INFORME DE GESTIÓN DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE COLTEFINANCIERA S.A COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO

Enero – Diciembre de 2020

Marzo de 2021

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

TABLA DE CONTENIDO

I.- Criterios que orientan las actividades y los conceptos de la Defensoría 2

II.- Estadísticas 4

III.- Implementación Sistema de la DCF "Coral" 13

IV.- Seguimiento PAD 14

V.- Seguimiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero 17

VI.- Prácticas indebidas, ilegales o inseguras 18

VII.- Actualización datos información de la DCF 18

VIII.- Sugerencias 19

Bogotá, D.C., 19 de marzo de 2021

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

Ref.- Informe de gestión DCF año 2020

Señora Presidenta:

Para darle cumplimiento a lo que disponen el literal g) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010, la Circular 015 de 2007, la Circular 024 de 2013 y la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, presentamos el informe correspondiente al desarrollo de las actividades y servicios que como Defensores del Consumidor Financiero estuvieron a nuestro cargo durante el año 2020.

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

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

1.1.- En relación con las quejas

a.- Las entidades vigiladas (ahora en adelante **EV**) pueden tomar las quejas que presentan sus clientes o usuarios como una oportunidad de mejoramiento de los procesos operativos y de atención a los consumidores porque frecuentemente las quejas se originan en defectos o errores que una vez analizados en detalle permiten los ajustes que conduzcan a superar los yerros, con el consecuente mejoramiento institucional.

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

c.- Desde nuestro punto de vista la queja también sirve para evaluar la calidad de los instrumentos de comunicación con los clientes o con los funcionarios operativos y es muy útil para verificar el nivel o grado de conocimientos específicos que sobre cada producto y servicio tienen quienes atienden al público y orientan a los clientes sobre los trámites, los costos, las limitaciones de los productos y otras particularidades análogas.

1.2.- En relación con las vocerías

A pesar de que en el año 2020 no le enviamos a Coltefinanciera S.A. ninguna vocería, debemos recordar que desde nuestro punto de vista la vocería es la función más creativa y útil de cuantas las leyes le confieren a los Defensores del Consumidor Financiero. Este ha sido el vehículo a través del cual hemos hecho las sugerencias que consideramos necesarias para mejorar las relaciones entre los prestadores de servicios financieros y los consumidores.

1.3.- En relación con las conciliaciones

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

En el transcurso de 2.020 la Defensoría no recibió solicitudes de conciliación de los consumidores financieros de Coltefinanciera S.A.

1.4.- En relación con información relevante

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

1.5.- Ayudas de memoria

Aunque el Régimen de Protección al Consumidor Financiero no establece en cabeza del DFC ninguna función relacionada con la actualización o la transferencia de conocimientos desde la Defensoría hacia la E.V., hemos considerado importante, en la prestación de nuestros servicios, compartir con las E.V. documentos que hemos llamado "Ayudas de Memoria" en las cuales hacemos una recopilación de información que consideramos de interés para las E.V., bien sea en materia de actualizaciones normativas o de aclaraciones en relación con las actividades propias de cada entidad y de la DFC.

Durante el año 2020 enviamos a Coltefinanciera S.A., la siguiente Ayuda de Memoria:

Ayuda de memoria N° 21: Ayudas a deudores afectados por la pandemia. Por considerarlo de interés para las entidades vigiladas por la SFC, por medio de ese documento compartimos con ustedes algunas consideraciones (i) sobre al alcance de las Circulares 007 y 014 de 2020, expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia; y, (ii) sobre el contenido de las quejas que, dentro del marco de la emergencia sanitaria, social y económica decretada por el Gobierno Nacional, hemos recibido de algunos deudores afectados económicamente por el COVID-19.

II.- Estadísticas:

a.- Quejas tramitadas a través de la DCF

En el transcurso de 2020 la Defensoría recibió doscientos cincuenta y seis **(256)** quejas de los Consumidores Financieros de Coltefinanciera S.A.: diez **(10)** relacionadas con el producto "Cuenta de Ahorros", doscientos treinta y ocho **(238)** con el producto "Crédito de consumo y/o comercial", seis **(6)** con el producto "Tarjeta de Crédito" y dos **(2)** con el producto "C.D.T".

a.1.- Motivos de queja

Trece **(13)** motivos de queja generaron las doscientos cincuenta y seis **(256)**, así:

Motivo	N° queja por motivo
Bloqueo (productos)	1
Cobro servicios y/o comisiones	1
Consignación errónea	1
Descuentos injustificados	1
Gravamen movimientos financieros	1
Inadecuado suministro de información en la vinculación	1
No se remite información al cliente	3

