

Encuentre con nosotros  
**oportunidades**  
todos los días.

**SEGMENTO PERSONAS**



**Coltefinanciera**

## Apreciado cliente:

Bienvenido a Coltefinanciera. A partir de este momento lo invitamos a disfrutar de las mejores oportunidades financieras.

Somos una Compañía de Financiamiento con más de 38 años de experiencia, reconocimiento y prestigio en el mercado financiero, bajo la vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia. Ofrecemos oportunidades y servicios especializados, fundamentados en el conocimiento de los clientes, la más alta calidad del servicio y la satisfacción de todas sus necesidades y expectativas financieras.

Un amplio portafolio de productos y servicios nos permite atender a todos nuestros clientes de acuerdo a sus distintas necesidades de ahorro, inversión y financiamiento, acompañándolos en sus sueños y proyectos con la garantía de un servicio cercano, amable, ágil y eficiente, basado en el deseo de construir y mantener relaciones de largo plazo, siendo la confianza, el respeto y el profesionalismo nuestro trípode fundamental.

En materia de ahorro e inversión, obtenga con nosotros los beneficios de tasas de interés atractivas y competitivas, garantizando la rentabilidad de sus inversiones, evitando riesgos de volatilidad y fluctuaciones en los mercados, manteniendo su dinero a la vista en los plazos que más le convenga, con la seguridad y confianza que su esfuerzo merece.

Coltefinanciera le ofrece en créditos, financiamiento y soluciones de liquidez, excelentes alternativas con relación a tasas de interés, plazos y condiciones, junto a un excelente servicio, siempre ágil y oportuno, para que pueda seguir creciendo al ritmo de sus necesidades.

## Nota

Encuentre en este documento la información que requiere acerca de nuestra oferta de productos y servicios, al igual que en nuestra página web [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co), o siguiéndonos en las redes sociales.

## Conozca nuestros principales productos y servicios

### 1. CDT Oro:

El CDT Oro de Coltefinanciera es una excelente alternativa de ahorro que le ofrece la seguridad y rentabilidad que usted espera de sus inversiones, permitiéndole pactar con anticipación y certeza los rendimientos que va a recibir, evitando riesgos de volatilidad y fluctuaciones en los mercados.

Elija los plazos y forma de liquidación de intereses que más se acomoden a sus necesidades.

Como título valor, el CDT Oro puede ser negociado en el mercado secundario a través de la Bolsa de Valores (BVC) o por fuera de Bolsa (mercado extrabursátil) antes de su fecha de vencimiento, para lo cual se puede solicitar una mayor información en cualquiera de nuestras agencias.

#### Características:

- **Modalidad de la cancelación de intereses:** Vencida
- **Frecuencia de pago de intereses:** Periódica (mes, trimestre, semestre, año, etc.) o por un sólo pago de intereses al vencimiento, según las necesidades del cliente.
- **Base de liquidación de intereses:** Año 360 días, meses de 30 días.
- **Tipo de tasa:** Fija.
- **Tipo de endoso:** En propiedad, en garantía o en administración.

#### Servicios con los que cuenta el producto:

- **Reposición de títulos:** Por robo, extravío o deterioro.

- **Prórrogas:** Al vencimiento por convenio con el cliente o automáticas, bajo los mismos parámetros, permitiendo la capitalización del último período de intereses. Esta operación no implica cambio de título.
- **Renovaciones:** Al vencimiento por convenio con el cliente, con el cambio en alguna de las condiciones (plazo, modalidad, adición o retiro parcial de capital). Esta operación requiere cambio de título.
- **Fraccionamiento de títulos:** Este servicio se realiza cuando el cliente tiene un CDT y lo desea fraccionar en varios con condiciones idénticas a las del título original: fecha de vencimiento, tasa de interés, modalidad y frecuencia de pago, siempre teniendo en cuenta que dicha novedad se debe realizar antes del vencimiento.
- **Unificación de títulos:** Este servicio se realiza cuando el cliente tiene varios CDT, con igual fecha de emisión, fecha de vencimiento, modalidad de pago de interés, frecuencia de pago de interés y tasa de interés, y desea unificarlos en un solo título, siempre teniendo en cuenta que dicha novedad se debe realizar antes del vencimiento.
- **Hurto, pérdida o extravío del título:** Cuando se produzca el extravío, pérdida o hurto de un CDT, el titular deberá presentar ante Coltefinanciera una declaración extra proceso, constancia por pérdida de documentos, o la denuncia penal por hurto, con el fin de que dicho título sea bloqueado inmediatamente en la agencias de Coltefinanciera.

Así mismo, el titular del CDT tendrá como opciones para la cancelación y posterior reposición de su título, iniciar un trámite ante Coltefinanciera, el cual incluye, la presentación de un aviso publicado en un diario de amplia circulación nacional, en donde se informa acerca del hurto, extravío o destrucción total o parcial del CDT y de la petición que se realizó a Coltefinanciera, de la cancelación y reposición del CDT, el cual deberá ser plenamente identificado; o deberá instaurar ante la jurisdicción ordinaria el correspondiente proceso verbal de cancelación y reposición de títulos valores.

En caso de deterioro del título, su reposición se adelanta con la sola entrega del título deteriorado y petición de reposición realizada a Coltefinanciera por su titular.

En todo caso será a criterio de Coltefinanciera la posibilidad de que el trámite de cancelación y reposición de título se realice directamente ante la misma entidad, sin necesidad de acudir ante la jurisdicción ordinaria.

## 2. Cuenta de Ahorros:

La Cuenta de Ahorros de Coltefinanciera le permite hacer realidad sus planes, metas y proyectos a través de un ahorro con excelente rentabilidad y una de las tasas de interés más competitivas del mercado.

Pregunte por nuestra **Cuenta de Ahorros Clave**, en la que los intereses son calculados sobre el saldo diario disponible y se abonan en la cuenta de ahorros el último día calendario del mes; por nuestra **Cuenta de Ahorros Ultra**, en la que los intereses son abonados a la cuenta de ahorros mensualmente, tomando como base para la liquidación el saldo mínimo que tuvo la cuenta de ahorros en todo el mes.

Para el manejo de la Cuenta de Ahorros, los clientes de Coltefinanciera cuentan con la Tarjeta Débito Coltefinanciera Maestro, gracias a la cual pueden disponer de su dinero cuando lo necesiten; de manera fácil, cómoda y segura a través de cualquier cajero electrónico a nivel Nacional, o en cualquier cajero afiliado a la Red Cirrus a nivel internacional y más de 150.000 establecimientos de Comercio en todo el país. Esta tarjeta cuenta adicionalmente con la tecnología chip que ofrece mayores beneficios en las transacciones.

## Nota

Es importante aclarar que los recursos depositados en cheque tienen un tiempo de canje para que el cliente pueda disponer de su dinero.

## Características:

- **Medio para el manejo de la cuenta:** Tarjeta Débito o Libreta.

Las cuentas de ahorro tienen establecido un monto mínimo para su apertura. Las condiciones pueden ser consultadas en cualquier momento en las agencias de Coltefinanciera, en la página web [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co) o a través del correo electrónico [servicioalcliente@coltefinanciera.com.co](mailto:servicioalcliente@coltefinanciera.com.co)

- **Retiros:** Los montos de retiro pueden ser consultados en la página web de Coltefinanciera.

- **Extractos:** Son generados mensualmente y podrán ser consultados de manera gratuita en Coltefinanciera Digit@l Personas”, accediendo a través de [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co), o recibir trimestralmente el acumulado en su dirección de correspondencia.

- **Cuentas inactivas:** Son las cuentas de ahorros que no presentan movimiento durante 180 días: depósito, retiro, transferencia o, en general, cualquier débito o crédito que las afecte, sin incluir las operaciones de créditos que Coltefinanciera realice con el fin de abonar intereses. Para su activación, el cliente debe presentarse en una agencia Coltefinanciera con su documento de identificación original, teniendo en cuenta que si no se realiza la reactivación, el sistema no le permitirá efectuar ningún movimiento de retiro o nota débito.

- **Días de inactividad para trasladar saldos al Tesoro Nacional:** Las cuentas de ahorros que no han tenido movimiento durante 540 días y poseen un saldo igual o inferior a 322 UVR, se trasladará a la Dirección del Tesoro Nacional.

El cliente puede acercarse a cualquier Agencia Coltefinanciera con su documento de identificación original, para solicitar su saldo con los rendimientos respectivos, de conformidad con las disposiciones actualmente vigentes para el efecto.

- **Días de inactividad para trasladar saldos al Icetex:** Las cuentas de ahorros que no han tenido movimiento durante 3 años ininterrumpidos y con un saldo mayor a 322 UVR, se trasladará al Icetex.

El cliente puede acercarse a cualquier Agencia Coltefinanciera con su documento de identificación original, para solicitar su saldo con los rendimientos respectivos, de conformidad con las disposiciones actualmente vigentes para el efecto.

- En cualquiera de nuestras agencias podrá solicitar cualquier tipo de bloqueos y desbloques de su cuenta.

### Clases de Cuentas de Ahorros:

- **Individual:** Es aquella que se abre a nombre de una sola persona cuya firma se registra, siendo ésta la única autorizada para el manejo de la cuenta o para autorizar a otras personas para que la manejen.

