

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

**SEGMENTO EMPRESAS**



**Coltefinanciera**

## Apreciado cliente:

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

Coltefinanciera es una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que ofrece oportunidades y servicios financieros especializados, fundamentados en el conocimiento de los clientes, la más alta calidad de servicio y la satisfacción de todas sus necesidades y expectativas financieras.

En créditos, financiamiento, comercio exterior y soluciones de liquidez, Coltefinanciera ofrece muy buenas alternativas con relación a tasas de interés, plazos y condiciones, junto a un excelente servicio, siempre ágil y oportuno, para que nuestros clientes puedan crecer al ritmo de sus necesidades.

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

## 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. Crédito Empresarial:

Con el Crédito Empresarial se pueden financiar las necesidades de capital de trabajo de las empresas, a través de programas de crédito para adquisición de insumos o la compra de activos, con recursos ordinarios o por medio de líneas de redescuento con diferentes entidades y bancos de segundo piso.

#### Características:

- **Plazo y monto:** El producto cuenta con un plazo y monto mínimo y máximo por negociación, el cual es publicado en [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co) o puede ser consultado con su Gerente de Cuenta.
- **Amortización:** Según las necesidades y lo pactado para intereses y capital.
- **Líneas de crédito:** Crédito para capital de trabajo, crédito de tesorería, crédito para compra de activos fijos, crédito pyme, líneas de redescuento.

### 2. Factoring:

El Factoring es un producto financiero de corto plazo que atiende oportunamente necesidades de liquidez. Estas operaciones se materializan con la entrega de bienes a un comprador o la prestación efectiva de un servicio y el descuento anticipado del instrumento de cobro, como la factura o contrato, para recibir a cambio el valor correspondiente. Descontar una factura, se refiere a reconocer su valor actual o presente, teniendo en cuenta que tiene vencimiento futuro, calculado o descontado a una tasa de mercado o tasa de descuento.

Coltefinanciera ofrece dos modalidades de Factoring: **Factoring con Recurso** y **Factoring sin Recurso**.

**Para el Factoring con Recurso**, el descuento se hace afectando el cupo del cliente o proveedor, quien deberá responder ante Coltefinanciera en el evento en que la fuente de pago o comprador de la mercancía incumpla su obligación.



**Para Factoring sin Recurso**, el emisor de la factura no será responsable de la cancelación o pago de la factura cedida, quedando dicha responsabilidad únicamente en la fuente de pago, quien deberá cancelarla a Coltefinanciera.

### **En la operación de Factoring participan:**

- El cliente o proveedor, que emite una factura y tiene necesidades de liquidez.
- La fuente de pago o comprador, que recibe bienes o servicios del proveedor.
- Coltefinanciera que negocia sus facturas, como entidad vigilada por la Superintendencia Financiera.

### **Características:**

- **Plazo y monto:** El producto cuenta con un plazo y monto mínimo y máximo por negociación, el cual es publicado en [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co) o puede ser consultado a su Gerente de Cuenta.

- **Amortización:** El descuento se hace de forma anticipada y el pago de capital al vencimiento.

- **Tasa:** Tasa fija establecida al momento de la operación con base en la DTF vigente.

- **Título valor para activar el cupo de crédito:** Debido a que se otorga al cliente un cupo de crédito rotatorio para las operaciones, se debe firmar un pagaré con espacios en blanco con su respectiva carta de instrucciones, el cual debe ser firmado por el emisor para el producto de Factoring con Recurso y por la fuente de pago para el producto de Factoring sin Recurso.

- **Documentos requeridos para cada operación:** Para cada operación de Factoring el cliente proveedor deberá entregar los siguientes documentos, dependiendo del caso que aplique:

#### **Primer caso:**

- La factura original endosada a favor de Coltefinanciera o los documentos representativos de créditos o derechos, acompañados del Convenio para la Celebración de Operaciones de Factoring debidamente suscrito entre Coltefinanciera y el Cliente (para el producto de Factoring con Recurso), o

el contrato de descuento de títulos valores sin recurso (para el producto de Factoring sin Recurso).

- Notificación a la Fuente de Pago o al Deudor Cedido del endoso de las facturas y/o cesión de créditos o derechos, en virtud de la suscripción del Convenio para la Celebración de Operaciones de Factoring.
- Aceptación por parte de la Fuente de Pago o del Deudor Cedido, del endoso de las facturas y/o cesión de los documentos representativos de créditos o derechos.

