargar certificados, referencias, etc.

**b.-** Con el propósito de ofrecer más oportunidades a nuestros clientes, ampliamos el portafolio de productos y servicios para el Segmento Personas, con el **lanzamiento de Bancaseguros** y nuestras tres primeras pólizas (Adulto Mayor, Rentas Clínicas y Contenidos Hogar), de la mano de Chubb Colombia S.A, una de las mayores aseguradoras del mundo.

**c.-** Con la participación de 1.818 clientes del Segmento Personas y del Segmento Empresas, realizamos por octavo año consecutivo la **evaluación que mide el nivel de satisfacción de nuestros clientes** con el servicio que les ofrecemos. Los resultados de esta evaluación fueron compartidos con las áreas de negocio en el mes de septiembre con el objetivo de que fueran atendidos de manera puntual los requerimientos manifestados por los clientes y definidas a nivel corporativo las acciones necesarias de mejoramiento. **El índice de satisfacción general de los clientes con el servicio que reciben de Coltefinanciera es de 87,40, el cual equivale a una calificación de 4,37.**

**d.-** Avanzamos en nuestro programa de **comunicación y educación financiera** a los clientes. Tenemos como objetivo informar de manera clara al Consumidor Financiero acerca de los productos y servicios que ofrece la entidad, sus características, tasas, tarifas, etc, a la vez que brindarle información de interés sobre finanzas personales, seguridad financiera, disposiciones legales, recomendaciones financieras, etc.

Contamos con diferentes canales para la comunicación de estos contenidos: página web, redes sociales, carteleras físicas en las agencias y pantallas informativas en las agencias.

**e.-** Con el objetivo de estar más cerca de los clientes, se ha dado continuidad al fortalecimiento de los canales electrónicos. Al cierre de diciembre contamos con 11.100 seguidores en Facebook, 2.660 en Twitter y 1.806 en Linkedin, logrando posicionar estas redes sociales como plataformas complementarias para entregar y ofrecer información sobre nuestros productos y servicios, educación financiera e información relevante sobre la compañía.

**f.-** Con el propósito de contrarrestar acciones de fraude y suplantación de la marca nombre Coltefinanciera, hemos publicado comunicaciones de alerta en nuestra página web y en redes sociales que pretenden alertar a la comunidad y evitar que sean víctimas de estafadores y delincuentes.

**g.-** Desde el segundo semestre del 2019, estamos realizando una reunión con los líderes de nuestro Contact Center con el fin de definir un modelo de relación que permita mejorar los indicadores de experiencia que las asesoras le brindan a nuestros clientes a través de la línea de atención, a través de calibraciones de llamadas, las cuales garantizan la estandarización y divulgación de los parámetros de evaluación de la calidad y se establecen procedimientos tendientes a



contrarrestar las falencias detectadas en el comportamiento y desempeño de los responsables de atención en la línea.

**h.-** Para garantizar un excelente servicio a los clientes objeto de la cesión por parte de Multibank, desarrollamos una estrategia de comunicación que les permitiera estar oportunamente informados. Realizamos guiones para dar respuesta a las posibles preguntas e inquietudes que se presentaran durante este proceso. Adicional a esto, definimos los procedimientos para la atención de sus PQR y realizamos la capacitación a todos los empleados para asegurarnos que todos estuvieran en capacidad de dar respuesta a sus requerimientos.

**i.-** Con el propósito de transmitir a todos los niveles de la organización la importancia de un excelente servicio a los clientes, a finales del segundo semestre realizamos la capacitación sobre el SAC.

**j.-** Mensualmente realizamos indicadores de gestión sobre la atención de las PQRs, en el cual se le detalla a cada una de las áreas involucradas, el número de PQRs recibidas por empleado y la oportunidad en la atención. Con este monitoreo se ha logrado que los encargados de analizar la solicitud tengan como prioridad dar respuesta correcta y oportuna.

**k.-** Adicionalmente, todos los días hacemos seguimiento a los tiempos de respuesta, generando alertas de vencimiento a las personas encargadas del análisis de la solicitud.