- **Conjunta:** Es aquella que se abre a nombre de dos o más personas cuyas firmas se registran y todas ellas son indispensables para el manejo de la cuenta y para autorizar a otras personas para que la manejen. Las personas se obligan solidaria e ilimitadamente en sus actos. (Expresión “y”).

- **Colectiva:** Es aquella que se abre a nombre de dos o más personas, cuyas firmas se registran, y cualquiera de ellas puede independientemente manejar la cuenta o autorizar a otras personas para que la manejen. (Expresión “o”).

## 3. Creditado Libre Inversión

Haga realidad sus sueños de educación, vehículo, salud, recreación, hogar, o de adquirir cualquier tipo de bien y servicio accediendo a nuestro Creditado Libre Inversión con tasas competitivas y plazos flexibles.

### Características:

- **Plazo mínimo:** 12 meses.

- **Plazo máximo:** 60 meses.

- **Monto mínimo:** 2 SMMLV.

- **Monto máximo:** 219 SMMLV.
- **Forma de pago:** Cuotas mensuales y consecutivas de capital e intereses.
- **Garantía:** Diversas de acuerdo con las condiciones de aprobación: sin garantía, con avales, hipotecaria o prendaria.

## Condiciones:

- **Edad mínima:** 18 años.
- **Edad máxima:** 70 años.
- **Actividad económica:** Asalariado con contrato a término indefinido. Asalariado con contrato a término fijo (con mínimo 2 renovaciones). Trabajadores independientes. Pensionados.
- **Antigüedad laboral o en la actividad:**  
Contrato a término indefinido: Mínimo 1 año\*.  
Contrato a término fijo: Mínimo 18 meses\*.  
Trabajadores independientes: Mínimo 18 meses.  
Pensionados: Desde el primer pago de mesada pensional.  
\* Se podrá demostrar antigüedad laboral contando con los certificados de los empleos previos al actual.
- **Ingresos mínimos:** 1 SMMLV.

## 4. Creditado Unificación de Deudas

Creditado Unificación de Deudas es una modalidad de crédito que le permite consolidar a una mejor tasa y con mejores condiciones, sus deudas vigentes y al día con otras entidades financieras supervisadas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

### Características

- **Plazo mínimo:** 12 meses.



- **Plazo máximo:** 60 meses.
- **Monto mínimo:** 2 SMMLV.
- **Monto máximo:** 219 SMMLV.
- **Forma de pago:** Cuotas mensuales y consecutivas de capital e intereses.
- **Garantía:** Diversas de acuerdo con las condiciones de aprobación: sin garantía, con avales, hipotecaria o prendaria.

#### Condiciones:

- **Edad mínima:** 18 años.
- **Edad máxima:** 70 años.
- **Actividad económica:** Asalariado con contrato a término indefinido. Asalariado con contrato a término fijo (con mínimo 2 renovaciones). Trabajadores independientes. Pensionados.
- **Antigüedad laboral o en la actividad:**  
 Contrato a término indefinido: Mínimo 1 año.\*  
 Contrato a término fijo: Mínimo 18 meses.\*  
 Trabajadores independientes: Mínimo 18 meses.  
 Pensionados: Desde el primer pago de mesada pensional.  
 \* Se podrá demostrar antigüedad laboral contando con los certificados de los empleos previos al actual.
- **Ingresos mínimos:** 1 SMMLV.

## 5. Libranza

Libranza es una modalidad de crédito mediante el cual Coltefinanciera financia a un cliente persona natural empleada o pensionada del sector público, quien autoriza a su empleador o fondo de pensiones, para que deduzca de su nómina o mesada pensional las cuotas correspondientes al

crédito otorgado y le transfiera los recursos a Coltefinanciera

## Características

- **Plazo mínimo:** 12 meses.
- **Plazo máximo:** 60 meses.
- **Monto mínimo:** 1 SMMLV.
- **Monto máximo:** 219 SMMLV.
- **Forma de pago:** Cuotas mensuales y consecutivas de capital e intereses.
- **Garantía:** Diversas de acuerdo con las condiciones de aprobación: sin garantía, con avales, hipotecaria o prendaria.

## Condiciones:

- **Edad mínima:** 18 años.
- **Edad máxima:** 70 años.
- **Actividad económica:** Asalariado con contrato a término indefinido. Asalariado con contrato a término fijo (con mínimo 2 renovaciones). Trabajadores independientes. Pensionados.
- **Antigüedad laboral o en la actividad:**  
Contrato a término indefinido: Mínimo 1 año.\*  
Contrato a término fijo: Mínimo 18 meses.\*  
Trabajadores independientes: Mínimo 18 meses.  
Pensionados: Desde el primer pago de mesada pensional.  
\* Se podrá demostrar antigüedad laboral contando con los certificados de los empleos previos al actual.
- **Ingresos mínimos:** 1 SMMLV.

## 6. Crédito Garantizado

Línea de crédito de libre inversión para personas naturales asalariadas, pensionadas o independientes que posean títulos CDTs en Coltefinanciera de manera previa a la solicitud del crédito.

### Características

- **Plazo mínimo:**

- Cuando el pago proviene del flujo de caja del cliente: 90 días.
- Cuando el pago proviene del CDT: 30 días.

- **Plazo máximo:**

- Cuando el pago proviene del flujo de caja del cliente: 60 meses.
- Cuando el pago proviene del CDT: Al vencimiento del título valor.

- **Monto mínimo:** 2SMMLV.

- **Monto máximo:** 90% del valor del CDT endosado en garantía como fuente de pago.

- **Forma de pago:**

- Cuando el pago proviene del flujo de caja del cliente: Cuotas mensuales y consecutivas de capital e intereses.
- Cuando el pago proviene del CDT: Al vencimiento de dicho título valor.

- **Garantía:**

- CDT endosado en garantía.
- Autorización de renovación automática del CDT
- Autorización de aplicación del CDT a su vencimiento

### Condiciones:

- **Edad mínima:** 18 años.

- **Edad máxima:** 70 años.

- **Actividad económica:** Asalariado con contrato a término indefinido. Asalariado con contrato a término fijo (con mínimo 2 renovaciones). Trabajadores independientes. Pensionados.

- **Antigüedad laboral o en la actividad:**

Contrato a término indefinido: Mínimo 1 año.\*

Contrato a término fijo: Mínimo 18 meses.\*

Trabajadores independientes: Mínimo 18 meses.

Pensionados: Desde el primer pago de mesada pensional.

\* Se podrá demostrar antigüedad laboral contando con los certificados de los empleos previos al actual.

- **Ingresos mínimos:** 2 SMMLV.

## 7. Autopropio:

Tener carro propio es muy fácil y rápido con Coltefinanciera. Autopropio es una línea de crédito destinada a la compra de vehículo particular, nuevo o usado, donde el vehículo a financiar se entrega en garantía a favor de Coltefinanciera.

### Características:

- **Antigüedad del vehículo usado:** Los vehículos usados deben cumplir con una antigüedad máxima permitida, que puede ser consultada en la página web [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co), con su asesor comercial, agencia o contact center.

- **Plazo mínimo:** 12 meses.

- **Plazo máximo:**

- Vehículos nuevos: 60 meses.

- Vehículos usados: 48 meses

- **Monto mínimo:** 15 SMMLV.

- **Monto máximo:** 219 SMMLV.

- **Porcentaje de financiación:** El porcentaje de financiación dependerá de si el vehículo es nuevo o usado.

- Nuevos: Hasta el 90% (incluido IVA)

- Usados: Hasta el 70% del valor del avalúo comercial efectuado por evaluadores incluidos en la lista aprobada por Coltefinanciera.

- **Forma de pago:** Cuotas mensuales y consecutivas de capital e intereses.
- **Garantía:** Contrato de prenda sin tenencia sobre el vehículo a favor de Coltefinanciera.

### Condiciones:

- **Edad mínima:** 18 años.
- **Edad máxima:** 70 años.
- **Actividad económica:** Asalariado con contrato a término indefinido. Asalariado con contrato a término fijo (con mínimo 2 renovaciones). Trabajadores independientes. Pensionados.
- **Antigüedad laboral o en la actividad:**  
 Contrato a término indefinido: Mínimo 1 año.\*  
 Contrato a término fijo: Mínimo 2 años.\*  
 Trabajadores independientes: Mínimo 18 meses.  
 Pensionados: Desde el primer pago de mesada pensional.  
 \* Se podrá demostrar antigüedad laboral contando con los certificados de los empleos previos al actual.
- **Ingresos mínimos:** 1 SMMLV.

## 8. Compra y Venta de Divisas:

La Compra y Venta de Divisas de Coltefinanciera le permite realizar operaciones de compra y venta de dólares americanos, así mismo le brinda la posibilidad de realizar operaciones en otras monedas, tales como euro, yen japonés, libras esterlinas, coronas suecas, entre otras.

Atendemos las necesidades en divisas de los clientes importadores, exportadores e inversionistas, como también los viajes al exterior, suministrándole el efectivo que requiera. Vendemos divisas para efectuar

giros al exterior como pago de servicios, matrículas y gastos de permanencia de estudiantes, adicional a los servicios en general que deban ser canalizados a través del mercado cambiario.

### Características:

- **Modalidad Operación por Ventanilla:** Corresponde a las operaciones de compra y venta de divisas efectuadas por ventanilla o caja en las agencias de Coltefinanciera, en las modalidades de efectivo o cheque, las cuales no implican movimiento electrónico de divisas.
- **Modalidad Operación por Transferencia:** Comprende las operaciones de compra y venta de divisas mediante una operación de transferencia que conlleva la recepción o envío de divisas, desde y hasta el extranjero.