### **Segundo caso (Sólo aplica para el producto de Factoring con Recurso):**

- Contrato Cesión de Derechos Económicos suscrito entre el cliente y Coltefinanciera, sobre órdenes de compra o contratos.
- Notificación a la Fuente de Pago o al Deudor Cedido del Contrato de Cesión de Derechos Económicos.
- Aceptación de la Fuente de Pago o del Deudor Cedido del Contrato de Cesión de Derechos Económicos.

## **Nota**

En la página [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co) o con su Gerente de Cuenta, podrá consultar los requisitos de cada uno de los productos.

### **3. Triangulación:**

Es una modalidad de crédito para financiar la compra de bienes y servicios, convirtiéndose en una solución para mejorar las relaciones con sus proveedores, ya que se realiza un convenio con estos para cancelarles a nombre de nuestros clientes las facturas que les emitan, de contado o en la fecha establecida, sin ser necesaria la factura física de compraventa para proceder a suministrar los medios de pago.

### Características:

- **Plazo y monto:** El producto cuenta con un plazo y monto mínimo y máximo por negociación, el cual es publicado en [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co) o puede ser consultado con su Gerente de Cuenta.
- **Amortización:** El descuento por pronto pago otorgado por el proveedor se hace de forma anticipada y el pago de capital más los intereses de financiación, al vencimiento.

## 4. Leasing:

El Leasing es una herramienta básica para adquirir activos fijos, ya que se constituye un contrato en virtud del cual Coltefinanciera entrega la tenencia del activo al cliente para su uso y goce durante un tiempo establecido previamente, a cambio de un canon de arrendamiento periódico.

Al finalizar el contrato, el cliente tiene derecho a adquirir el activo por un porcentaje del valor de compra pactado desde el principio, denominado opción de compra.

### Características:

- **Plazo y monto:** El producto cuenta con un plazo y monto mínimo y máximo por negociación, el cual es publicado en [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co) o puede ser consultado con su Gerente de Cuenta.
- **Amortización:** Depende del flujo de caja del proyecto o del cliente, teniendo como opciones mes o trimestre vencido.
- **Activos fijos a financiar:** Bienes de uso productivo para la empresa o negocio, pueden ser vehículos de carga liviana, mediana o pesada, vehículos particulares, oficinas, bodegas y locales comerciales.
- **Opción de compra:** El porcentaje máximo de opción de compra es el 20% y dependerá del activo fijo a financiar.

## 5. Comercio Exterior:

Coltefinanciera, como intermediario cambiario, está en disposición de ofrecer una amplia gama de productos a exportadores e importadores y también a otros usuarios del mercado cambiario.

Como servicios básicos, la compañía financia el comercio exterior a través de diferentes medios de pago existentes, como cartas de crédito, cobranzas, giros directos financiados; además de ofrecer redescuentos con líneas de crédito de Bancoldex y descontar los instrumentos de pago recibidos por los exportadores por sus ventas a plazo en el exterior.

### **Carta de Crédito**

Es un instrumento de pago, sujeto a las normas internacionales de la CCI, mediante el cual, un banco (Banco Emisor), obrando por solicitud y conformidad con las instrucciones de un cliente (Ordenante), debe hacer un pago a un tercero (Beneficiario) contra la entrega de los documentos exigidos, siempre y cuando se cumplan los términos y condiciones de crédito. Para ello Coltefinanciera cuenta con Bancos Corresponsales en el exterior de primera línea.

### **Cobranzas**

Una cobranza es el medio de pago mediante el cual, a petición y de conformidad con las instrucciones del cliente (cedente, comprador o importador/vendedor o exportador), Coltefinanciera recibe documentos de carácter financiero y comercial (letra de cambio o de aceptación, factura, documentos de embarque, etc.) para entregarlos a un tercero (girador, vendedor o exportador/comprador o importador), contra la aceptación de la letra de cambio y/o contra el pago, de acuerdo con las instrucciones recibidas.

### **Giros Financiados**

Los giros directos financiados son el medio de pago mediante el cual, a petición y de conformidad con las instrucciones de nuestro cliente, Coltefinanciera gira divisas por medio de nuestros corresponsales a favor de una empresa o persona del exterior por concepto de importaciones de bienes o servicios.