**l.-** Realizamos la actualización anual del Manual SAC, el cual contempla entre otros aspectos, las políticas corporativas para la atención al consumidor financiero, el procedimiento para la atención de requerimientos y las responsabilidades de las diferentes áreas de la compañía.

**m.-** Actualizamos el Manual para la atención especial a los consumidores financieros, el cual busca garantizar una adecuada atención y excelencia en el servicio a todos los consumidores financieros, incluyendo las personas en situación de discapacidad y al Colombiano y Colombiana de Oro; estableciendo un protocolo de atención especial a dichos consumidores.

**n.-** Realizamos la revisión de la matriz de riesgos asociada al SAC, con el fin de corroborar que efectivamente si tengan impacto en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero y detectar posibles riesgos que no tengan la marcación antes mencionada y si deban tenerla.

**o.-** Se actualizó el procedimiento de Atención de requerimientos Consumidores financieros

**p.-** Se realizó un informe sobre los riesgos materializados durante el primer semestre de 2019 con el objetivo de monitorear los hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección de los consumidores financieros. Con este informe



se espera facilitar la detección y corrección de los riesgos, y asegurar que se tomen las acciones necesarias para mejorar cada indicador.

**q.-** Continuamos con la gestión de actualización anual de información de nuestros clientes. Este esfuerzo busca adicionalmente incentivar a nuestros clientes a recibir toda su información a través de correo electrónico, contribuyendo al uso de menos papel. Para el mes de diciembre el indicador de actualización fue del 91%.

Durante el 2019 dimos respuesta a 6.774 PQR, en un tiempo promedio de 3 días hábiles, dando así cumplimiento a nuestro compromiso de ofrecer a los clientes una respuesta ágil y oportuna a sus solicitudes.

## **VII.- Prácticas indebidas, ilegales o inseguras**

En el transcurso del 2.019 la Defensoría no identificó en Coltefinanciera S.A. prácticas que se pudieran considerar como *indebidas, ilegales o inseguras*.

## **VIII.- Sugerencias**

### **a.- Actualización de información ante centrales de riesgo**

Nuestra sugerencia sobre este asunto, quedó descrita en la vocería que la Defensoría le presentó a Coltefinanciera S.A.

### **b.- Reestructuración de crédito**

Nuestra sugerencia sobre este asunto, quedó descrita en la vocería que la Defensoría le presentó a Coltefinanciera S.A.

### **c.- Sobre los motivos más representativos en términos de quejas**

**c.1.-** Con relación a los motivos “Indebida atención al consumidor financiero-servicio”, “Revisión y/o Liquidación”, “Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)” y “Cobro servicios y/o comisiones” la Defensoría también sugiere que los asesores o promotores de negocios que tiene contacto directo con los clientes, reciban la capacitación más concreta posible sobre los temas directamente relacionados con los productos en los que estos motivo de queja son recurrentes, lo que redundará en un mejor servicio y en un menor número de quejas, lo que de paso implica un esfuerzo para darle cumplimiento al Principio de la Debida Diligencia en la atención a los consumidores financieros, tal como lo establece la Ley 1328 de 2009, que consiste en “**entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos**” (Negrillas fuera de texto).

**c.2.-** En cuanto al motivo “No se remite información al cliente”, la Defensoría sugiere que Coltefinanciera S.A. ponga este género de casos en las manos de quienes en esa entidad tienen a su cargo lo relacionado con el análisis de las circunstancias administrativas y operativas que influyen en ese defecto, para tomar las medidas correctivas y preventivas del caso.



**c.3.-** Con relación a los reportes y la actualización de los datos ante las Centrales de Riesgos la sugerencia quedó descrita en la vocería que la Defensoría le presentó a Coltefinanciera S.A.