Motivo	N° queja por motivo
Suplantación presunta de persona	9
Reestructuración de créditos	22
Reporte centrales de riesgos	24
Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	40
Revisión y/o Liquidación	66
Indebida atención al consumidor financiero-servicio	86

a.2.- Pronunciamientos

En el transcurso del año 2020, la DCF emitió ciento setenta y nueve **(179)** pronunciamientos clasificados de la siguiente manera

a.2.1.- En ciento cuatro **(104)** quejas los pronunciamientos de la Defensoría fueron a favor de Coltefinanciera S.A.

a.2.2- Cincuenta y un **(51)** casos se clasificaron como *rectificados*[1].

a.2.3.- Quince **(15)** casos fueron a favor del Consumidor Financiero

a.2.4.- En nueve **(9)** casos la Defensoría no tenía competencia para emitir pronunciamiento alguno.

a.3.- Quejas en trámite al cierre de 2020

Al cierre del 31 de diciembre, 77 quejas de las recibidas en 2020, quedaron en trámite.

b.- A solicitud nuestra, Coltefinanciera S.A. nos ha comunicado que *e*n el trascurso del 2020*,* a través de los canales dispuestos para recibir las quejas de los consumidores financieros esa Compañía recibió tres mil sesenta y nueve **(3.069)** quejas, las cuales se individualizan en la siguiente tabla:

[1] Quejas sobre las cuales la entidad cuestionada acepta las reclamaciones del cliente antes de la decisión de La Defensoría.

CANAL	PRODUCTO	MOTIVO	TOTAL
AGENCIA	CDT	INCONFORMIDAD CON LAS TASAS DE LAS PRORROGAS	1
		INCONFORMIDAD CON TASAS Y TARIFAS	1
		INCONFORMIDAD PROCESO VENCIMIENTO	1
		MAL REPORTE EN LA DIAN	55
		MAL REPORTE EN LA DIAN (CEDIDO MULTIBANK)	3
		PROBLEMAS CON CHEQUES DE LAS TRANSACCIONES	1
		SUMINISTRO DE INFORMACIÓN INSUFICIENTE O ERRADA EN LA VINCULACIÓN	1
	Total CDT		63
	Cesión de crédito masivo	APLICACIÓN DE PAGO DOBLE (PAGÓ POR PSE/CAJA Y LE HICIERON DÉBITO AUTOMÁTICO)	4
		APLICACIÓN DEL PAGO TARDÍA	7
		ASPECTOS CONTRACTUALES (INCUMPLIMIENTO Y/O MODIFICACIÓN)	1
		CLIENTE INFORMA QUE NO TOMÓ EL CRÉDITO	4
		CLIENTE RADICÓ DESISTIMIENTO Y AÚN TIENE SALDO	4
		COBRO SERVICIOS Y/O COMISIONES	2
		DÉBITO REALIZADO POR UN VALOR ERRADO	2
		DESCUENTO O DÉBITO INJUSTIFICADO	11
		DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	12
		DESISTIMIENTO PARCIAL (INCUMPLIMIENTO TRATAMIENTO)	3
		DEVOLUCIÓN POR DÉBITO INJUSTIFACADO	9
		DOBLE DÉBITO AUTOMÁTICO	7
		ERROR EN LA APLICACIÓN DE PAGOS	34
		FALTA CONOCIMIENTO DEL PERSONAL SOBRE EL PRODUCTO	1
		FALTA DE AGILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LAS OPERACIONES	4
		FALTA DE ASESORÍA SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	5
		INADECUADA ATENCIÓN PARA MODIFICACIÓN DE CRÉDITO	1
		INADECUADA ATENCIÓN PARA REESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITOS	2
		INADECUADA LIQUIDACIÓN	22
		INADECUADA MODIFICACIÓN CONDICIONES DE CRÉDITO	18
		INADECUADA REESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITOS	1
		INCONFORMIDAD CON CALIFICACIÓN ASIGNADA	5
		INCONFORMIDAD CON LOS PROCEDIMIENTOS Y HONORARIOS DE COBRANZA	13
		INCONFORMIDAD CON LOS SOPORTES DEL PRODUCTO	5
		INCONFORMIDAD CON TASAS Y TARIFAS	1
		INSATISFACCIÓN ASPECTOS CONTRACTUALES (CLÁUSULAS ABUSIVAS)	1
		INSATISFACCIÓN POR NOTIFICACIÓN ERRADA DE MORAS	14
		INSATISFACCIÓN PROCEDIMIENTOS CASA DE COBRANZAS	1
		INSATISFACCIÓN SEGUROS	2
		MALA ATENCIÓN TELEFÓNICA	3
		NO LE REALIZARON EL DÉBITO AUTOMÁTICO	5
		NO LE REALIZARON EL DÉBITO OPORTUNAMENTE	6
		NO RECIBE LOS SOPORTES DEL PRODUCTO	5
		POCA CLARIDAD EN LOS SOPORTES DEL PRODUCTO	3
		SUMINISTRO DE INFORMACIÓN INSUFICIENTE O ERRADA	1
		VINCULACIÓN PRESUNTAMENTE FRAUDULENTA	1
	Total Cesión de crédito masivo		220
	Cuenta de ahorros	COBRO SERVICIOS Y/O COMISIONES	6
		CONSIGNACIÓN ERRÓNEA	1
		DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1
		FALTA DE AGILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LAS OPERACIONES	1
		INADECUADA LIQUIDACIÓN	4
		INCONFORMIDAD CON ENTREGA DE DINEROS SIN JUICIO DE SUCESIÓN	1
		MAL REPORTE EN LA DIAN	1
		MALA ATENCIÓN TELEFÓNICA	1
		PAGO IRREGULAR EN CAJA	1
		REALIZACIÓN DE DÉBITO SIN NOTIFICACIÓN	2
	Total Cuenta de ahorros		19
	Digital empresas	FALLAS EN EL SISTEMA	1
	Total Digital empresas		1
	Digital personas	FALLAS EN EL SISTEMA	1
		TRANSFERENCIA NO REALIZADA POR EL CLIENTE	1
		TRANSFERENCIAS QUE NO APARECEN	1
	Total Digital personas		3
	Información financiera y crediticia	REPORTE INADECUADO	19
	Total Información financiera y crediticia		19