## Líneas de Redescuento

El Crédito Bancoldex es una línea de crédito en dólares destinada a apoyar la gestión exportadora de las empresas, mediante la cual, a petición y de conformidad con las instrucciones del cliente, Coltefinanciera otorga y desembolsa a exportadores directos, indirectos y compradores del exterior, de bienes y servicios colombianos, recursos provenientes de Bancoldex.

## 6. Compra y Venta de Divisas:

Coltefinanciera realiza operaciones de compra y venta de divisas tales como dólares americanos, euro, yen japonés, libras esterlinas, coronas suecas, entre otras.

### 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.

## 7. CDT Oro:

El CDT Oro de Coltefinanciera ofrece seguridad y rentabilidad, permitiendo conocer con anticipación y certeza los rendimientos que se van a recibir, de acuerdo con una tasa fija, establecida según el plazo en días de la inversión; garantizando la rentabilidad de los ahorros, y evitando riesgos de volatilidad y fluctuaciones en los mercados. 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 con su Gerente de Cuenta.

En Coltefinanciera ofrecemos la posibilidad de fraccionar o unificar los títulos de acuerdo con sus necesidades.

### Características:

- **Modalidad de la cancelación de intereses:** Vencida
- **Frecuencia de pago de intereses:** Periódica (mes, trimestre, semestre, año, etc.) o por un solo 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:

- **Sustitución 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 deberá instaurar ante la jurisdicción ordinaria el correspondiente proceso verbal de reposición y cancelación de títulos valores.

## 8. Cuenta de Ahorros:

La Cuenta de Ahorros es una modalidad de depósito en pesos con disponibilidad inmediata, que genera intereses que son liquidados según el tipo de cuenta seleccionada.

• **Cuenta de Ahorros Clave:** en la que los intereses se calculan sobre el saldo diario disponible y se abonan o pagan en la cuenta el último día calendario del mes. El cálculo se realiza de forma diaria sin capitalización de intereses

• **Cuenta de Ahorros Ultra:** en la que los intereses son calculados con base al saldo mínimo disponible que se mantuvo en la cuenta durante el mes. Los intereses no son capitalizables y son abonados en la cuenta de ahorros el último día calendario del mes

• **Cuenta de Ahorros VIP:** para ahorrar montos superiores a \$5.000.000. disfrutando de una tasa preferencial.

## Nota

Es importante aclarar que los recursos depositados en cheque tienen un tiempo de canje para que el cliente pueda disponer de su dinero. este periodo puede ser consultado con los Gerentes de Cuenta o en la Caja de todas las Agencias.

### Características:

- **Medio para el manejo de la cuenta:** Libreta
- **Retiros:** Los montos de retiro pueden ser consultados en la página web [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co)

- **Extractos:** Mensualmente, siempre que las cuentas de ahorro tengan movimientos en dicho período, es decir con depósitos o retiros y/o con un saldo al final del período correspondiente al saldo mínimo para el pago de interés. Sin embargo, los clientes podrán consultar permanentemente sus saldos a través de los medios electrónicos dispuestos por Coltefinanciera.

- **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 trasladarán 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 Ictex:** Las cuentas de ahorros que no han tenido movimiento durante 3 años ininterrumpidos y con un saldo mayor a 322 UVR, se trasladarán al Ictex.

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.

- Pasados 180 días sin movimiento de la cuenta de ahorros (depósitos o retiros) la cuenta queda en estado inactiva, por lo tanto no le permite realizar transacciones de retiro. Para reactivar la cuenta deberá contactar

a su Gerente de Cuenta, solicitar su activación y en el transcurso del mismo día realizar algún tipo de movimiento para que su cuenta no se le inactive nuevamente.

- Con su Gerente de Cuenta podrá solicitar cualquier tipo de bloqueos y desbloqueos 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").

## **Trámites para la cancelación de los productos**

### **1. Crédito Empresarial:**

Para la cancelación del producto debe ser pagada la totalidad de la deuda, bien sea en el plazo pactado inicialmente o por cancelación anticipada, solicitando la liquidación a la fecha que se desea realizar el pago.

Para consultar la liquidación de las obligaciones, se puede acceder al sistema en línea Enlace Empresas, en [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co), comunicándose con su Gerente de Cuenta o con el Contact Center, a través de la Línea Gratuita Nacional 01800 01800 40, el PBX (4) 604 3440 o el e-mail [servicioalcliente@coltefinanciera.com.co](mailto:servicioalcliente@coltefinanciera.com.co)

Para realizar los pagos se podrá utilizar el sistema PSE, al cual se accede a través del sistema en línea Enlace Empresas, ingresando a la página web [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co), en cualquiera de las agencias de Coltefinanciera o con la Tarjeta de Recaudo en los bancos con quienes tengamos convenios de recaudo.