**d.- Sugerencias relacionadas con el estudio de las quejas en conjunto**

Creemos que los administradores deben analizar tanto los casos concretos que suscitaron las quejas como los razonamientos de la Defensoría, ya sea para modificar los contratos objeto de crítica, para ajustarlos en lo que fuera necesario y conveniente o para desestimar las consideraciones de la Defensoría y dejar los contratos tal cual están.

Desde nuestro punto de vista hemos dicho que cuando dentro del universo de quejas que en el transcurso de un año presentan los clientes de una entidad financiera hay un conjunto que tiene la misma causa o motivo, los analistas (que han de ser los administradores) deberán averiguar si en los períodos anteriores se presentaron quejas por la misma razón, si los datos disponibles muestran modificaciones en las tendencias del conjunto o si se trata de un fenómeno ocasional cuya importancia ya no dependerá del número total de quejas sino de su valor material. Ahora, cuando ese tipo de quejas se ha presentado en varios períodos y permanece más o menos estable o va en aumento, el analista deberá aceptar que poco o nada se ha hecho para corregir el defecto operativo o para divulgar entre los clientes las instrucciones que disminuirían la causa de esas quejas, o que sencillamente la entidad financiera no desea impedir o modificar el hecho o el comportamiento que generan la pluralidad de quejas por el mismo motivo.

**e.- Sugerencias sobre la ponderación del valor económico de la queja y las quejas sin contenido patrimonial**

**e.1.-** Hemos visto que al atender las quejas a veces se pondera el valor económico que es objeto de la reclamación para frecuentemente acceder a lo que el cliente pide y hacer la devolución o el abono correspondiente, comportamiento que ordinariamente está acompañado de las razones por las cuales jurídica o técnicamente la entidad podría asumir un comportamiento distinto. Consideramos que en este tipo de decisiones esas instituciones aciertan porque cuando la suma que es objeto de discusión carece de representatividad por su cuantía, acceder a lo que el cliente pide más que un gasto parece una inversión porque de esa manera el cliente no solamente se siente servido como corresponde sino comprendido y sujeto de una decisión de carácter estrictamente comercial, que siempre, por serle beneficiosa, es bien recibida. Creemos que esta manera de ver las cosas no solamente es conveniente en términos de mercadeo sino que tiene muy en cuenta la verdadera naturaleza de las relaciones que deben existir entre el cliente y el prestador de los servicios, que no son ocasionales y que no siempre deben regirse por criterios y principios estrictamente patrimoniales.



**e.2.-** En la mayoría de los casos los clientes se quejan de un trato desatento, de la inadecuada gestión de cobro o de la mala atención. Desde nuestro punto de vista ese tipo de casos es más frecuente de lo deseable y tienen especial significado porque carecen de valor patrimonial. Este defecto puede imponerle a la administración la carga de evaluarlo en detalle para identificar sus causas y el contenido más frecuente dentro del género para adoptar medidas como la capacitación de los funcionarios, la apertura en oficinas piloto que tengan “*buzones para quejas y sugerencias del público*”, el aumento del número de funcionarios en las horas o en los días pico, el fortalecimiento de los mecanismos de divulgación y orientación, tales como avisos, afiches, folletos y volantes.

**f.- Sugerencias sobre acompañamiento de la DFC en revisión de prácticas y cláusulas abusivas**

Por otra parte, sugerimos que esa entidad promueva el acompañamiento de la Defensoría en el estudio de las prácticas y de las cláusulas abusivas, de acuerdo con la legislación vigente. Ese acompañamiento se concretaría en revisar lo que el área de operaciones y/o el área jurídica conjuntamente hagan en relación con cada documento (contrato, oferta, formulario, anexo). El acompañamiento lo haríamos después de leer el dictamen que ellos hagan sobre cada texto.

Quedo a sus órdenes para cuanto se relacione con este Informe y nuevamente agradezco que Coltefinanciera S.A nos haya dado la oportunidad de participar en los trabajos que se relacionan con la Defensoría del Consumidor Financiero.

Reciba un cordial saludo,



**DARIO LAGUADO MONSALVE**  
Defensor del Consumidor Financiero