CANAL	PRODUCTO	MOTIVO	TOTAL
AGENCIA	Libre inversión	COBRO ERRADO DE SEGUROS	1
		COBRO SERVICIOS Y/O COMISIONES	3
		DESEMBOLSO ERRÓNEO	2
		ERROR EN LA APLICACIÓN DE PAGOS	4
		INADECUADA ATENCIÓN PARA MODIFICACIÓN DE CRÉDITO	2
		INADECUADA LIQUIDACIÓN	11
		INADECUADA MODIFICACIÓN CONDICIONES DE CRÉDITO	6
		NO RECIBE LOS SOPORTES DEL PRODUCTO	1
		POCA CLARIDAD EN LOS SOPORTES DEL PRODUCTO	1
	Total Libre inversión		31
	Tarjeta de crédito	AVANCE NO REALIZADO	2
		COBRO SERVICIOS Y/O COMISIONES	3
		COMPRA EN ESTABLECIMIENTO NO REALIZADA	3
		COMPRA EN INTERNET NO REALIZADA	4
		CUOTA DE MANEJO DIFERENTE A LA PACTADA	1
		DEMORA EN LA ENTREGA DEL EXTRACTO	2
		DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	2
		ERROR EN LA APLICACIÓN DE PAGOS	1
		INADECUADA LIQUIDACIÓN	6
		INADECUADA REESTRUCTURACIÓN	1
		INADECUADA REFINANCIACACION / REDIFERIDO	3
		INCONFORMIDAD CON TASAS Y TARIFAS	1
		INCONFORMIDAD EMISIÓN TARJETA SIN AUTORIZACIÓN	1
		INSATISFACCIÓN CON LOS EXTRACTOS	4
		INSATISFACCIÓN POR NOTIFICACIÓN ERRADA DE MORAS	1
		NO RECEPCIÓN DE TARJETA EN COMPRA POR INTERNET	1
		NO RECEPCIÓN DE TARJETA EN ESTABLECIMIENTO COMERCIAL	1
		NO RECIBE LOS SOPORTES DEL PRODUCTO	1
		NO RECIBEN PAGOS EN BANCOS CONVENIO VISA	1
		TRANSACCIÓN NO REALIZADA	1
	Total Tarjeta de crédito		40
	Tarjeta de recaudo	CARTA REPORTE DE INFORMACIÓN BANCOS DE DATOS	1
		NO RECEPCIÓN DE TARJETA EN SUCURSAL BANCO CON CONVENIO	1
	Total Tarjeta de recaudo		2
	Tarjeta débito	COBRO DE TARIFAS ERRADAS	1
		COMPRA DUPLICADA	1
		DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1
		FALLAS TÉCNICAS CAJEROS	1
		FALLAS TÉCNICAS DATÁFONO	1
		INSATISFACCIÓN SERVICIO TARJETA	1
		PSE - TRANSACCIÓN FALLIDA	1
		RETIRO NO ENTREGADO	4
	Total Tarjeta débito		11
Total AGENCIA			409
CHAT	Cesión de crédito masivo	APLICACIÓN DEL PAGO TARDÍA	1
		DOBLE DÉBITO AUTOMÁTICO	1
		ERROR EN LA APLICACIÓN DE PAGOS	1
		NO LE REALIZARON EL DÉBITO AUTOMÁTICO	11
		NO RECIBE LOS SOPORTES DEL PRODUCTO	1
	Total Cesión de crédito masivo		15
	Información financiera y crediticia	CONSULTA DE INFORMACIÓN NO AUTORIZADA POR EL TITULAR 16	1
		INEXISTENCIA DE LA OBLIGACIÓN REPORTADA O NEGACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL 07	1
		REPORTE INADECUADO	1
	Total Información financiera y crediticia		3
	Libre inversión	ERROR EN LA APLICACIÓN DE PAGOS	1
		INADECUADA LIQUIDACIÓN	1
	Total Libre inversión		2
	Tarjeta de crédito	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	2
	Total Tarjeta de crédito		2
Total CHAT			22