## **2. Factoring:**

Para la cancelación del producto debe ser pagada la totalidad de la deuda, bien sea en el plazo pactado inicialmente o por cancelación anticipada, solicitando la liquidación a la fecha que se desea realizar el pago.

Teniendo en cuenta que en virtud de estas operaciones se generó el endoso de facturas o contratos de cesión de créditos a favor de Coltefinanciera, y la Fuente de Pago en su calidad de obligado para el pago de las facturas debería realizar su pago a Coltefinanciera, o en su defecto el cliente en virtud del endoso o la cesión efectuada con responsabilidad de su parte para el producto de Factoring con Recurso.

Para realizar los pagos se podrá utilizar el sistema PSE, al cual se accede a través del sistema en línea Enlace Empresas, ingresando a la página web [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co), en cualquiera de las agencias de Coltefinanciera o con la Tarjeta de Recaudo en los bancos con quienes tengamos convenios de recaudo.

## **3. Triangulación:**

Para la cancelación del producto debe ser pagada la totalidad de la deuda, bien sea en el plazo pactado inicialmente o por cancelación anticipada, solicitando la liquidación a la fecha que se desea realizar el pago, teniendo en cuenta que existe una tasa de reconocimiento por prepago, previamente definida en las condiciones del producto.

Para realizar los pagos se podrá utilizar el sistema PSE, al cual se accede a través del sistema en línea Enlace Empresas, ingresando a [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co), en cualquiera de las agencias de Coltefinanciera o con la Tarjeta de Recaudo en los bancos con quienes tengamos convenios de recaudo.

## 4. Leasing:

Para la cancelación del producto debe ser pagada la totalidad de la deuda, bien sea en el plazo pactado inicialmente o por cancelación anticipada, solicitando la liquidación a la fecha que se desea realizar el pago.

Para realizar los pagos se podrá utilizar el sistema PSE, al cual se accede a través del sistema en línea Enlace Empresas, ingresando a la página web [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co), en cualquiera de las agencias de Coltefinanciera o con la Tarjeta de Recaudo en los bancos con quienes tengamos convenios de recaudo.

**Para solicitar el traspaso del bien, debe tener en cuenta los siguientes aspectos:**

1. Si la opción de compra la va a ejercer el locatario:

**a. Bien Mueble o Vehículo:**

- Traspaso firmado.
- Cámara de Comercio actualizada.
- Paz y salvo de la empresa a la cual tienen afiliado el vehículo (si es de servicio público).

**b. Bien Inmueble:**

- Cámara de Comercio actualizada del locatario
- Certificado de Tradición y Libertad del bien inmueble, con una fecha de expedición no superior a 15 días.
- Certificados de paz y salvo de impuesto predial y valorización vigentes, adicional al paz y salvo de la administración de la propiedad horizontal, cuando el inmueble está sometido a régimen de propiedad horizontal.

2. Si la opción de compra se va a ejercer a favor de un tercero:

Adicional a los documentos que debe entregar un locatario cuando ejerce la opción de compra, el tercero debe anexar la siguiente información, dependiendo su naturaleza:

**a. Persona Natural:**

- Formulario de vinculación de clientes compra/cesión de bienes FO-M9-P1-01
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía ampliada al 150%.

**b. Persona Jurídica:**

- Formulario de vinculación de clientes compra/cesión de bienes FO-M9-P1-01
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del Representante Legal ampliada al 150%
- Certificado de Cámara de Comercio no mayor de 90 días.
- Registro Único Tributario (RUT).
- Acta de autorización de la Junta Directiva, cuando el representante sea el mismo beneficiario de la cesión del bien.

**c. Persona Natural y Persona Jurídica:**

- Cámara de Comercio actualizada del Locatario.
- Carta firmada por el Locatario, en la cual autoriza ceder la opción de compra al Tercero.
- Para vehículos, fotocopia autenticada de la nueva matrícula y el contrato de compraventa firmado.
- Para inmuebles, escritura protocolizada y certificado de tradición y libertad a nombre del nuevo propietario.

