

Medellín, Febrero 5/2014

**SEÑORES
COLTEFINANCIERA S.A.
CIUDAD.**

Ref. Informe de Gestión de la Defensoría del Consumidor Financiero.

En atención a las disposiciones de los decretos 690 de 2003 y 4579 de 2005, la ley 795 de 2004, presento a consideración de la entidad y su Junta Directiva el informe de actividades desarrolladas por la Defensoría durante el año 2013.

A. Actividades de protección a solicitud del Consumidor.

No fue necesaria la intervención de la Defensoría en el 2013 en el trámite de quejas porque ninguna petición fue formulada con tal carácter.

Revisando para este informe el registro del correo electrónico durante el año, encuentro que me fueron enviadas ocho solicitudes para aclaración de saldos y liquidación de intereses sobre obligaciones vigentes y en un caso, una solicitud de explicación de prórroga de vigencia de un depósito a término. En todos estos casos reenvié a Coltefinanciera la respectiva solicitud y estuve pendiente a la respuesta que en forma oportuna y satisfactoria fue proporcionada con la intervención del área de Servicio al cliente.

B. Actividades como vocero del Consumidor.

Como ha sido costumbre, en el contacto permanente con el área de servicio al cliente y el área jurídica de la empresa, realizamos los días 23 de Enero, 14 de Mayo, 30 de Julio y 9 de septiembre sesiones de trabajo dedicadas al estudio de normas sobre la protección. Estas reuniones se desarrollaron con la asistencia del área jurídica de la compañía, el área de servicio al cliente y algunos funcionarios del área de control interno.

Con el mismo propósito asistí en compañía de la señorita Natalia Sierra y otros funcionarios, al foro sobre el tema que con el auspicio de CADENA, fue dictado por los expertos VELASCO

D'ALEMAN ABOGADOS, que tuvo por propósito analizar el decreto 1377 de 2013, como primera norma reglamentaria de la ley 1581 de 2012.

La participación en este evento tuvo la importancia de escuchar y discutir con funcionarios y asesores de empresas del sector, el diseño del cumplimiento de esa reglamentación.

De estas actividades académicas y del estudio interno del defensor en compañía de los funcionarios de diferentes áreas, es el Consumidor Financiero el directo beneficiario en la medida que se avanza en la existencia de sus derechos y la obligación de respetarlos.

Finalmente dentro de esta función de vocería, debo informar que en compañía del área, y durante el segundo semestre, fue acordado el texto de la cartilla que contiene la información de los derechos del consumidor y la forma de ejercerlos, al igual que el texto del aviso al público de su existencia y los datos necesarios para el acceso a la Defensoría.

C. Costos y Gastos.

COLTEFINANCIERA apropió los recursos necesarios para la ejecución de la defensoría, sin que haya sido necesario dedicar recursos humanos y/o de capital adicionales para el cumplimiento de la labor de defensoría.

En la medida que mi labor se juzgue ajustada a la ley y a los requerimientos de la sociedad, estoy en disponibilidad de continuar ejerciendo la función de defensoría del consumidor de la entidad.

Cordialmente,



LUIS CARLOS OSPINA P

c.c. 8.319.364 Medellín