## 9. Tarjeta de Crédito Colombia Visa:

La Tarjeta de Crédito Colombia Visa Coltefinanciera, le permite adquirir lo que quiere, cuando quiere y como lo quiere, de la manera más ágil, segura y lo más importante LIVIANA.

### Características:

#### • Plazo:

- Compras nacionales e internacionales: 36 meses.
- Avances de efectivo: 24 meses
- Consolidación de deudas: 36 meses

#### • Cupo a ser otorgado:

- Visa Clásica: Desde 1 SMMLV hasta 5 SMMLV.
- Visa Gold: Desde 5.1 SMMLV hasta 19 SMMLV.
- Visa Platino: Desde 19.1 SMMLV hasta 25 SMMLV.
- Visa Infinite: Desde 25.1 SMMLV hasta 40 SMMLV.

- **Notas:** Se podrán realizar avances hasta del 50% del cupo otorgado. Se podrá asignar el 50% del cupo para las tarjetas amparadas. Se tendrá un máximo de tres tarjetas amparadas por cliente según la categoría.

- **Forma de Pago:** Cuotas mensuales de acuerdo con los consumos del cliente durante el mes. Pago mínimo o total.

- **Garantía:**

Libre de garantía.

Avales.

Prendas sobre CDT's endosados a favor de Coltefinanciera S.A.

- **Edad mínima:** 18 años.

Nota: Para asignar una tarjeta amparada la edad mínima del amparado es de 15 años.

- **Edad máxima:** 70 años.

- **Actividad económica:**

Asalariado con contrato a término indefinido.

Asalariado con contrato a término fijo.

Independientes o rentistas de capital.

Pensionados

- **Antigüedad laboral o en la actividad:**

Contrato a término indefinido: mínimo 12 meses.\*

Contrato a término fijo: mínimo 18 meses.\*

Trabajadores independientes: mínimo 18 meses.

Pensionados: desde el primer pago de mesada pensional.

\*Se podrá demostrar antigüedad laboral contando con los certificados de los empleos previos al actual.

- **Ingresos mínimos:** 2 SMMLV.

## Trámites para la cancelación de los productos

## 1. Fallecimiento del titular de un CDT o Cuenta de Ahorro:

El heredero o reclamante se debe acercar a una agencia de Coltefinanciera, y allí le informarán, según el saldo de la cuenta y el límite establecido por el artículo 29 del Decreto 2349 de 1965 y demás normas concordantes o complementarias, si requiere o no de juicio de sucesión para la entrega de los recursos, y los documentos que se deben presentar para ser estudiados por el Departamento Jurídico de Coltefinanciera, quien deberá emitir su correspondiente concepto jurídico:

### **Documentos requeridos para entrega de dineros con juicio de sucesión.**

- Registro Civil de Defunción
- Sentencia o escritura pública de sucesión.
- Suscripción de Acta de acuse de recibo de los dineros.

### **Documentos requeridos para entrega de dineros sin juicio de sucesión.**

La entrega de estos documentos se hace con previo estudio de cada caso en particular y a criterio de Coltefinanciera, según concepto de su Departamento Jurídico.

- Registro Civil de Defunción.
- Documento para demostrar el vínculo con la persona fallecida, según sea el caso:
  - Cónyuge: Registro Civil de Matrimonio
  - Compañero(a) permanente: Sentencia del Juez o Acta de Conciliación o Escritura pública que lo (a) acredite como tal.
  - Herederos: Registro Civil de Nacimiento de la persona requerida.

• Declaración extraprocesal (en Notaría), en la que se manifieste, entre otros: Su vínculo con el causante, su interés en recibir una suma de dinero sin juicio de sucesión, manifestar que renuncian a iniciar un juicio de sucesión por las sumas de dinero que reciban por concepto de Cuentas de Ahorros y/o CDT y en la que además manifiesten que no existen otros beneficiarios con derecho a reclamar la entrega de sumas de dinero.

- Suscripción de Acta de acuse de recibo de los dineros por los beneficiarios.



- Los documentos que el Área Jurídica de Coltefinanciera considere necesarios de forma adicional, conforme al estudio de los documentos presentados.

## 2. Cancelación de un CDT Oro:

El cliente puede solicitar la cancelación del CDT de forma voluntaria, una vez se cumpla el plazo pactado al ser contactado por Coltefinanciera o dando aviso oportuno de la decisión de cancelación.

La persona se debe presentar a la oficina de radicación o apertura del CDT y solicitar al asesor su cancelación, teniendo en cuenta los siguientes documentos:

### • Cancelación voluntaria:

Para solicitar la cancelación del título debe presentar su documento de identificación original y el CDT físico. Si desea autorizar a un tercero para la cancelación del título, debe presentar un poder específico autenticado en Notaría, donde detalle la persona autorizada para realizar el trámite ante Coltefinanciera, quien deberá presentarse al vencimiento, con el título físico, el poder y su documento de identidad.

## 3. Cancelación de una Cuenta de Ahorros:

El cliente puede solicitar la cancelación de la Cuenta de Ahorros presentándose a la oficina de radicación o apertura del producto, presentando el medio que utilice para la administración de la cuenta: la tarjeta débito y/o la libreta de ahorros. Así mismo, en aquellos casos donde se presenten motivos de violación al contrato de la cuenta, Coltefinanciera podrá cancelarlo unilateralmente.

## 4. Cancelación de otros productos

Para los productos Creditado Libre Inversión, Creditado Unificación de Deudas, Libranza, Crédito Garantizado, Autopropio, puede realizar su cancelación pagando la totalidad de la obligación, bien sea en el plazo pactado inicialmente o por cancelación anticipada, solicitando la liquidación a la fecha que desea realizar el pago.

Para consultar la liquidación de las obligaciones, se puede comunicar con

su asesor comercial, agencia o con Servicio al Cliente, a través de la Línea Gratuita Nacional 01800 01800 40, o el email [servicioalcliente@coltefinanciera.com.co](mailto:servicioalcliente@coltefinanciera.com.co)

Para realizar los pagos, podrá realizarlo en cualquiera de las agencias de Coltefinanciera o con la Tarjeta de Recaudo en Banco de Occidente, Bancolombia, Davivienda y Colpatría.

Si luego de cancelar sus obligaciones desea solicitar un certificado de paz y salvo, tenga en cuenta que el primer paz y salvo no tiene ningún costo, para los demás deberá verificar la tarifa del servicio en [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co) o en cualquier agencia, y solicitarlo a través de Servicio al Cliente.

### 5. Cancelación de la Tarjeta de Crédito

Como cliente puede solicitar la cancelación voluntaria de su Tarjeta de Crédito y/o Tarjeta de Crédito amparada en cualquier momento, siempre y cuando no tenga saldos pendientes; este proceso se puede realizar a través de cualquier Agencia Coltefinanciera con el documento de identidad original o por medio del Contact Center a través de la línea de Atención al Cliente 01800 01800 40.

## Seguro de Depósito

Los clientes de Coltefinanciera se encuentran amparados por el Seguro de Depósitos del Fondo de Garantías de Instituciones Financieras – FOGAFIN –, ofreciendo así la garantía y la seguridad a sus inversionistas y ahorradores de los productos cuenta de ahorros y CDT.

Para conocer más acerca del Seguro de Depósito ingrese en nuestra página web, en la sección de educación financiera o en [www.fogafin.gov.co](http://www.fogafin.gov.co), allí encontrará información de los productos o acreencias amparadas, los titulares de las acreencias y el valor máximo asegurado cubierto.

De conformidad con lo establecido en la normatividad vigente, hay un valor máximo asegurado que reconocerá FOGAFIN en cada institución por concepto de seguro de depósitos por acreencia, cualquiera que sea el

número de titulares de la misma. Igualmente, dicho valor máximo asegurado por persona será en cada institución, independientemente del número de acreencias de las cuales sea titular en la misma, bien sea en forma individual, conjunta o colectiva.

## Condiciones de uso de Coltefinanciera Digit@l Personas

Coltefinanciera a través de su sitio web le ofrece Coltefinanciera Digit@l Personas, un Portal Transaccional que le permite de una forma cómoda, sencilla, completa y segura, realizar sus operaciones y consultas financieras en línea, desde la comodidad de su oficina u hogar, en cualquier momento.

Lea estas condiciones detenidamente antes de acceder o usar Coltefinanciera Digit@l.

1. Al momento del registro como usuario de COLTEFINANCIERA DIGIT@L, EL CLIENTE acepta los presentes términos y condiciones, que no alteran o modifican el contrato o convenio suscrito con COLTEFINANCIERA ni las demás políticas establecidas por COLTEFINANCIERA para el acceso a cualquiera de los productos o servicios contratados.
2. Todas las políticas y procedimientos aplicables al producto o servicio contrato con COLTEFINANCIERA se encuentran publicados en el portal web [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co), del cual EL CLIENTE manifiesta conocer y haber sido previamente informado.
3. COLTEFINANCIERA podrá adicionar, suprimir o modificar estos términos y condiciones, poniendo en conocimiento de EL CLIENTE dichos cambios mediante su publicación en la página web [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co), a través de un formato de control de cambios que deberá contener: la fecha de la modificación, el cambio puntual efectuado y la versión definitiva del documento que quedará vigente.
4. La información personal de EL CLIENTE que COLTEFINANCIERA obtenga, use o trate con ocasión del uso de COLTEFINANCIERA DIGIT@L, se sujetará a lo dispuesto en su Política de Tratamiento de

Datos Personales, publicada en la página web de la entidad y, en todo caso, deberá ser tratada y/o procesada únicamente para los fines consagrados en la autorización otorgada por EL CLIENTE.