CANAL	PRODUCTO	MOTIVO	TOTAL
COBRANZAS Y NORMALIZACIÓN	Cesión de crédito masivo	INADECUADA MODIFICACIÓN CONDICIONES DE CRÉDITO	1
		INCONFORMIDAD CON LOS SOPORTES DEL PRODUCTO	1
		NO RECIBE LOS SOPORTES DEL PRODUCTO	1
	Total Cesión de crédito masivo		3
	Crédito empresarial	INCONFORMIDAD CON CALIFICACIÓN ASIGNADA	1
	Total Crédito empresarial		1
	Información financiera y crediticia	REPORTE INADECUADO	2
	Total Información financiera y crediticia		2
	Leasing	INCONFORMIDAD CON LOS SOPORTES DEL PRODUCTO	1
	Total Leasing		1
	Libre inversión	APLICACIÓN DEL PAGO TARDÍA	1
		INADECUADA ATENCIÓN PARA MODIFICACIÓN DE CRÉDITO	1
		INADECUADA MODIFICACIÓN CONDICIONES DE CRÉDITO	1
		MALA ATENCIÓN TELEFÓNICA	1
	Total Libre inversión		4
	Tarjeta de crédito	APLICACIÓN DEL PAGO TARDÍA	1
		INADECUADO BLOQUEO DE LA TARJETA	1
	Total Tarjeta de crédito		2
Total COBRANZAS Y NORMALIZACIÓN			13
CONTACT CENTER	CDT	INCONFORMIDAD PROCESO VENCIMIENTO	1
		MAL REPORTE EN LA DIAN	4
		MALA ACTITUD DE LA PERSONA QUE LO ATIENDE	1
	Total CDT		6
	Cesión de crédito masivo	APLICACIÓN DE PAGO DOBLE (PAGÓ POR PSE/CAJA Y LE HICIERON DÉBITO AUTOMÁTICO)	33
		APLICACIÓN DEL PAGO TARDÍA	114
		ASPECTOS CONTRACTUALES (INCUMPLIMIENTO Y/O MODIFICACIÓN)	1
		CLIENTE INFORMA QUE NO TOMÓ EL CRÉDITO	10
		CLIENTE RADICÓ DESISTIMIENTO Y AÚN TIENE SALDO	19
		COBRO ERRADO DE SEGUROS	8
		COBRO SERVICIOS Y/O COMISIONES	7
		DESCUENTO O DÉBITO INJUSTIFICADO	35
		DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	20
		DESISTIMIENTO (INCUMPLIMIENTO TRATAMIENTO)	6
		DESISTIMIENTO CRÉDITO (INCUMPLIMIENTO COMERCIO)	1
		DESISTIMIENTO PARCIAL (INCUMPLIMIENTO TRATAMIENTO)	7
		DEVOLUCIÓN POR DÉBITO INJUSTIFACADO	24
		DOBLE DÉBITO AUTOMÁTICO	109
		ERROR EN LA APLICACIÓN DE PAGOS	86
		FALLAS EN EL SISTEMA	4
		FALTA DE AGILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LAS OPERACIONES	9
		FALTA DE ASESORÍA SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	3
		INADECUADA ATENCIÓN PARA MODIFICACIÓN DE CRÉDITO	1
		INADECUADA LIQUIDACIÓN	117
		INADECUADA MODIFICACIÓN CONDICIONES DE CRÉDITO	25
		INADECUADA REESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITOS	4
		INCONFORMIDAD CON CALIFICACIÓN ASIGNADA	1
		INCONFORMIDAD CON LOS PROCEDIMIENTOS Y HONORARIOS DE COBRANZA	11
		INCONFORMIDAD CON LOS SOPORTES DEL PRODUCTO	1
		INCONFORMIDAD CON TASAS Y TARIFAS	8
		INSATISFACCIÓN POR NO NOTIFICACIÓN TEMPRANA DE MORAS	2
		INSATISFACCIÓN POR NOTIFICACIÓN ERRADA DE MORAS	128
		INSATISFACCIÓN PROCEDIMIENTOS CASA DE COBRANZAS	3
		MALA ACTITUD DE LA PERSONA QUE LO ATIENDE	1
		MALA ATENCIÓN TELEFÓNICA	1
		NO LE REALIZARON EL DÉBITO AUTOMÁTICO	235
		NO LE REALIZARON EL DÉBITO OPORTUNAMENTE	25
		NO RECIBE LOS SOPORTES DEL PRODUCTO	304
		POCA CLARIDAD EN LOS SOPORTES DEL PRODUCTO	4
		REFINANCIACIÓN NO APLICADA	1
		SUMINISTRO DE INFORMACIÓN INSUFICIENTE O ERRADA	18
		SUPLANTACIÓN PRESUNTA DEL CLIENTE	2
		USO DE DATOS PERSONALES DIFERENTE A LO AUTORIZADO	1
	Total Cesión de crédito masivo		1,389

