

**OCTAVIO GIRALDO HERRERA
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Medellín, Marzo 6 de 2017

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 2016 a 31 de diciembre de 2016, lo cual efectúo así:

A renglón seguido, presento a ustedes la evaluación de lo corrido durante el año 2016 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 2016, 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.

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 información debe corresponder al "Informe estadístico de

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

quejas-Defensor del Cliente” que se transmite a esta Superintendencia.

Se tramitó una sola queja para el año 2016 que fue rechazada por falta de competencia, toda vez que superó la cuantía de 100 SMMLV lo peticionado por el consumidor financiero.

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.

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 de la 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 y en un porcentaje de cerca del 75% han realizado los

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**

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 octubre del 2016, me manifesté sobre 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:

CONTRATO/PRODUCTO/SERVICIO/DOCUMENTO	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS DEL DEFENSOR	RESPUESTA COLTEFINANCIERA	OBSERVACION FINAL DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR
CARTA DE INSTRUCCIONES CREDITO-CONSUMO	REVISADO – SIN COMENTARIOS	REVISADO – SIN COMENTARIOS	Conforme
CARTA DE INSTRUCCIÓN CREDITO ORDINARIO	REVISADO – SIN COMENTARIOS	REVISADO – SIN COMENTARIOS	Conforme

**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**

CARTA DE INSTRUCCIÓN CREDITO ROTATIVO	REVISADO – SIN COMENTARIOS	REVISADO – SIN COMENTARIOS	Conforme
CARTA DE INSTRUCCIÓN PAGARE LEASING	REVISADO – SIN COMENTARIOS	REVISADO – SIN COMENTARIOS	Conforme
CONTRATO DE GARANTIA MOBILIARIA DE PRENDA SOBRE ACCIONES	PARRAFO POSTERIOR AL LITERAL J DEL ARTICULO 6: se observa como abuso contractual, dado que no hay equilibrio en la relación, la cláusula otorga una posición dominante. CLAUSULA ABUSIVA	Se elimina el párrafo posterior al literal J), de la cláusula sexta.	Se reitera la improcedencia del párrafo.
CONTRATO DE GARANTIAS DE PRENDA SOBRE EDC	Parágrafo del clausula 7: se observa como abuso contractual, dado que no hay equilibrio en la relación, la cláusula otorga una posición dominante. Al permitir auditar a una de las partes	Dicho párrafo no se debe eliminar ya que, al ser un establecimiento de crédito, tenemos el deber de hacerle seguimiento al estado de las garantías reales, de ahí que se solicite la autorización expresa del deudor prendario para realizar las visitas al EDC.	Se tiene como Cláusula Abusiva. Dado que dichas visitas configuran un tipo de auditorías, generando así una desproporción entre las partes contractuales.
CONTRATO DE GARANTIA MOBILIARIA DE PRENDA SOBRE MAQUINARIA	Clausula sexta: cobro de gastos de cobranza y honorarios judiciales es abusivo dado, que tiene que materializarse el	Se debe conservar esta parte de la cláusula sexta ya que se refiere a una consecuencia del incumplimiento y no a un cobro anticipado por gastos de cobranzas y honorarios; y sobre	Es procedente la Cláusula, siempre y cuando no se tase monto de manera anticipada.

**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**

	incumplimiento y posteriormente tasarse el valor del gasto.	esto, se le debe advertir al consumidor financiero, que en caso de incumplir, estos gastos deberán ser asumidos por él.	
CONTRATO DE GARANTIA MOBILIARIA DE PRENDA SOBRE VEHICULO	REVISADO – SIN COMENTARIOS	REVISADO – SIN COMENTARIOS	Conforme
CONTRATO DE LEASING DE IMPORTACION SECCION PRIMERA	<p>Clausula Décima Sexta: no es procedente dado que va en contra de las normas del Código General del Proceso.</p> <p>impliquen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros (Cláusula Abusiva)</p> <p>Clausula Trigésima Segunda: se recuerda que de conformidad a la ley 1328 del 2009 está prohibido la implementación de los espacios en blanco, salvo que se autoricen en una carta de instrucción, si bien se</p>	<p>Se acepta la recomendación del Defensor del Consumidor Financiero, referente a la cláusula Décima Sexta, en el sentido de omitir la renuncia a requerimientos privados o judiciales para constituirse en mora.</p> <p><u>Cláusula Trigésima Segunda.</u> Esta cláusula debe conservarse porque contiene la autorización expresa del locatario para diligenciar los espacios en blanco de la sección segunda del contrato de leasing.</p>	<p>Clausula Decima Sexta: Se mantiene la recomendación.</p> <p>Clausula Trigésima Segunda: Se recomienda tener la Carta de Instrucción, detallando cada dato a llenar en los espacios en blanco, a fin de no recaer en una Cláusula Abusiva.</p>