## Nota

Si luego de cancelar sus obligaciones desea solicitar un Certificado de Paz y Salvo, 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.

Para consultar la liquidación de las obligaciones, se puede acceder al sistema en línea Enlace Empresas, en [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co), comunicándose con su Gerente de Cuenta, en el correo electrónico [servicioalcliente@coltefinanciera.com.co](mailto:servicioalcliente@coltefinanciera.com.co), o a través de los siguientes teléfonos:

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

## 5. Comercio Exterior:

### **Cartas de Crédito:**

Para solicitar la cancelación de una carta de crédito por no utilización, el cliente debe presentar la solicitud por escrito, remitiéndola al área de Comercio Exterior al email [operacionesme@coltefinanciera.com.co](mailto:operacionesme@coltefinanciera.com.co) y cancelar la comisión publicada en la tabla de tarifas de Coltefinanciera en [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co), teniendo en cuenta que es liquidada a la TRM del día del pago.

### **Giros Directos Financiados:**

La precancelación o abono de este producto no genera ningún tipo de comisión. Para realizar este trámite debe comunicarse con el área de operaciones de Comercio Exterior al teléfono (4) 6043440 o (1) 7443440, extensión 6139, o al email [operacionesme@coltefinanciera.com.co](mailto:operacionesme@coltefinanciera.com.co)

### **Líneas de Redescuento (Bancoldex):**

Para la autorización de los abonos y pagos anticipados de las obligaciones de Redescuento, se debe remitir un comunicado al email [operacionesme@coltefinanciera.com.co](mailto:operacionesme@coltefinanciera.com.co), exponiendo los motivos que generan la solicitud de prepago. Esta comunicación se presentará por parte de Coltefinanciera al Departamento de Operación Bancaria de Bancoldex, con anticipación no menor a ocho (8) días hábiles a la fecha programada para el prepago.

## 6. Cuentas de Ahorro:

El cliente puede solicitar la cancelación voluntaria de la Cuenta de Ahorros por medio de una carta del Representante Legal o la persona autorizada, que aparece en el registro de firmas, dirigida al Gerente de Cuenta que atiende su portafolio, especificando:

- La fecha de la cancelación de la cuenta para la liquidación de sus intereses.
- La forma en que desea la entrega de los recursos (cheque o efectivo).
- La autorización y notificación de la persona autorizada por parte de la compañía para presentarse a reclamarlos.

Al momento de presentarse la persona autorizada por la empresa a la agencia de Coltefinanciera, deberá entregar su documentación y la libreta de la Cuenta de Ahorros para su destrucción. Si es del caso, antes de la cancelación de la cuenta se descontarán todas las comisiones y cargos a que haya lugar.

## 7. CDT Oro:

El cliente podrá cancelar el CDT una vez se termine el tiempo pactado al vencimiento o por la sustitución de uno nuevo, puede solicitar la cancelación voluntaria de su CDT por medio de una carta del Representante Legal o la persona autorizada que aparece en el registro de firmas dirigida al Gerente de Cuenta que atiende su portafolio, especificando en dicha carta:

- La fecha de la cancelación del Título.
- La forma en que desea la entrega de los recursos (Cheque o efectivo).
- La autorización y notificación de la persona autorizada por parte de la compañía para presentarse a reclamarlos.

En la fecha de vencimiento del título, la persona autorizada se debe presentar en cualquiera de nuestras oficinas y presentar su identificación y el CDT físico.

## 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 del Sistema Enlace Empresas**

Coltefinanciera, a través de su sitio web [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co) pone a su disposición el servicio electrónico en línea llamado Enlace Empresas, por medio del cual sus clientes pueden tener acceso a los productos, servicios y consultas por Internet, y su uso se registrará por los siguientes términos y condiciones:

- El acceso del cliente a los productos y servicios de Internet en cualquier momento, está sujeto a la determinación y recomendación por parte de Coltefinanciera y entidades estatales.
- Las transacciones que los clientes realicen a manera de simulación de operaciones, no obligan a Coltefinanciera, ya que constituyen un servicio de información, el cual se encuentra sujeto a las condiciones del mercado.
- Coltefinanciera garantiza privacidad en los datos relativos a las transacciones y consultas, así como la conservación de los datos enviados y recibidos, a través de mecanismos que permitan que una vez realizada cualquier transacción, quede constancia de ella.
- El uso que realice el cliente de su usuario y clave de acceso al sistema Enlace Empresas se entenderá como un método confiable de firma y aceptación de su contenido y será plena prueba de las mismas.
- Coltefinanciera se reserva el derecho de modificar el contenido del Portal Enlace sin necesidad de previo aviso, sin que lo anterior implique un cambio en los productos o servicios previamente adquiridos con Coltefinanciera.