CANAL	PRODUCTO	MOTIVO	TOTAL
CONTACT CENTER	Contact center	INADECUADA INFORMACIÓN SUMINISTRADA	3
		MALA ACTITUD DE LA PERSONA QUE LO ATIENDE	2
	Total Contact center		5
	Crédito empresarial	APLICACIÓN DEL PAGO TARDÍA	1
		NO RECIBE LOS SOPORTES DEL PRODUCTO	1
	Total Crédito empresarial		2
	Cuenta de ahorros	INCONFORMIDAD CON LOS SOPORTES DEL PRODUCTO	1
		INCONFORMIDAD CON TASAS Y TARIFAS	1
	Total Cuenta de ahorros		2
	Digital personas	FALLAS EN EL SISTEMA	1
		FALTA DE AGILIDAD DEL SISTEMA	1
		INCONFORMIDAD CON LA SEGURIDAD DEL SERVICIO	1
		INCONFORMIDAD CON LAS TARIFAS DEL SERVICIO	1
	Total Digital personas		4
	Información financiera y crediticia	CONSULTA DE INFORMACIÓN NO AUTORIZADA POR EL TITULAR 16	1
		INCONFORMIDAD CON LA PERMANENCIA DE LA INFORMACIÓN NEGATIVA 05	1
		INEXISTENCIA DE LA OBLIGACIÓN REPORTADA O NEGACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL 07	6
		NO ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN 01	1
		NO CONTAR CON LA AUTORIZACIÓN PREVIA Y EXPRESA DEL TITULAR PARA REPORTAR INFORMACIÓN 09	2
		REPORTE INADECUADO	56
	Total Información financiera y crediticia		67
	Libre inversión	APLICACIÓN DEL PAGO TARDÍA	2
		COBRO ERRADO DE SEGUROS	1
		COBRO SERVICIOS Y/O COMISIONES	2
		ERROR EN LA APLICACIÓN DE PAGOS	2
		FALTA DE ASESORÍA SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	1
		INADECUADA LIQUIDACIÓN	9
		MALA ATENCIÓN TELEFÓNICA	1
		NO RECIBE LOS SOPORTES DEL PRODUCTO	2
		SUMINISTRO DE INFORMACIÓN INSUFICIENTE O ERRADA EN LA VINCULACIÓN	1
		SUMINISTRO INFORMACIÓN INSUFICIENTE O ERRADA DESPUÉS DE LA VINCULACIÓN	1
	Total Libre inversión		22
	No relacionado con productos y servicios	INCONFORMIDAD CON GRAN CANTIDAD DE EMAILING	2
		MALA ACTITUD DE LA PERSONA QUE LO ATIENDE	1
	Total No relacionado con productos y servicios		3
	Tarjeta de crédito	APLICACIÓN DEL PAGO TARDÍA	1
		COBRO SERVICIOS Y/O COMISIONES	10
		COMPRA EN ESTABLECIMIENTO NO REALIZADA	1
		COMPRA EN INTERNET NO REALIZADA	1
		CUOTA DE MANEJO DIFERENTE A LA PACTADA	2
		ERROR EN LA APLICACIÓN DE PAGOS	3
		INADECUADA DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR	1
		INADECUADA LIQUIDACIÓN	6
		INADECUADA REFINANCIACACION / REDIFERIDO	1
		INCONFORMIDAD CON TASAS Y TARIFAS	1
		INSATISFACCIÓN POR NO NOTIFICACIÓN TEMPRANA DE MORAS	1
		NO RECIBE LOS SOPORTES DEL PRODUCTO	2
		NO RECIBIÓ MERCANCÍA O NO CORRESPONDE A LO DESCRITO - ONLINE	3
		POCA CLARIDAD EN LOS SOPORTES DEL PRODUCTO	1
	Total Tarjeta de crédito		34
	Tarjeta débito	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1
		FALLAS TÉCNICAS CAJEROS	1
		NO RECEPCIÓN DE TARJETA EN ESTABLECIMIENTO COMERCIAL	1
	Total Tarjeta débito		3
Total CONTACT CENTER			1,537
CORREO INSTITUCIONAL	CDT	MAL REPORTE EN LA DIAN	3
	Total CDT		3
	Cesión de crédito masivo	APLICACIÓN DEL PAGO TARDÍA	1
		CLIENTE RADICÓ DESISTIMIENTO Y AÚN TIENE SALDO	1
		ERROR EN LA APLICACIÓN DE PAGOS	1
		INADECUADA LIQUIDACIÓN	2
		INSATISFACCIÓN POR NOTIFICACIÓN ERRADA DE MORAS	1
		NO RECIBE LOS SOPORTES DEL PRODUCTO	1
	Total Cesión de crédito masivo		7
	Crédito empresarial	COBRO SERVICIOS Y/O COMISIONES	1
	Total Crédito empresarial		1
	Cuenta de ahorros	INCONFORMIDAD CON TASAS Y TARIFAS	1
	Total Cuenta de ahorros		1
	Digital personas	NO PUEDEN REALIZAR PAGOS DE CRÉDITOS	1
	Total Digital personas		1
	Factoring	INADECUADA MODIFICACIÓN CONDICIONES DE CRÉDITO	1
	Total Factoring		1
	Leasing	INADECUADA MODIFICACIÓN CONDICIONES DE CRÉDITO	1
	Total Leasing		1
	Tarjeta débito	COMPRA DUPLICADA	1
	Total Tarjeta débito		1
Total CORREO INSTITUCIONAL			16