**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**

	conoce la naturaleza del contrato de debe ser prudente en no recaer en CLAUSULAS ABUSIVAS.		
CONTRATO DE LEASING DE IMPORTACION SECCIÓN SEGUNDA	De conformidad a la sección primera no deben quedar espacios en blanco posterior a la firma del documento. Para evitar Cláusulas Abusivas.	La autorización para diligenciar los espacios en blanco se encuentra contenida en la Cláusula Trigésima Segunda de la Sección Primera del contrato de leasing.	Se recomienda tener la Carta de Instrucción, detallando cada dato a llenar en los espacios en blanco, a fin de no recaer en una Cláusula Abusiva
CONTRATO DE LEASING FINANCIERO SECCION PRIMERA	Clausula Decima Sexta: no es procedente dado que va en contra de las normas del Código General del Proceso. implica limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros. Clausulas Trigésima: se recuerda que de conformidad a la ley 1328 del 2009 está prohibido la implementación de los espacios en blanco, salvo que se autoricen	Se acepta la recomendación del Defensor del Consumidor Financiero, referente a la cláusula Décima Sexta, en el sentido de omitir la renuncia a requerimientos privados o judiciales para constituirse en mora. <u>Cláusula Trigésima Segunda.</u> Esta cláusula debe conservarse porque contiene la autorización expresa del locatario para diligenciar los espacios en blanco de la sección segunda del contrato de leasing.	Se mantiene la recomendación de la Cláusula Sexta. Clausula Trigésima Segunda: Se recomienda tener la Carta de Instrucción, detallando cada dato a llenar en los espacios en blanco, a fin de no recaer en una Cláusula Abusiva

**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 una carta de instrucción, si bien se conoce la naturaleza del contrato de debe ser prudente en no recaer en CLAUSULAS ABUSIVAS.		
CONTRATO DE LEASING FINANCIERO SECCION SEGUNDA	De conformidad a la sección primera no deben quedar espacios en blanco posterior a la firma del documento. Para evitar Cláusulas Abusivas.	La autorización para diligenciar los espacios en blanco se encuentra contenida en la Cláusula Trigésima Segunda de la Sección Primera del contrato de leasing.	Se recomienda tener la Carta de Instrucción, detallando cada dato a llenar en los espacios en blanco, a fin de no recaer en una Cláusula Abusiva
CONTRATO DE LEASING INMOBILIARIO SECCION PRIMERA	Clausula Decima Cuarta: no es procedente dado que va en contra de las normas del Código General del Proceso. implica limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros. Vigésima novena: autorización de llenar espacios en blanco	Se acepta la recomendación del Defensor del Consumidor Financiero, referente a la cláusula Décima Sexta, en el sentido de omitir la renuncia a requerimientos privados o judiciales para constituirse en mora. <u>Cláusula Trigésima Segunda.</u> Esta cláusula debe conservarse porque contiene la autorización expresa del locatario para diligenciar los espacios en blanco de la sección segunda del contrato de leasing.	Se mantiene la recomendación de la Cláusula Decima Cuarta. Clausula Vigésima Novena: Se recomienda tener la Carta de Instrucción, detallando cada dato a llenar en los espacios en blanco, a fin de no recaer en una Cláusula Abusiva