### **1. Registro en el sistema:**

- El cliente podrá solicitar su registro y su rol como administrador autónomo (realiza el proceso de preparar y aprobar como único ente) o administrador

dual (participan 2 entes, un preparador y otro como aprobador) diligenciando el formato FO-M4-P1-78, el cual podrá enviar escaneado desde una cuenta de correo registrada en la tarjeta de firmas al correo electrónico [enlaceempresas@coltefinanciera.com.co](mailto:enlaceempresas@coltefinanciera.com.co)

- Posteriormente, con dicho Registro, el cliente recibe el instructivo por correo electrónico, para que ingrese a [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co) y dando clic en Enlace Empresas, opción "Si Usted es un Usuario no Registrado haga clic aquí", diligencie el formulario y genere el código virtual, el cual permitirá crear su usuario y clave personal para tener acceso al portal.
- Durante el proceso de creación de su usuario y clave, el sistema Enlace Empresas le presenta las condiciones de uso, donde se establecen los derechos y deberes de Coltefinanciera y del Cliente, las cuales deberá aceptar para poder continuar con el proceso de asignación.
- El cliente deberá registrar las preguntas de seguridad, las cuales le serán formuladas en el momento en que haya olvidado la clave y necesite recuperar el usuario o cuando esté ingresando desde un equipo registrado como no seguro.
- El cliente deberá registrar el equipo seguro y las notificaciones vía correo electrónico, que se le informarán al usuario sobre un evento, informe, o acción dentro del sistema (notificación cuando se requiera cambio de clave, actualización de datos, transferencia, bloqueo y desbloqueo, alertas).
- El administrador es el encargado de registrar los usuarios autorizados, matricular las cuentas para transferir y administrar los perfiles y estados actuales. Si el administrador se registró como dual, el primer administrador dual que lo apruebe lo deja en estado "Pendiente autorización", cuando el otro administrador lo apruebe, queda en estado "Autorizado".

## **2. En la utilización de los servicios:**

El cliente o el usuario de los servicios del sistema Enlace Empresas, 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 las claves de acceso que utiliza para el ingreso al sistema Enlace Empresas, son códigos únicos, secretos, confidenciales e intransferibles.
- Una vez se encuentre dentro del portal transaccional, el cliente tendrá un tiempo de inactividad límite para cierre de sesión, el cual será establecido por Coltefinanciera.
- Las transacciones de pago realizadas por el sistema Enlace Empresas mediante 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 deberá tener en cuenta los horarios contemplados por la entidad financiera con la cual está realizando la operación. En caso de registrar la transferencia electrónica después de las 4:30 p.m. se registrará como horario adicional y se aplicará con fecha del siguiente día hábil (aplica para las transferencias recibidas de otras entidades bancarias).

A través del portal web Enlace Empresas, el cliente tendrá acceso a servicios como: consultar el estado de sus productos, realizar transacciones, registrar peticiones, quejas y reclamos. Para una mayor información consultar en la página web las características de los mismos.

## **Bloqueo del usuario:**

El usuario puede ser bloqueado por:

- Intentos fallidos: Al tercer intento fallido de ingreso.
- Voluntario: Lo realiza el administrador del usuario.
- Inactividad: Cuando el cliente lleva seis meses sin ingresar al sistema Enlace.

## Desbloquear usuario:

Cuando el cliente bloquea su usuario, el sistema genera un correo de notificación a la dirección electrónica inscrita, siempre y cuando se haya activado la opción de notificación en el momento de crear el usuario. Para desbloquearlo debe seleccionar la opción "Para desbloquear su usuario haga clic aquí", debe diligenciar el formulario que presenta el sistema, generar el código de activación y crear una nueva clave.

## Recuperar usuario:

Cuando el cliente ha olvidado su usuario, podrá recuperarlo a través de la opción: "¿Ha olvidado su usuario?"; deberá ingresar el número de cédula, NIT y correo electrónico, posteriormente responder preguntas de seguridad para que el sistema valide la información, y en caso de que el proceso sea exitoso, envía un correo electrónico al cliente con su usuario.