5. EL CLIENTE deberá disponer de los medios físicos o conexiones necesarias que le permitan acceder vía Internet a COLTEFINANCIERA DIGIT@L. En COLTEFINANCIERA DIGIT@L se podrá tener conexión con otros proveedores a través de vínculos y cada proveedor será responsable por la información suministrada.

6. COLTEFINANCIERA procurará que los contenidos y servicios de COLTEFINANCIERA DIGIT@L estén disponibles en todo momento, a menos de que se presente un evento ajeno a la voluntad de COLTEFINANCIERA que no le permita prestar el servicio de acceso y utilización de COLTEFINANCIERA DIGIT@L.

7. El acceso de EL CLIENTE a los productos y servicios de COLTEFINANCIERA DIGIT@L, estará sujeto a requerimientos y/o recomendaciones efectuadas por las autoridades administrativas, judiciales o entes de vigilancia y control.

### 1. Registro en el sistema:

- El cliente a través de la página web de Coltefinanciera [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co) y dando clic en Digit@l Personas, podrá crear su usuario y clave personal para tener acceso al sistema transaccional. Opción “Nuevo Usuario”.

Para mayor información de cómo hacer su registro, en nuestro sitio web [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co) descargue el manual de usuario Coltefinanciera Digit@l Personas donde encontrará las instrucciones paso a paso.

- El cliente que ya se encontraba registrado en el portal Enlace Personas podrá utilizar la misma clave para el ingreso a Digit@l Personas o en caso de no poseerla o no recordarla, será necesario comunicarse a la línea de atención gratuita 01800 01800 40 y solicitar nueva clave para hacer el registro en Digit@l Personas.

## 2. En la utilización de los servicios:

El cliente o el usuario de los servicios de Digit@l Personas deberá tener en cuenta:

- Utilizar los servicios observando las instrucciones y procedimientos operativos o técnicos recomendados por Coltefinanciera. El cliente deberá conservar en forma confidencial, con especial cuidado y diligencia, su nombre de usuario y claves de acceso. El nombre de usuario y la clave de acceso que utiliza para el ingreso al sistema Digi@l Personas son códigos únicos, secretos, confidenciales e intransferibles.
- Las transacciones de pago realizadas a través de PSE, o las transferencias de dinero entre cuentas Coltefinanciera y cuentas de otras entidades financieras, serán aplicadas teniendo en cuenta las fechas y ciclos en que los establecimientos de crédito o entidades financieras hagan efectiva la transferencia, para lo cual el cliente debe tener en cuenta los horarios contemplados por la entidad financiera con la cual está realizando la operación. En caso de registrar la transferencia electrónica proveniente de otra entidad financiera después de las 04:00 pm se registrará como horario adicional y se aplicará con fecha del siguiente día hábil.
- Una vez se encuentra dentro de Coltefinanciera Digit@l Personas, el cliente tendrá un tiempo de inactividad límite para cierre de sesión, el cual será establecido por Coltefinanciera.

### Servicios:

A través de Coltefinanciera Digit@l Personas el cliente tendrá acceso a servicios como: consultar movimientos, saldos y soportes de sus productos, actualizar su información, realizar transferencias entre cuentas a terceros Coltefinanciera y Cuentas propias, Transferencias interbancarias, realizar el pago de sus obligaciones de Coltefinanciera a través de su cuenta de ahorros y a través de PSE.

Para una mayor información consultar en la página web las características de los mismos.

Ingrese a nuestro sitio web [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co) y descargue el manual de usuario Coltefinanciera Digit@l Personas en donde encontrará las instrucciones paso a paso para:

- ✓ Activación de usuario
- ✓ Regenerar clave: Para esta funcionalidad el sistema le permitirá realizar el desbloqueo de usuario o regenerar su clave en caso de olvido.
- ✓ Recordar usuario

## **Bloqueo del usuario:**

El usuario puede ser bloqueado por:

- Intentos fallidos: Al tercer intento fallido de ingreso.
- Voluntario: Se solicita a través del Contact Center

## **Cancelación de la cuenta:**

Cuando el usuario no tenga productos vigentes con Coltefinanciera o desee cancelar voluntariamente su cuenta en Coltefinanciera Digit@l Personas podrá solicitar dicha cancelación a través de un asesor comercial en cualquiera de nuestras agencias Coltefinanciera.

## **Recomendaciones de uso y seguridad**

- No revele su código de seguridad para realizar transacciones, éste es único e intransferible.
- Cuando esté creando sus claves en Coltefinanciera Digit@l Personas, evite usar claves sencillas de descifrar tales como fechas de nacimiento, número de documento de identidad, número de teléfono, etc.
- Memorice sus claves y nunca las escriba.
- Tenga en cuenta que nunca ningún funcionario de Coltefinanciera le solicitará sus claves para brindarle información.
- No comparta su usuario y claves, sin importar el grado de familiaridad o

confianza.

- No suministre sus datos o claves personales a personas que por teléfono o internet le ofrecen participar en concursos, premios o cualquier tipo de ofertas.
- Mantenga actualizado su correo electrónico ya que Coltefinanciera Digit@l Personas, le enviará el código de seguridad al momento de realizar transacciones.
- Procure ingresar desde equipos electrónicos seguros a Coltefinanciera Digit@l Personas.
- Para acceder a la web de Coltefinanciera, siempre digite completamente la dirección de Internet [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co), nunca lo haga a través de ningún link, enlace o buscadores como Google, Altavista, etc.
- Cuando vaya a realizar transacciones verifique que la dirección de la página donde se pide información confidencial (documento de identidad, números de cuentas, claves, etc.) comience con <https://>
- Para mayor información, le sugerimos ingresar a nuestra página de Coltefinanciera [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co), dar clic en Educación Financiera opciones: Fraudes Bancarios y Recomendaciones de Seguridad.

## Uso de la Tarjeta Débito y/o Tarjeta de Crédito

A través de la tarjeta Crédito y/o Débito Coltefinanciera, puede realizar las siguientes transacciones:

- Retirar dinero y consultar saldo con tu Tarjeta Débito en cualquier cajero automático afiliado a la red MasterCard, Maestro, Cirrus a nivel nacional e internacional.
- Realizar avances y/o consultas con tu Tarjeta de Crédito en cualquier red afiliada a Visa.

## PERSONAS

- Realizar compras en cualquier establecimiento de comercio con tu Tarjeta de Crédito y Tarjeta Débito.
- Pagos a servicios públicos a través de los Punto Pago, ubicados en los principales almacenes y entidades financieras con tu Tarjeta Débito.

Ambas tarjetas combinan las ventajas de la tecnología de punta (chip) y disponibilidad de sus recursos y de su cupo, con el servicio y calidez de la atención personalizada que ha distinguido a Coltefinanciera.

**Nota:** Las transacciones realizadas con su tarjeta débito y/o crédito a nivel internacional serán liquidadas a la tasa promedio del mercado asignado por la franquicia. Algunas transacciones realizadas en el exterior generan cobro de la comisión ACCESS FEE, este es un cobro realizado por los dueños de los cajeros en el exterior, el cual está avalado por las franquicias MasterCard-VISA; este cobro se realiza en dólares (USD).

## Nota

Las transacciones a nivel internacional serán liquidadas a la TRM del día. Algunas transacciones realizadas en el exterior generan cobro de la comisión ACCESS FEE, este es un cobro realizado por los dueños de los cajeros en el exterior, el cual está avalado por alguna de las franquicias (MasterCard); este cobro se realiza en dólares (USD).

## Recomendaciones para el uso de sus Tarjetas:

- Al momento de recibir su tarjeta Crédito y/o Débito, verifique que sus datos personales estén correctos y fírmela al reverso, esto permitirá validar después de usarla que corresponde a la suya.
- Cuando reciba la tarjeta Débito, cambie la clave inmediatamente.
- No revele su clave secreta, memorícela.
- Cambie la clave de su Tarjeta Débito al menos cada tres meses en los puntos de pago, datáfonos de las agencias y de RBM ubicados en los



establecimientos de comercio reconocidos.

- Evite usar claves para su Tarjeta Débito con fechas de nacimiento, número de documento de identidad, número de teléfono, etc.
- Al cambiar o renovar su tarjeta, cambie la clave y procure usar una clave diferente para cada una de sus tarjetas.
- Al usar sus tarjetas en establecimientos de comercio no las pierda de vista.
- Tenga lista su tarjeta débito al momento de efectuar la transacción y cubra el teclado al marcar su clave secreta.
- Siempre bloquee sus tarjetas en caso de robo, pérdida o si es retenida por un cajero automático.
- Los funcionarios de las entidades financieras o establecimientos de comercio no requieren la clave de la tarjeta para brindarle información.
- No suministre los datos de sus tarjetas a personas que por teléfono le ofrecen participar en concursos, premios o cualquier tipo de ofertas.
- Realice sus operaciones personalmente, no preste sus tarjetas, sin importar el grado de familiaridad o confianza.
- Nunca guarde en el mismo lugar su dinero, sus tarjetas y los documentos de identidad.
- Mantenga su tarjeta en un lugar seguro y no la preste.
- Revise con frecuencia que la tarjeta esté en su poder.
- Si recibe un SMS de transacciones que no ha realizado con su tarjeta de Crédito comuníquese inmediatamente al Contact Center a través de la línea 01800 01800 40 opción 1 y realice el bloqueo de su Tarjeta Crédito o informando directamente en alguna de nuestra agencia

**En caso de olvidar su clave:**

Acérquese a una de las Agencias Coltefinanciera o por medio de nuestro Contact Center para solicitar nuevamente la asignación de una nueva clave para la Tarjeta Débito o la reposición de un nuevo plástico para la Tarjeta de Crédito.