DIGIT@L EMPRESAS	Cesión de crédito masivo	DESCUENTO O DÉBITO INJUSTIFICADO	1
	Total Cesión de crédito masivo		1
Total DIGIT@L EMPRESAS			1
CANAL	**PRODUCTO**	**MOTIVO**	**TOTAL**
GERENTE DE CUENTA	CDT	MAL REPORTE EN LA DIAN	1
		MAL REPORTE EN LA DIAN (CEDIDO MULTIBANK)	1
	Total CDT		2
	Cesión de crédito masivo	INADECUADA MODIFICACIÓN CONDICIONES DE CRÉDITO	2
	Total Cesión de crédito masivo		2
	Crédito empresarial	INADECUADA LIQUIDACIÓN	2
		INADECUADA MODIFICACIÓN CONDICIONES DE CRÉDITO	1
	Total Crédito empresarial		3
	Cuenta de ahorros	INADECUADA LIQUIDACIÓN	2
		LIMITACIÓN PARA RECIBIR-EFECTUAR TRANSFERENCIAS	1
	Total Cuenta de ahorros		3
	Factoring	DESEMBOLSO ERRÓNEO	1
	Total Factoring		1
	Información financiera y crediticia	NO ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN 01	1
		REPORTE INADECUADO	2
	Total Información financiera y crediticia		3
	Leasing	INCONSISTENCIAS CON LA OPCIÓN DE COMPRA	1
	Total Leasing		1
	Libre inversión	INADECUADA LIQUIDACIÓN	2
	Total Libre inversión		2
	Tarjeta débito	MALA CALIDAD DEL PLÁSTICO	1
	Total Tarjeta débito		1
Total GERENTE DE CUENTA			18
JURÍDICA	Cesión de crédito masivo	ASPECTOS CONTRACTUALES (INCUMPLIMIENTO Y/O MODIFICACIÓN)	1
	Total Cesión de crédito masivo		1
Total JURÍDICA			1
OPERACIONES	Cuenta de ahorros	COBRO ERRADO GMF (4 X MIL)	1
		REALIZACIÓN DE DÉBITO SIN NOTIFICACIÓN	1
	Total Cuenta de ahorros		2
Total OPERACIONES			2
PAGINA WEB	Autopropio	INADECUADA MODIFICACIÓN CONDICIONES DE CRÉDITO	1
	Total Autopropio		1
	CDT	FALTA DE AGILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LAS OPERACIONES	1
		MALA ACTITUD DE LA PERSONA QUE LO ATIENDE	1
	Total CDT		2
	Cesión de crédito masivo	APLICACIÓN DE PAGO DOBLE (PAGÓ POR PSE/CAJA Y LE HICIERON DÉBITO AUTOMÁTICO)	15
		APLICACIÓN DEL PAGO TARDÍA	29
		ASPECTOS CONTRACTUALES (INCUMPLIMIENTO Y/O MODIFICACIÓN)	6
		CLIENTE INFORMA QUE NO TOMÓ EL CRÉDITO	2
		CLIENTE RADICÓ DESISTIMIENTO Y AÚN TIENE SALDO	5
		COBRO SERVICIOS Y/O COMISIONES	1
		DÉBITO REALIZADO POR UN VALOR ERRADO	3
		DESCUENTO O DÉBITO INJUSTIFICADO	35
		DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	22
		DESISTIMIENTO (INCUMPLIMIENTO TRATAMIENTO)	5
		DESISTIMIENTO CRÉDITO (INCUMPLIMIENTO COMERCIO)	2
		DESISTIMIENTO PARCIAL (INCUMPLIMIENTO TRATAMIENTO)	2
		DEVOLUCIÓN POR DÉBITO INJUSTIFACADO	21
		DOBLE DÉBITO AUTOMÁTICO	29
		ERROR EN LA APLICACIÓN DE PAGOS	59
		FALLAS EN EL SISTEMA	1
		FALTA DE AGILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LAS OPERACIONES	1
		FALTA DE ASESORÍA SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	2
		INADECUADA ATENCIÓN PARA MODIFICACIÓN DE CRÉDITO	2
		INADECUADA LIQUIDACIÓN	70
		INADECUADA MODIFICACIÓN CONDICIONES DE CRÉDITO	72
		INCONFORMIDAD CON LOS SOPORTES DEL PRODUCTO	2
		INCONFORMIDAD CON TASAS Y TARIFAS	1
		INSATISFACCIÓN POR NOTIFICACIÓN ERRADA DE MORAS	35
		MALA ACTITUD DE LA PERSONA QUE LO ATIENDE	1
		NO LE REALIZARON EL DÉBITO AUTOMÁTICO	13
		NO LE REALIZARON EL DÉBITO OPORTUNAMENTE	14
		NO RECIBE LOS SOPORTES DEL PRODUCTO	5
		SUMINISTRO DE INFORMACIÓN INSUFICIENTE O ERRADA	3
	Total Cesión de crédito masivo		458