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**

CONTRATO DE LEASING INMOBILIARIO SECCION SEGUNDA	Se recomienda no dejar espacios en blancos una vez firmado el contrato.	La autorización para diligenciar los espacios en blanco se encuentra contenida en la Cláusula Trigésima Segunda de la Sección Primera del contrato de leasing.	Si se cuenta con carta de instrucción es viable los espacios en blanco, siempre que se detalle claramente los espacios a llenar.
CONVENIO OPERACIONES DE FACTORING POR TRIANGULACION	REVISADO – SIN COMENTARIOS	REVISADO – SIN COMENTARIOS	Conforme
ENDOSO EN GARANTIA FUENTE DE PAGO	REVISADO – SIN COMENTARIOS	REVISADO – SIN COMENTARIOS	Conforme
CONTRATO DE CESION DE DERECHOS ECONOMICOS	REVISADO – SIN COMENTARIOS	REVISADO – SIN COMENTARIOS	Conforme
CONTRATO DE HIPOTECA	REVISADO – SIN COMENTARIOS	REVISADO – SIN COMENTARIOS	Conforme
PAGARE CREDITO DE CONSUMO	Se debe tener mucha precaución para no caer en Cláusulas Abusivas (espacios en blanco), dejar todo lleno al momento de firmar el documento. Se recomienda realizar autorizaciones por medio de cartas de	Cada pagaré cuenta con su respectiva carta de instrucciones en la cual el consumidor autoriza el diligenciamiento de los espacios en blanco del pagaré. Adicionalmente esta es una práctica que está autorizada por la Circular Básica Jurídica expedida por la SFC, mediante Circular Externa 29 del 03 de octubre de 2014, Parte II, Título 1, Cap. 1°, la cual desarrolla el	Si tiene carta de instrucciones son viable los espacios en blanco, siempre que se detalle claramente los espacios a llenar.

**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

	instrucciones donde se deje claro los límites de llenar espacios en blanco.	artículo 622 del Código de Comercio.	
PAGARE CREDITO ORDINARIO - PERSONA JURIDICA	<p>Se debe tener mucha precaución para no caer en Cláusulas Abusivas (espacios en blanco), dejar todo lleno al momento de firmar el documento.</p> <p>Se recomienda realizar autorizaciones por medio de cartas de instrucciones donde se deje claro los límites de llenar espacios en blanco.</p>	<p>Cada pagaré cuenta con su respectiva carta de instrucciones en la cual el consumidor autoriza el diligenciamiento de los espacios en blanco del pagaré.</p> <p>Adicionalmente esta es una práctica que está autorizada por la Circular Básica Jurídica expedida por la SFC, mediante Circular Externa 29 del 03 de octubre de 2014, Parte II, Título 1, Cap. 1°, la cual desarrolla el artículo 622 del Código de Comercio.</p>	Si tiene carta de instrucciones son viable los espacios en blanco, siempre que se detalle claramente los espacios a llenar.
PAGARE CREDITO ORDINARIO - PERSONA NATURAL	<p>Se debe tener mucha precaución para no caer en Cláusulas Abusivas (espacios en blanco), dejar todo lleno al momento de firmar el documento.</p> <p>Se recomienda realizar autorizaciones por medio de cartas de instrucciones donde se deje claro los límites de llenar espacios en blanco.</p>	<p>Cada pagaré cuenta con su respectiva carta de instrucciones en la cual el consumidor autoriza el diligenciamiento de los espacios en blanco del pagaré.</p> <p>Adicionalmente esta es una práctica que está autorizada por la Circular Básica Jurídica expedida por la SFC, mediante Circular Externa 29 del 03 de octubre de 2014, Parte II, Título 1, Cap. 1°, la cual desarrolla el artículo 622 del Código de Comercio.</p>	Si tiene carta de instrucciones son viable los espacios en blanco, siempre que se detalle claramente los espacios a llenar.