En caso de digitar la clave de su Tarjeta Crédito de manera errónea por tres veces consecutivas, esta se activará automáticamente pasadas 24 horas.

### Para solicitar el bloqueo de su tarjeta Débito y/o Crédito

Para el bloqueo de las Tarjetas comuníquese las 24 horas del día a través de la opción 3 para Tarjeta de Crédito y 4 para Tarjeta Débito a las líneas de atención al cliente de Coltefinanciera:

**Bogotá:** (1) 7443440 / **Medellín:** (4) 6043440 / **Cali:** (2) 4873440  
**Barranquilla:** (5) 3853440 / **Cúcuta:** (7) 5943440  
**Bucaramanga:** (7) 6973440 / **Manizales:** (6) 8956845 / **Pereira:** (6) 3400825 / **Desde el resto del país** 01800 01800 40

- En caso de hurto o extravío, instaure la respectiva denuncia y bloquee inmediatamente su tarjeta comunicándose con nuestras líneas de atención.
- Acérquese a alguna de nuestras agencias y solicite la reexpedición de su tarjeta. La tarjeta débito reexpedida únicamente se entrega en la agencia en donde tiene su cuenta a los 5 días hábiles siguientes de su solicitud.
- Si ingresa la clave errada más de 3 veces en el cajero automático, su tarjeta será bloqueada durante 24 horas, pasado este tiempo podrá usar su tarjeta con la clave habitual.

### Para solicitar la cancelación de su Tarjeta Débito

Acérquese a la agencia de origen donde tiene radicada la cuenta en Coltefinanciera y solicite la cancelación voluntaria de su tarjeta, para lo cual deberá entregar el plástico y verificar la destrucción del mismo en su presencia.

## Consulta, reporte y procesamiento de datos ante los operadores de información financiera.

Nuestros clientes al firmar las Solicitudes de Conocimiento del Cliente, en su vinculación, autorizan a Coltefinanciera en forma expresa, como titulares de la información, para consultar, solicitar, suministrar, reportar, procesar y divulgar toda la información de su comportamiento crediticio, financiero, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países de la misma naturaleza, ante los operadores de información que se designe para ello.

Las anteriores facultades estarán plenamente vigentes mientras subsista alguna relación comercial u obligación insoluta a cargo del cliente en calidad de deudor, deudor solidario, locatario, colocatario, aval o por cualquier concepto y en cualquier calidad, reflejándose el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones que contraiga o garantice, la evolución de dichos créditos, saldos adeudados, calificación de cartera, y en general toda la información que requieran las mencionadas bases de datos en donde se consignan de manera completa, todos sus datos referentes a su comportamiento frente al sector financiero.

El alcance de la autorización implica que el comportamiento frente a sus obligaciones será registrado con el objeto de suministrar información suficiente y adecuada al mercado, sobre el estado de las obligaciones financieras, comerciales, crediticias, de servicios y la proveniente de terceros países de la misma naturaleza.

En consecuencia, quienes se encuentren afiliados y/o tengan acceso a los operadores de información podrán conocer esta información, de conformidad con la Constitución Política, la legislación y la jurisprudencia aplicable. La información podrá ser igualmente utilizada para efectos estadísticos.

Para consultar la permanencia de la información en las bases de datos y conocer más sobre bancos de datos y la Ley Habeas Data, consulte el link de Educación Financiera de la página [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co).

## Recomendaciones de Seguridad

## PERSONAS

- No entregue sus claves, tarjetas, libretas de ahorros o CDT's a terceros.
- Cuando reciba su Tarjeta Colombia VISA Coltefinanciera, verifique que el sobre este completamente sellado y sin ninguna alteración.
- No informe a terceros sobre las operaciones realizadas o que vaya a realizar.
- Reclame el comprobante de la operación efectuada y verifique su contenido.
- Verifique periódicamente el estado de su producto.
- Mantenga actualizados sus datos para el envío de la información.
- Su información financiera es confidencial, manéjela con reserva.
- Destruya los soportes de las operaciones antes de arrojarlos a la basura o consérvelos ordenadamente en un lugar seguro.
- Cambie con frecuencia sus claves.
- Asegúrese de no entregar dinero a personas en lugares diferentes a las cajas de las Agencias.
- Denuncie ante las autoridades y ante Coltefinanciera cualquier fraude del cual haya sido víctima.
- Cancele las cuentas inactivas.
- Asegúrese de que los Asesores Comerciales a quienes le entrega documentación personal sean funcionarios de Coltefinanciera.
- En caso de pérdida o hurto de sus documentos de identificación formule la correspondiente denuncia y repórtela a Coltefinanciera.
- Infórmese de las modalidades de los fraudes bancarios y las recomendaciones de seguridad para el uso de oficinas e Internet, en la página web de Coltefinanciera [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co), dentro la sección Educación Financiera.

- Cuando vaya a realizar viajes fuera del país debe notificar con anterioridad por medio del contact Center a través de la línea 01800 01800 40 o directamente en su agencia, informando fecha de salida, fecha de llegada, lugar de destino, con el fin de evitar el bloqueo de su tarjeta.

## Canales Éticos

### ¿Qué son los Canales Éticos?

Son mecanismos a través de los cuales clientes, proveedores y terceros en general pueden reportar anónimamente violaciones a nuestro Código de Conducta, a nuestro Código de Buen Gobierno, actos incorrectos o fraudulentos, temas relacionados con Gestión Humana, lavado de activos y financiación del terrorismo, malversación de activos, entre otros.

### ¿Cuáles son los Canales Éticos?

Línea Ética 01800 01800 56

Correo electrónico: [canaletico@coltefinanciera.com.co](mailto:canaletico@coltefinanciera.com.co)

## Tasas y tarifas de los productos y servicios

Acérquese a una de nuestras agencias o consulte en la página web [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co) la información actualizada de las tasas y tarifas que aplican a los productos y servicios que le ofrecemos, con el objetivo de que usted las pueda conocer de forma previa a la realización de sus operaciones y tomar la decisión más acertada según sus necesidades.

## Cargos Tributarios

### I. Gravamen a los movimientos financieros:

El Gravamen a los Movimientos Financieros es un impuesto a cargo de los usuarios del sistema financiero y de las entidades que lo conforman, regidos por el Estatuto Tributario y las Reformas Tributarias. Algunas transacciones se encuentran exentas, si requiere mayor información, remítase a la norma

de referencia.

## **2. IVA:**

Coltefinanciera es responsable de liquidar el impuesto a las ventas, aplicando la tarifa general a las comisiones y servicios prestados, con las excepciones definidas por la ley.

## **Procedimiento de Cobranza Prejudicial**

Con el propósito de ofrecerle claridad en las condiciones de la cobranza prejudicial de Coltefinanciera, le informamos el procedimiento implementado para la realización de la gestión de cobro prejudicial de su cartera.

### **1. Objetivo:**

Lograr que los clientes que han incurrido en mora en cualquiera de nuestros productos normalicen y efectúen el pago de sus obligaciones vencidas, con el fin de mantener relaciones comerciales duraderas y armónicas para ambas partes.

### **2. Inicio de la gestión de cobro prejudicial:**

La gestión de cobro prejudicial se iniciará de manera inmediata, una vez pasada la fecha de pago de los créditos contraídos con Coltefinanciera, sin que estos hayan sido debidamente pagados. Para tal fin, se suministrará información transparente, cierta, suficiente, actualizada y comprensible sobre el monto de las obligaciones adeudadas.

### **3. ¿Quiénes podrán realizar la gestión de cobranza prejudicial en Coltefinanciera?**

Inicialmente, la gestión de cobranza prejudicial será efectuada directamente por funcionarios internos de Coltefinanciera, tales como el Gerente de Cuenta, el Gerente de Recaudo de Cartera, los Analistas de Recaudo de Cartera y los abogados internos, entre otros, quienes contactarán e informarán a los clientes sobre el estado de sus obligaciones por diferentes medios tales como: llamadas telefónicas, mensajes de texto (SMS), correos electrónicos, correspondencia física, visitas al domicilio, y en general, utilizando cualquier medio lícito, con el fin de obtener la normalización de las obligaciones

vencidas.

Coltefinanciera también podrá delegar la gestión de cobranza prejudicial a entidades externas debidamente autorizadas, quienes podrán generar honorarios profesionales hasta del 15% más IVA, sobre el valor total recaudado, honorarios que serán asumidos por el cliente y pagados directamente a Coltefinanciera. Actualmente, las entidades externas con quienes Coltefinanciera ha suscrito convenios para el cobro de cartera prejudicial son las siguientes: TOTAL DATOS S.A., GSC OUTSOURCING, SERVICENTER BPO, F&C ASESORES.