CANAL	PRODUCTO	MOTIVO	TOTAL
PAGINA WEB	Contact center	DEMORA PARA CONTESTAR	2
		INADECUADA INFORMACIÓN SUMINISTRADA	2
	Total Contact center		4
	Cuenta de ahorros	DEMORA EN LA ENTREGA DEL EXTRACTO	1
		FALTA CONOCIMIENTO DEL PERSONAL SOBRE PRODUCTOS OFRECIDOS	1
		INADECUADA LIQUIDACIÓN	1
		MAL REPORTE EN LA DIAN	3
	Total Cuenta de ahorros		6
	Digital personas	ERROR EN LA ENTREGA O DISTRIBUCIÓN DE LA CLAVE	1
		FALLAS EN EL SISTEMA	1
		LOS INFORMES NO CUMPLEN CON LA EXPECTATIVA DEL CLIENTE	1
	Total Digital personas		3
	Información financiera y crediticia	NO ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN 01	4
		REPORTE INADECUADO	38
	Total Información financiera y crediticia		42
	Libre inversión	COBRO SERVICIOS Y/O COMISIONES	1
		ERROR EN LA APLICACIÓN DE PAGOS	1
		INADECUADA LIQUIDACIÓN	3
		INADECUADA MODIFICACIÓN CONDICIONES DE CRÉDITO	4
		INSATISFACCIÓN SEGUROS	1
	Total Libre inversión		10
	No relacionado con productos y servicios	MALA ACTITUD DE LA PERSONA QUE LO ATIENDE	1
		NO CONTESTAN EL TELEFONO	1
		NO ESTÁ DE ACUERDO CON LA SOLUCIÓN DADA A SU PQR	1
		NO RECIBIÓ RESPUESTA A UNA PQR	1
		OTROS	1
		RESPUESTA DE PQR NO ACLARA EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE	1
	Total No relacionado con productos y servicios		6
	Tarjeta de crédito	CANCELACIÓN DE TARJETA NO ATENDIDA	1
		COMPRA EN ESTABLECIMIENTO NO REALIZADA	1
		INADECUADA LIQUIDACIÓN	3
		INADECUADA REFINANCIACACION / REDIFERIDO	1
	Total Tarjeta de crédito		6
Total PAGINA WEB			538
REDES SOCIALES	Cesión de crédito masivo	APLICACIÓN DEL PAGO TARDÍA	5
		DOBLE DÉBITO AUTOMÁTICO	2
		ERROR EN LA APLICACIÓN DE PAGOS	3
		INADECUADA MODIFICACIÓN CONDICIONES DE CRÉDITO	1
		NO RECIBE LOS SOPORTES DEL PRODUCTO	1
	Total Cesión de crédito masivo		12
Total REDES SOCIALES			12
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Cesión de crédito masivo	INSATISFACCIÓN POR NOTIFICACIÓN ERRADA DE MORAS	1
	Total Cesión de crédito masivo		1
Total SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN			1
SERVICIO AL CLIENTE	CDT	COBRO ERRADO GMF (4 X MIL)	1
		FALTA DE AGILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LAS OPERACIONES	1
		MAL REPORTE EN LA DIAN	2
		MAL REPORTE EN LA DIAN (CEDIDO MULTIBANK)	6
	Total CDT		10
	Cesión de crédito masivo	APLICACIÓN DE PAGO DOBLE (PAGÓ POR PSE/CAJA Y LE HICIERON DÉBITO AUTOMÁTICO)	3
		APLICACIÓN DEL PAGO TARDÍA	35
		ASPECTOS CONTRACTUALES (INCUMPLIMIENTO Y/O MODIFICACIÓN)	3
		CLIENTE INFORMA QUE NO TOMÓ EL CRÉDITO	1
		CLIENTE RADICÓ DESISTIMIENTO Y AÚN TIENE SALDO	8
		COBRO ERRADO DE SEGUROS	1
		DESCUENTO O DÉBITO INJUSTIFICADO	9
		DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	4
		DESISTIMIENTO CRÉDITO (INCUMPLIMIENTO COMERCIO)	5
		DEVOLUCIÓN POR DÉBITO INJUSTIFACADO	3
		DOBLE DÉBITO AUTOMÁTICO	13
		ERROR EN LA APLICACIÓN DE PAGOS	73
		FALTA DE AGILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LAS OPERACIONES	3
		FALTA DE ASESORÍA SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	2
		INADECUADA ATENCIÓN PARA MODIFICACIÓN DE CRÉDITO	2
		INADECUADA ATENCIÓN PARA REESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITOS	2
		INADECUADA LIQUIDACIÓN	66
		INADECUADA MODIFICACIÓN CONDICIONES DE CRÉDITO	34
		INCONFORMIDAD CON CALIFICACIÓN ASIGNADA	1
		INCONFORMIDAD CON LOS PROCEDIMIENTOS Y HONORARIOS DE COBRANZA	2
		INCONFORMIDAD CON LOS SOPORTES DEL PRODUCTO	1
		INSATISFACCIÓN POR NOTIFICACIÓN ERRADA DE MORAS	49
		NO LE REALIZARON EL DÉBITO AUTOMÁTICO	4
		NO LE REALIZARON EL DÉBITO OPORTUNAMENTE	4
		NO RECIBE LOS SOPORTES DEL PRODUCTO	9
		SUMINISTRO DE INFORMACIÓN INSUFICIENTE O ERRADA	2
	Total Cesión de crédito masivo		339
	Contact center	MALA ACTITUD DE LA PERSONA QUE LO ATIENDE	1
	Total Contact center		1