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

<p style="text-align: center;">PAGARE CREDITO ROTATORIO - PERSONA JURIDICA</p>	<p>Espacios en blanco llenar por completo a la firma del documento</p>	<p>Cada pagaré cuenta con su respectiva carta de instrucciones en la cual el consumidor autoriza el diligenciamiento de los espacios en blanco del pagaré. Adicionalmente esta es una práctica que está autorizada por la Circular Básica Jurídica expedida por la SFC, mediante Circular Externa 29 del 03 de octubre de 2014, Parte II, Título 1, Cap. 1°, la cual desarrolla el artículo 622 del Código de Comercio.</p>	<p>Si tiene carta de instrucciones son viable los espacios en blanco, siempre que se detalle claramente los espacios a llenar.</p>
<p style="text-align: center;">PAGARE CREDITO ROTATORIO – PERSONA NATURAL</p>	<p>Espacios en blanco llenar por completo a la firma del documento</p>	<p>Cada pagaré cuenta con su respectiva carta de instrucciones en la cual el consumidor autoriza el diligenciamiento de los espacios en blanco del pagaré. Adicionalmente esta es una práctica que está autorizada por la Circular Básica Jurídica expedida por la SFC, mediante Circular Externa 29 del 03 de octubre de 2014, Parte II, Título 1, Cap. 1°, la cual desarrolla el artículo 622 del Código de Comercio.</p>	<p>Si tiene carta de instrucciones son viable los espacios en blanco, siempre que se detalle claramente los espacios a llenar.</p>
<p style="text-align: center;">PAGARE LEASING – PERSONA JURIDICA</p>	<p>Espacios en blanco llenar por completo a la firma del documento</p>	<p>Cada pagaré cuenta con su respectiva carta de instrucciones en la cual el consumidor autoriza el diligenciamiento de los espacios en blanco del pagaré.</p>	<p>Si tiene carta de instrucciones son viable los espacios en</p>

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**

		Adicionalmente esta es una práctica que está autorizada por la Circular Básica Jurídica expedida por la SFC, mediante Circular Externa 29 del 03 de octubre de 2014, Parte II, Título 1, Cap. 1°, la cual desarrolla el artículo 622 del Código de Comercio.	blanco, siempre que se detalle claramente los espacios a llenar.
PAGARE LEASING – PERSONA NATURAL	Espacios en blanco llenar por completo a la firma del documento	Cada pagaré cuenta con su respectiva carta de instrucciones en la cual el consumidor autoriza el diligenciamiento de los espacios en blanco del pagaré. Adicionalmente esta es una práctica que está autorizada por la Circular Básica Jurídica expedida por la SFC, mediante Circular Externa 29 del 03 de octubre de 2014, Parte II, Título 1, Cap. 1°, la cual desarrolla el artículo 622 del Código de Comercio.	Si tiene carta de instrucciones son viable los espacios en blanco, siempre que se detalle claramente los espacios a llenar.
MODELO CONVENIO PARA LA CELEBRACION DE OPERACIONES DE FACTORING	Decima Quinta: se recomienda en las cartas de instrucción proceder de conformidad con el art.622 del Código Comercio	En la Cláusula Décima Quinta se consagra expresamente que el cliente se obliga a firmar el pagaré con espacios en blanco, con su respectiva carta de instrucciones, la cual también suscribe el cliente, ajustado a lo dispuesto por el artículo 622 del Código de Comercio y a la Circular Básica Jurídica expedida por la SFC, mediante Circular Externa 29 del 03 de	Conforme

**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**

		octubre de 2014, Parte II, Título 1, Cap. 1º, la cual desarrolla el artículo 622 del Código de Comercio.	
--	--	--	--

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

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

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.

Debo agregar que durante 2016 y para conocimiento de la entidad, en dos ocasiones, como DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, debí trasladarme a la Ciudad de Bogotá D.C., con recursos propios para atender jornadas de capacitación en el sistema SICAAC, sistema público

**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**

nacional del Ministerio de Justicia para reportar casos de conciliación como parte de la labor de la defensoría.

9. Balance de solicitudes de CONCILIACIÓN para 2016: 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 2016, el balance es:

Se presentó una (1) queja formal para la devolución de unos saldos de dineros por una operación de Factoring con responsabilidad presentada por un usuario y/o cliente queja que se procedió a rechazar, dado que la misma no era de competencia de la defensoría por cuanto la queja superaba los 100 SMMLV. No obstante lo anterior, a solicitud de la entidad vigilada y obrando como VOCERO del cliente, se emitió una recomendación a la entidad financiera a fin de hacerle el reconocimiento de los dineros al usuario financiero.

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.

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,

ORIGINAL FIRMADO

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**