## Cancelación del Usuario:

Cuando el cliente no tenga productos vigentes con Coltefinanciera o desee cancelar voluntariamente su usuario y clave, lo podrá realizar a través del administrador del usuario.

## Olvido de clave:

Cuando el cliente ha olvidado su clave, podrá volver a activarla a través de la opción "¿Ha olvidado su clave?", ingresando su usuario, NIT, cédula y correo electrónico; posteriormente, al generar el código, deberá restablecer las preguntas de seguridad, para finalmente asignarse una nueva clave.

## Recomendaciones de Seguridad

- No entregar las claves, tarjetas, libretas de ahorros o CDT a personas no autorizadas dentro de la empresa.
- No informar a personas no autorizadas acerca de las operaciones realizadas o por realizar.

- Reclamar el comprobante de las operaciones efectuadas y verificar su contenido.
- Verificar periódicamente el estado de los productos.
- Mantener actualizados los datos de los contactos para el envío de la información.
- La información financiera es confidencial y debe ser manejada con reserva dentro de la empresa.
- Destruir los soportes de las operaciones antes de arrojarlos a la basura o conservarlos ordenadamente en un lugar seguro.
- Cambiar con frecuencia las claves.
- Asegurarse de no entregar dinero a personas en lugares diferentes a las cajas de las agencias.
- Denunciar ante las autoridades y ante Coltefinanciera cualquier fraude del cual haya sido víctima.
- Cancelar las cuentas inactivas.
- Asegurarse de que los Gerentes de Cuenta a quienes les entregan documentación empresarial sean funcionarios de Coltefinanciera.
- Infórmese de las modalidades de los fraudes bancarios y las recomendaciones de seguridad para el uso de nuestros canales, en la página web de Coltefinanciera [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co), dentro la sección de Educación Financiera / Recomendaciones de Seguridad.

## 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)

## 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 y permanente, 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, colcatario, 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 web [www.coltefinanciera.com.co](http://www.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 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

#### 1. 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

Con el propósito de ofrecerle claridad en las condiciones de la cobranza de Coltefinanciera, le informamos el procedimiento implementado para la realización de la gestión de cobro prejudicial y judicial 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 las gestiones de cobro prejudicial y judicial:**

Las gestiones de cobro prejudicial y judicial se podrán iniciar de manera inmediata, una vez pasada la fecha de pago de los créditos contraídos con COLTEFINANCIERA, sin que estos hayan sido debidamente pagados, de acuerdo a las instrucciones señaladas por la Circular Externa 048 de 2008, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia. Para el caso de la cobranza judicial, se podrá iniciar también en los casos en que sean perseguidos los bienes de los obligados, incluyendo los bienes dados en garantía, e inclusive si estos dejan de ser garantía suficiente, además de los casos permitidos por la ley. También se podrá iniciar el cobro judicial contra los herederos de(l) los obligado(s) fallecidos. Para tal fin, se suministrará información transparente, cierta, suficiente, actualizada y comprensible sobre el monto de las obligaciones adeudadas.

## **3. ¿ Quiénes podrán realizar las gestiones de cobranza prejudicial y judicial en Coltefinanciera?**

La gestión de cobranza prejudicial será efectuada directamente por funcionarios internos de Coltefinanciera, tales como Gerentes de Agencia, Ejecutivos Comerciales, 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.

La gestión de cobranza judicial podrá ser efectuada por los abogados internos de la Compañía, o por abogados externos, quienes procederán con la presentación de las demandas o presentación de créditos, ante Jueces, Superintendencias, o ante las autoridades que permita la ley, para obtener el recaudo de los saldos adeudados. Así mismo, podrán contactar e informar 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.



Las personas naturales o jurídicas debidamente autorizadas que realicen el cobro prejudicial o judicial, estarán facultadas para cobrar honorarios profesionales hasta el límite de los valores que se fijan en nuestra página web [www.coltefinanciera.com.co/](http://www.coltefinanciera.com.co/) personas o empresas (según el caso) - tarifas, productos y servicios, sobre el valor total recaudado, honorarios que serán asumidos por el cliente y que para el caso del cobro prejudicial serán pagados directamente a Coltefinanciera, a través de todas sus agencias, entidades con las que se tienen convenios de recaudo y por el sistema enlace de Coltefinanciera, y para el caso del cobro judicial serán pagados directamente al Abogado, para el caso de que el trámite judicial lo adelante el Abogado Externo.