Todos los funcionarios de Coltefinanciera facultados para realizar la cobranza prejudicial, así como las entidades externas debidamente autorizadas, ofrecerán a los clientes diferentes alternativas de negociación tendientes siempre a la normalización de sus obligaciones financieras, dentro del mayor espíritu de respeto, colaboración, profesionalismo y prudencia con sus clientes. Coltefinanciera procederá a expedir el correspondiente paz y salvo una vez se encuentre pagado tanto el crédito como los honorarios profesionales en caso de que se hayan causado.

## **Actualización de Información General**

Para Coltefinanciera es muy importante mantener su información actualizada, ya que nos permitirá ser más ágiles en la confirmación de datos para realizar las operaciones, y usted se beneficiará con la agilidad en la recepción de la información de su interés.

Esta actualización se realizará anualmente por medio de las agencias de Coltefinanciera.

## **Ley de Cumplimiento Fiscal de Cuentas Extranjeras - FATCA - y Norma de Información Común o Common Reporting Standard -CRS-**

**¿Qué es FATCA?**

En Marzo de 2010 se promulgó la ley estadounidense denominada Ley de Cumplimiento Fiscal de Cuentas Extranjeras o Foreign Account Tax Compliance Act, "FATCA", por sus siglas en Inglés. La ley FATCA tiene como finalidad prevenir que los contribuyentes estadounidenses (US Person) utilicen cuentas financieras fuera de los EE.UU. con el fin de evadir impuestos, a través del intercambio de información con las instituciones financieras a nivel mundial.

### **¿Qué es CRS?**

Common Reporting Standard (Norma de Información Común), es la respuesta a la solicitud del G-20 y aprobado por el Consejo de la OCDE el 15 de julio de 2014, donde se realiza un llamado a las jurisdicciones para obtener información de sus instituciones financieras y de forma automática intercambiar información anualmente con otros gobiernos; estableciéndose así la información de la cuentas financieras a reportar, las instituciones financieras que deben presentar informes, los diferentes tipos de cuentas de los contribuyentes cubiertas, así como los procedimientos de debida diligencia comunes a seguir por las diferentes entidades financieras.

### **¿Qué significa esto para Coltefinanciera y sus clientes?**

Coltefinanciera siempre ha estado comprometida con mantener actualizada, confidencial, segura y privada, la información personal de nuestros clientes. La adhesión a la Ley FATCA y al acuerdo de intercambio de información CRS, estará fundamentada en el cumplimiento estricto de las leyes de protección de la información, y nuestro manejo será el reflejo del constante y permanente compromiso con la privacidad de nuestros clientes y nuestro servicio hacia ellos.

Debido a que Colombia suscribió con Estados Unidos un acuerdo intergubernamental (IGA, Inter-Governmental Agreement, por sus siglas en inglés), se requiere que de acuerdo con la Ley FATCA, Coltefinanciera reporte ciertas captaciones de contribuyentes estadounidenses (US Person), siempre y cuando cumplan con unas características particulares. Estos reportes serán puestos a disposición de la DIAN, bajo las condiciones que dicha entidad defina.



De conformidad con la Ley 1661 de 2013 y en desarrollo del “acuerdo unilateral de autoridades competentes”, que establece el marco operativo para la realización del intercambio automático de información, para efectos fiscales de conformidad con el Estándar de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE- el cual exige a las instituciones financieras colombianas incluyendo a Coltefinanciera a reportar a la DIAN cierta información respecto de las cuentas de captación (ahorros y CDT) y de sus cuenta habientes nacionales o residentes de países, que hacen parte de la OCDE.

## **¿Cómo afecta FATCA a los clientes considerados US Person, o responsables fiscalmente en otros países?**

Si el cliente es una Persona de EE.UU., o ciudadano de otro país es posible que le solicitemos completar información adicional, como eventualmente podría ser la auto certificación de estatus FATCA o CRS o el formulario W-9 del IRS, u otro documento que certifique su estatus fiscal en la jurisdicción correspondiente (Solicitud y Certificación del Número de Identificación del Contribuyente).

Adicionalmente, es posible que se nos requiera reportar periódicamente a la autoridad fiscal correspondiente, información sobre sus cuentas, ya sea directamente o a través de organismos de regulación locales. Esto no debería tener mayor consecuencia si el cliente ya viene cumpliendo con sus obligaciones tributarias con dicha autoridad; independientemente, el cliente debe revisar este tema con un especialista en derecho tributario.

## **¿Cómo se tratan las cuentas conjuntas o mancomunadas bajo FATCA Y CRS?**

Las regulaciones de FATCA y CRS tratan a cada titular de cuenta como beneficiario de toda la cuenta. Si uno o más titulares de cuenta son identificados como Personas de EE.UU., o responsables fiscales en otro país, a cada uno de estos titulares de cuenta se les asignará el saldo total de la cuenta.

## **¿Es obligación aplicar la reglamentación?**

Sí, para el caso de FATCA Colombia cuenta con un acuerdo intergubernamental para el intercambio de información tributaria (TIEA), ratificado por el Congreso mediante Ley 1666 de 2013, el cuál fue declarado exequible por la Corte Constitucional mediante la sentencia C-225 de 2014. La aplicación del acuerdo CRS, se sustenta mediante la Resolución 119 de noviembre 30 de 2015 emitida por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN.

## Derechos y obligaciones de los Consumidores Financieros

### 1. Derechos de los Consumidores Financieros:

Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los Consumidores Financieros tendrán, durante toda su relación comercial con Coltefinanciera, los siguientes derechos, establecidos en la Ley 1328 del 2009:

- En desarrollo del principio de debida diligencia, los Consumidores Financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades Vigiladas.
- Tener a su disposición, en los términos establecidos en dicha ley y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por la respectiva entidad deberá ser tal, que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas.
- Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividades que desarrollan las entidades vigiladas, así como sobre

los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.

- Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad vigilada, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
- Los demás derechos que se establezcan en dicha ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

## **2. Obligaciones de los Consumidores Financieros:**

Las siguientes obligaciones constituyen buenas prácticas de protección por parte de los Consumidores Financieros:

- Cerciorarse que la entidad con la cual desea contratar o utilizar los productos o servicios se encuentre autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.
- Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.
- Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.
- Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio.

- Suministrar información cierta, suficiente y oportuna a las entidades vigiladas y a las autoridades competentes, en los eventos en que éstas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes. Del mismo modo, informarán a la Superintendencia Financiera de Colombia y a las demás autoridades competentes sobre las entidades que suministran productos o servicios financieros sin estar legalmente autorizadas para ello.

## Derechos de los Consumidores Financieros como titulares de información

Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los Consumidores Financieros, como titulares de sus datos personales e información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, tendrán los siguientes derechos establecidos en el Artículo 6 de la Ley 1266 de 2008 y en el Artículo 8 de la Ley 1581 de 2012:

### Derechos como titulares de información personal

El Titular de datos personales tendrá los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en las leyes vigentes.
- Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.

- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en las leyes vigentes sobre protección de datos personales.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

## **Derechos como titulares de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países**

### **1. Frente a los operadores de los bancos de datos:**

- Ejercer el derecho fundamental al hábeas data en los términos de las leyes vigentes, mediante la utilización de los procedimientos de consultas o reclamos.
- Solicitar el respeto y la protección de los demás derechos constitucionales o legales, así como de las demás disposiciones de las leyes vigentes, mediante la utilización del procedimiento de reclamos y peticiones.
- Solicitar prueba de la certificación de la existencia de la autorización por parte de la fuente para el reporte de información en las bases de datos.
- Solicitar información acerca de los usuarios autorizados para obtener información.

## 2. Frente a las fuentes de la información:

- Ejercer los derechos fundamentales al hábeas data y de petición, cuyo cumplimiento se podrá realizar a través de los operadores, conforme lo previsto en los procedimientos de consultas y reclamos de las leyes vigentes, sin perjuicio de los demás mecanismos constitucionales o legales.
- Solicitar información o pedir la actualización o rectificación de los datos contenidos en la base de datos, lo cual realizará el operador, con base en la información aportada por la fuente, conforme se establece en el procedimiento para consultas, reclamos y peticiones.
- Solicitar prueba de la autorización para el reporte de información en sus bases de datos.

## 3. Frente a los usuarios:

- Solicitar información sobre la utilización que el usuario le está dando a la información, cuando dicha información no hubiere sido suministrada por el operador.
- Solicitar prueba de la autorización.

## Política de Tratamiento de Datos Personales

En virtud de lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, que consagra la protección a la intimidad personal y el buen nombre, además del derecho que le asiste a las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos y archivos de entidades tanto públicas como privadas; COLTEFINANCIERA S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO (en adelante Coltefinanciera) adopta la siguiente política para el tratamiento de las bases de datos que maneja en el desarrollo de su actividad. De conformidad con el principio constitucional arriba mencionado, se promulgó en Colombia la Ley

1581 de 2012, mediante la cual se dictaron disposiciones generales para la protección de los datos personales y que fue posteriormente reglamentada por el Decreto 1074 de 2015. Dichas disposiciones se encuentran también recogidas en esta política.

Adicionalmente, Coltefinanciera como entidad dedicada a la prestación de servicios financieros y, por ende, sometida a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Financiera de Colombia, incorpora en sus políticas el principio de Reserva Bancaria y acoge las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008 – a través de la cual se dictaron las disposiciones generales del hábeas data y del manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países- así como en la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante SFC) y demás normas que reglamentan y desarrollan la protección a los datos personales en la actividad del sector financiero.