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 S.A.S., SERVICENTER BPO S.A.S., F&C ASESORES LTDA. SERVICIOS ESPECIALIZADOS y LATAM COLECTORA S.A.S..

Todos los funcionarios de Coltefinanciera facultados para realizar la cobranza prejudicial, así como las entidades externas debidamente autorizadas, y todos los abogados, internos o externos a Coltefinanciera facultados para realizar la cobranza judicial ofrecerán a los clientes diferentes alternativas de negociación o acuerdos de pago, 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 nuestros Gerentes de Cuenta.

# 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 objetivo 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 sus clientes. La adhesión a la Ley FATCA y al acuerdo de intercambio de información CRS, está fundamentada en el cumplimiento estricto de las leyes de protección de la información, y nuestro manejo es el reflejo del constante y permanente compromiso con su privacidad 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 Multilateral 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 –, lo 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.

## **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 ellas.
- 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 permitir y facilitar 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 actividad que desarrollan la 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 propia por parte de los Consumidores Financieros:

- Cerciorarse que la entidad con la cual desean 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.

- 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 y de actualizar los datos que así lo requieran. 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 8 de la Ley 1581 de 2012 y el Artículo 6 de la Ley 1266 de 2008:

### 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 por ella 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.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a Coltefinanciera en relación con sus datos personales.
- 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 su tratamiento no se hayan respetado 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 relacionados con la protección de datos**

Coltefinanciera designa como responsable de dar trámite a las peticiones, consultas y reclamos de los titulares de la información almacenada en las bases de datos de Coltefinanciera, a la Dirección de Servicio al Cliente, a quien se le deberán dirigir las solicitudes y quien, en todo caso, se encargará de la gestión necesaria para dar respuesta a las mismas.

Las solicitudes pueden ser enviadas a través de la página web [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co), en el vínculo "Escribanos" o "Servicio al Cliente", al e-mail [servicioalcliente@coltefinanciera.com.co](mailto:servicioalcliente@coltefinanciera.com.co) o a través de los siguientes teléfonos:

**Bogotá:** (1) 7443440, **Medellín:** (4) 6043440, **Cali:** (2) 4873440

**Cúcuta:** (7) 5943440, **Bucaramanga:** (7) 697344, **Barranquilla:** (5) 3853440

**Desde el resto del país:** 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 harán 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 informarán 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.

Nuestras asesoras le atenderán de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. y las 24 horas del día para bloqueos de productos.

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

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.

#### **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 605 20 10 - 511 71 17. Celular: 312 832 93 51.

#### **Defensor del Consumidor Financiero Suplente:**

Dr. Mauricio Tamayo Palacio, quien ejercerá sus funciones en ausencia del Defensor del Consumidor Financiero Principal, en la oficina ubicada en Medellín: Carrera 43A No. 1 - 85 Of 609, Edificio Caja Social. Teléfono: 352 24 98.

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

Para la presentación de una queja ante el Defensor del Consumidor Financiero no se exige ninguna formalidad y puede ser recibida en cualquiera de las oficinas de Coltefinanciera o de manera directa ante el Defensor, indicando el motivo de la misma, los hechos o derechos que considere vulnerados y las pretensiones de la solicitud, así como la identificación (nombre y documento) y demás datos (dirección, ciudad, teléfono y correo electrónico si lo tiene) que permitan contactarlo y hacerle llegar la respuesta.



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.
- 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, advirtiendo 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. Autoregulador 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 Gratuita Nacional 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 nuestra Línea Gratuita Nacional 01800 01800 40 y el Chat en Línea en nuestro sitio web [www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co)

**Horario de atención:** Lunes a viernes de 8:00 a.m a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

DI-M4-P1-02 Versión 03

## Información de contacto:

**Medellín:** 6043440

**Bogotá:** 7443440

**Cali:** 4873440

**Cúcuta:** 5943440

**Bucaramanga:** 6973440

**Barranquilla:** 3853440

**Línea Gratuita Nacional:** 01800 01800 40

### Dirección General:

+57 (4) 6043440

Calle 52 No. 47 - 42, Piso 11

Medellín - Colombia

[servicioalcliente@coltefinanciera.com.co](mailto:servicioalcliente@coltefinanciera.com.co)

[www.coltefinanciera.com.co](http://www.coltefinanciera.com.co)



# Coltefinanciera