## **Legislación aplicable**

La Política de Tratamiento de Datos Personales de Coltefinanciera ha sido elaborada de conformidad con el Derecho Fundamental de Protección a la Intimidad, establecido en la Constitución Política de Colombia (Artículo 15); en concordancia con los principios generales establecidos en la Ley 1581 de 2012 - por la cual se dictaron disposiciones generales para la protección de datos personales- y en la Ley 1266 de 2008 – mediante la cual se dictaron las disposiciones generales del hábeas data y se reguló el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países- normatividad que se encuentra desarrollada y complementada con el Decreto 1727 de 2009, el Decreto 2952 de 2010, el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto 1074 de 2015, así como con la Circular Básica Jurídica expedida por la SFC y demás normas concordantes y complementarias.

## **Bases de Datos**

Son bases de datos sometidas a RNBD, las referidas a: Accionistas, Miembros de Junta Directiva, Empleados Digital, Empleados Física, Proveedores Digital, Proveedores Física, Videos de seguridad. Las bases de datos, que no se encuentran sometidas a RNBD son las relativas a: Cliente único digital, Cliente

único física, Garantías digital, Garantías física, “SAC” Sistema de Atención al Consumidor Financiero, Workmanager, Captaciones, colocaciones y negocios de comercio exterior, ADMINFO (Cartera) Digital, Imágenes y voz, Prospectos o futuros clientes.

## Tratamiento y finalidad de las Bases de Datos

Coltefinanciera en su calidad de responsable del tratamiento, recolección, almacenamiento, actualización, uso, circulación, transferencia, transmisión y supresión de las bases de datos, realiza las siguientes actividades:

- Da cumplimiento a las obligaciones y ejerce los derechos de la compañía, con relación a la información contenida en sus bases de datos.
- Define relaciones contractuales y comerciales con clientes, proveedores, colaboradores y demás personas que con las que tiene vínculo y de quienes obtiene datos personales.
- Ejecuta correctamente los diversos contratos de los que es parte, referidos a productos y servicios financieros, relaciones laborales y vínculos civiles o comerciales.
- Presta, según la normatividad vigente, los servicios financieros de acuerdo con las necesidades de los clientes, asegurando una correcta gestión de los productos y servicios ofrecidos.
- Envía información acerca de los productos y servicios ofrecidos y/o prestados por la compañía y por terceros con los que tiene vínculo comercial.
- Realiza actividades de mercadeo y/o promoción de otros servicios propios de la venta cruzada entre clientes o terceros, con quienes ha celebrado alianzas comerciales.
- Responde consultas acerca de productos o servicios financieros ofrecidos y/o prestados por la compañía y por terceros con los que tiene vínculo comercial.
- Envía información sobre novedades, productos, servicios y ofertas especiales, cobranzas y otros aspectos relacionados con la gestión



comercial de los productos y/o servicios ofrecidos.

- Realiza estudios de mercado sobre los productos y servicios por ella ofrecidos.
- Realiza el análisis del comportamiento de los clientes.
- Desarrolla, con fines estadísticos, estudios de conocimiento del cliente, de los proveedores y de los contratistas.
- Cumple los procesos administrativos con proveedores, contratistas y colaboradores.
- Gestiona la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, registros comerciales, corporativos y/o contables, de operadores de información y de terceros países.
- Publica la información correspondiente a los cambios que se incorporen en la Política para el Tratamiento de Datos Personales y habeas data.

## **Derechos de los titulares de los datos personales**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el titular de datos personales tiene los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a Coltefinanciera en su condición de Responsable y Encargado del Tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a Coltefinanciera en su condición de Responsable y Encargado del Tratamiento.
- Ser informado por Coltefinanciera, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante Coltefinanciera.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el

Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

- Acceder en forma gratuita a sus datos personales.

### Área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos relacionada con la protección de datos personales

Coltefinanciera designa como responsables de dar trámite a las peticiones, consultas y reclamos de los titulares de la información, de las bases de datos de Coltefinanciera, a la Dirección de Servicio al Cliente, a quien se deberán dirigir las solicitudes y quien en todo caso, se encargará de la obtención de la información y la gestión necesaria para dar respuesta a los titulares que así lo soliciten.

Las solicitudes pueden ser enviadas a través de la página web [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co), en el vínculo “Escríbanos” o “Servicio al Cliente”, al email [servicioalcliente@coltefinanciera.com.co](mailto:servicioalcliente@coltefinanciera.com.co) o a la Línea Gratuita Nacional 01800 01800 40.

### Procedimiento para el ejercicio de los derechos de los titulares de datos

#### Consultas:

En cualquier momento y de manera gratuita, el titular, sus causahabientes, representantes o apoderados, podrán consultar la información personal del titular que repose en las bases de datos de Coltefinanciera, a través de los canales señalados en el capítulo anterior.

Coltefinanciera procederá a analizar cada consulta recibida a través de cualquiera de sus canales y contará con un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de recepción, para dar respuesta a dicha consulta. Cuando no sea posible contestar en dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha máxima en la cual se atenderá su solicitud, la cual no podrá superar los cinco

(5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

A través de la página web de Coltefinanciera, donde será publicada la política para el tratamiento de datos personales, se le hará saber al cliente y al público en general, los siguientes requisitos básicos que deberá suministrar para que su consulta pueda ser tramitada y respondida a tiempo:

- Nombre completo y número del documento de identidad del titular de los datos personales (cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad, pasaporte, poder, etc.).
- Datos de contacto o direcciones, bien sea físicas o electrónicas, a las cuales se deberá remitir la respuesta.

## Reclamos:

En caso de que el titular, sus causahabientes, representantes, apoderados, consideren que la información contenida en las bases de datos de Coltefinanciera debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o que adviertan un presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes y complementarias, podrá presentar una reclamación ante Coltefinanciera.

Para presentar dicha reclamación procederán los dos requisitos arriba establecidos para la consulta general y, adicionalmente a ello, se deberá presentar con una descripción detallada de los hechos que dan lugar al reclamo y los documentos que se quieran hacer valer como prueba, si se tienen. Si los empleados de Coltefinanciera encargados de darle trámite a la reclamación encuentran que el reclamo se encuentra incompleto, requerirá al interesado para que, dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo, subsane las fallas. Transcurridos dos meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá desistido el reclamo y se procederá a su archivo.

El término máximo para atender la reclamación será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente al de su recibo o de aquel en que las fallas en la solicitud hayan sido subsanadas, según sea el caso. Cuando no sea posible contestar la reclamación en dicho término, se informará al

interesado los motivos de la demora y la nueva fecha para atender su solicitud, la cual no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## Procedimiento ante la Superintendencia Financiera de Colombia

En el evento de que la consulta o el reclamo no sea atendido o lo haya sido de manera desfavorable por Coltefinanciera, el titular de los datos personales o su autorizado podrá acudir, de considerarlo pertinente, ante la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co), para que sea ésta la que directamente resuelva la solicitud y ordene la corrección o actualización de la información contenida en las bases de datos de Coltefinanciera.

## Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato

El titular podrá en todo momento solicitar a Coltefinanciera la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos, siguiendo el procedimiento establecido en el procedimiento para el ejercicio de los derechos de los titulares.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos de Coltefinanciera.

Si vencido el término legal contractual respectivo, Coltefinanciera no hubiese eliminado los datos personales, el Titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio, que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales.

## Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes

Coltefinanciera respetará el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y asegurará y velará el respeto de sus derechos fundamentales y el uso

adecuado de sus datos personales.

## Vigencia de la política de tratamiento de datos personales

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales y sus modificaciones, entrarán a regir a partir del día de su publicación en los canales de información de Coltefinanciera.

Las bases de datos sujetas a tratamiento, estarán vigentes por el término que duren las relaciones contractuales o comerciales que tenga Coltefinanciera con el titular de los datos personales, más el término adicional que establezca la ley.

## Modificaciones a la política de tratamiento de bases de datos

Cualquier modificación a esta Política, será publicada a través de la página web [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co) y los demás canales de información dispuestos por la compañía para consulta del público en general. En todo caso, la Política permanecerá publicada y actualizada en la página web.

## Atención al Consumidor Financiero en Coltefinanciera

Para Coltefinanciera es muy importante conocer sus opiniones, comentarios, quejas, reclamos e inquietudes, por lo cual podrá registrarlas a través de nuestra página web [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co), en la sección Servicio al Cliente o comunicarse con nuestra Línea de Atención al Cliente.

En nuestra Línea de Atención ofrecemos asesoría telefónica gratuita de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m. y sábados de 8 a.m. a 12 m. para información sobre productos y servicios y todo lo relacionado a ellos.

Para comunicarse con nuestra Línea de Atención al Cliente debe marcar uno de los siguientes números, de acuerdo con la ciudad donde se encuentre,

## PERSONAS

seleccionar la opción 1, digitar el número de cédula y la clave telefónica cuando la grabación lo solicite.

**Bogotá:** (1) 7443440, **Medellín:** (4) 6043440, **Cali:** (2) 4873440  
**Cúcuta:** (7) 5943440, **Bucaramanga:** (7) 697344, **Barranquilla:** (5) 3853440, **Manizales:** (6) 8956845, **Pereira:** (6) 3400825  
**Desde el resto del país** 01800 01800 40

En la Línea Gratuita Nacional podrá consultar información general o la relacionada con los siguientes aspectos:

- Portafolio de productos y servicios.
- Saldos, movimientos y estados de productos.
- Bloqueos de Tarjetas Débito, cuentas, cheques, portales web o cualquier producto o servicio relacionado con su portafolio.
- Cuotas de productos de crédito.
- Paz y salvos de productos.
- Certificados.
- Copias de extractos.
- Inscripción al servicio de alertas y notificaciones para tarjeta Débito.
- Horarios y ubicación de oficinas.
- Cambio de clave de canal telefónico.

## Mecanismos de protección al Consumidor Financiero

### 1. El Defensor del Consumidor Financiero

El Defensor del Consumidor Financiero es un instrumento de protección de los derechos del Consumidor Financiero (clientes y usuarios) y está destinado a facilitar la solución de controversias que puedan presentarse relativas a la prestación de los servicios y productos financieros.

Las personas designadas para el efecto son:

#### **Defensor del Consumidor Financiero Principal:**

Dr. Octavio Giraldo Herrera, con oficina ubicada en la siguiente dirección:

Carrera 48 No. 20-114. Of. 730 Torre C2, Centro Empresarial Ciudad del Río de la ciudad de Medellín. Teléfonos (4) 6052010 - 5117117. Celular 312 832 9351.

El email de la Defensoría es: Defensorconsumidor@coltefinanciera.com.co y el horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.

Finalmente tenga en cuenta la siguiente información sobre el Defensor del Consumidor Financiero:

### **Competencias o asuntos de los que conoce.**

- Las quejas sobre Coltefinanciera, por posible incumplimiento de las normas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o productos, o respecto a la calidad de los mismos.
- Como vocero de clientes y usuarios sobre aquellas actividades que puedan mejorar, facilitar, aclarar, o regularizar las relaciones, la correcta prestación de servicio, la seguridad y la confianza que debe existir con el Consumidor Financiero.
- Como conciliador en derecho de las controversias que puedan presentarse entre Coltefinanciera y el Consumidor Financiero.

### **Asuntos excluidos de su competencia (tanto para la resolución de quejas como Conciliador):**

- Las reclamaciones que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones de Coltefinanciera.
- Las reclamaciones concernientes al vínculo laboral entre Coltefinanciera y sus empleados o contratistas.
- Aquellas que se deriven de la condición de accionistas de Coltefinanciera; no obstante conocerá de las reclamaciones que efectúen los accionistas en su calidad de clientes.
- Las reclamaciones que se refieran a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial, arbitral o administrativa.

- Las reclamaciones que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, la celebración de un contrato y sus condiciones, o la vinculación o admisión como cliente.
- Las quejas que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes y que hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor del Consumidor Financiero.

### **Alcance de las decisiones.**

Según lo previsto por Coltefinanciera en el Reglamento del Defensor del Consumidor Financiero, las decisiones que adopte el Defensor no serán obligatorias; sin embargo, Coltefinanciera deberá establecer para cada caso particular y previamente a la decisión del Defensor, la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor en caso de que ésta le sea desfavorable.

Así mismo, Coltefinanciera podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo con el Consumidor Financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero.

### **Procedimiento en la resolución de quejas**

- Cuando se recibe una queja, el Defensor revisará, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, si el asunto es de su competencia o no.
- Si para la admisión de la queja, el Defensor necesita conocer datos que debe facilitarle Coltefinanciera o el Consumidor, procederá a comunicarles a fin de que alleguen la información que le permita determinar su admisión. En este evento, Coltefinanciera o el Consumidor deberán allegar la información dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente que se les remita tal solicitud; se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el Consumidor no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo.
- Una vez recibida la información, el Defensor deberá resolver sobre la admisión de la solicitud dentro del término de tres (3) días hábiles, contados



desde el día siguiente en que reciba la respuesta.

- Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al Consumidor Financiero si la decisión final es obligatoria según los reglamentos de la entidad respectiva, advirtiéndole sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.
- En el caso de solicitar la actuación del Defensor como conciliador, se suspenderá el trámite ordinario del Defensor del Consumidor Financiero y se hará audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la normatividad vigente.
- El Defensor dará traslado de la queja o reclamo a Coltefinanciera, quien debe brindar una respuesta clara y completa, presentando los argumentos en que fundamenta su posición, dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en el cual se remita la solicitud de información; plazo que podrá ser ampliado a petición de Coltefinanciera y a juicio del Defensor, informando al Consumidor Financiero las razones en las que sustenta la prórroga.
- Así mismo, Coltefinanciera deberá establecer la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor en caso de que esta le sea desfavorable.
- El Defensor del Consumidor Financiero deberá resolver la solicitud dentro de los ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente en que cuente con los documentos necesarios para resolver la solicitud.
- En el evento en que, una vez iniciado el trámite, sobrevengan circunstancias que impidan la pérdida de la competencia del Defensor sobre el asunto, éste así lo declarará, dejará el trámite en forma inmediata y comunicará el hecho a Coltefinanciera y al Consumidor.
- Coltefinanciera podrá rectificar total o parcialmente su posición frente a una queja o reclamo con el Consumidor Financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero.
- En estos casos, Coltefinanciera informará tal situación al Defensor del

Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, consultará al Consumidor Financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción. El Consumidor Financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles; si vencido ese término el Consumidor Financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.

- En caso de que el Consumidor Financiero exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo.
- Si la rectificación fue parcial o el Consumidor Financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.
- En el evento en que el Defensor del Consumidor Financiero advierta, en su criterio, que la queja interpuesta corresponde a aquellas de interés general o colectivo, dará traslado de la misma a la Superintendencia Financiera para su trámite.

### **La conciliación como método alternativo de resolución de conflictos**

La conciliación es un método alternativo para solucionar un conflicto o controversia. Está regulado en Colombia mediante la Ley 640 de 2001 y demás normas que la complementen, modifiquen o adicionen. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 3° de esta ley, la conciliación podrá ser judicial, si se realiza dentro de un proceso, o extrajudicial si se realiza antes o por fuera del proceso judicial.

Entre sus principales ventajas se encuentra la gratuidad, establecida en el artículo 4° de la mencionada Ley, es un método mucho más rápido que la justicia ordinaria y sus efectos gozan de fuerza vinculante; es decir, el acta de conciliación se asimila a una sentencia judicial y el acta presta mérito ejecutivo para hacer cumplir lo que allí se disponga, en caso de que alguna de las partes incumpla.

Es además un método de resolución de conflictos al que las partes acuden por su propia voluntad, lo que genera un acuerdo como resultado de una negociación que es simplemente facilitada por el conciliador, porque son las partes quienes deben proponer las posibles soluciones para llegar a un acuerdo.

## Nota

El Defensor deberá guardar confidencialidad y absoluta reserva acerca de la información de Coltefinanciera a la que tenga acceso en virtud del trámite de las quejas y reclamos.

### Incumplimientos

El Defensor del Consumidor Financiero puede ser sancionado, previa investigación administrativa, por el incumplimiento de las obligaciones a su cargo y Coltefinanciera también podrá ser objeto de investigación con fines sancionatorios, por no proveer al Defensor los recursos humanos y técnicos o información que necesite, de conformidad con la normatividad vigente.

## 2. Superintendencia Financiera de Colombia

Cuando considere que Coltefinanciera está desconociendo una norma legal o una instrucción de la Superintendencia Financiera de Colombia, puede dirigirse a la Superintendencia Financiera de Colombia a través de [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)

## 3. Autorregulador del Mercado de Valores AMV

Si usted es inversionista podrá interactuar de manera directa con el Autorregulador del Mercado de Valores AMV, para dar a conocer sus quejas relacionadas con posibles infracciones de Coltefinanciera como intermediario de valores en el mercado, en [www.amvcolombia.org.co](http://www.amvcolombia.org.co)

Recuerde que los procesos judiciales como ordenar el pago de indemnizaciones y la devolución de dineros son asuntos de competencia de los jueces de la República.

# Línea de Atención al Cliente y Chat en Línea

Para atender de manera ágil sus solicitudes de información y brindar asesoría de nuestros productos y servicios, ponemos a su disposición nuestras Líneas de Atención al Cliente y el chat en Línea en nuestro sitio web [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co)

Marque el número de acuerdo a la ciudad donde se encuentre, seguido de la opción 1.

**Bogotá:** (1) 7443440, **Medellín:** (4) 6043440, **Cali:** (2) 4873440  
**Cúcuta:** (7) 5943440, **Bucaramanga:** (7) 6973440, **Barranquilla:** (5) 3853440, **Manizales:** (6) 8956845, **Pereira:** (6) 3400825  
**Desde el resto del país** 01800 01800 40

**Horario de atención:** lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m. y sábados de 8 a.m. a 12 m.

**Medellín:** 6043440  
**Bogotá:** 7443440  
**Cali:** 4873440  
**Cúcuta:** 5943440  
**Bucaramanga:** 6973440  
**Barranquilla:** 3853440  
**Manizales:** 8956845  
**Pereira:** 3400825

**Línea Gratuita Nacional:** 01800 01800 40

**Dirección General:**

+57 (4) 6043440  
Calle 52 No. 47 - 42, Piso 12  
Medellín - Colombia  
servicioalcliente@coltefinanciera.com.co  
[www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co)



**Coltefinanciera**