c- Quejas tramitadas a través de la SFC

A solicitud nuestra, Coltefinanciera, nos ha comunicado que en el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2020 recibió doscientas cuarenta y nueve **(249)** quejas a través de la Superintendencia Financiera de Colombia, así:

CANAL	PRODUCTO	MOTIVO	TOTAL
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA	CDT	ASPECTOS CONTRACTUALES (INCUMPLIMIENTO Y/O MODIFICACIÓN)	1
		FALTA DE AGILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LAS OPERACIONES	1
		INCONFORMIDAD PROCESO VENCIMIENTO	2
		INSATISFACCIÓN ASPECTOS CONTRACTUALES (CLÁUSULAS ABUSIVAS)	1
	Total CDT		5
	Cesión de crédito masivo	APLICACIÓN DEL PAGO TARDÍA	6
		ASPECTOS CONTRACTUALES (INCUMPLIMIENTO Y/O MODIFICACIÓN)	1
		CLIENTE INFORMA QUE NO TOMÓ EL CRÉDITO	22
		CLIENTE RADICÓ DESISTIMIENTO Y AÚN TIENE SALDO	3
		COBRO SERVICIOS Y/O COMISIONES	2
		DESCUENTO O DÉBITO INJUSTIFICADO	5
		DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	2
		DESISTIMIENTO CRÉDITO (INCUMPLIMIENTO COMERCIO)	1
		DESISTIMIENTO PARCIAL (INCUMPLIMIENTO TRATAMIENTO)	1
		DOBLE DÉBITO AUTOMÁTICO	1
		ERROR EN LA APLICACIÓN DE PAGOS	11
		FALTA DE AGILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LAS OPERACIONES	17
		FALTA DE ASESORÍA SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	3
		INADECUADA ATENCIÓN PARA MODIFICACIÓN DE CRÉDITO	1
		INADECUADA LIQUIDACIÓN	38
		INADECUADA MODIFICACIÓN CONDICIONES DE CRÉDITO	42
		INCONFORMIDAD CON LOS SOPORTES DEL PRODUCTO	3
		INCONFORMIDAD CON TASAS Y TARIFAS	1
		INSATISFACCIÓN POR NOTIFICACIÓN ERRADA DE MORAS	7
		NO LE REALIZARON EL DÉBITO AUTOMÁTICO	2
		NO LE REALIZARON EL DÉBITO OPORTUNAMENTE	3
		POCA CLARIDAD EN LOS SOPORTES DEL PRODUCTO	1
		SUMINISTRO DE INFORMACIÓN INSUFICIENTE O ERRADA	6
		SUPLANTACIÓN PRESUNTA DEL CLIENTE	1
	Total Cesión de crédito masivo		180
	Crédito empresarial	ASPECTOS CONTRACTUALES (INCUMPLIMIENTO Y/O MODIFICACIÓN)	1
	Total Crédito empresarial		1
	Cuenta de ahorros	COBRO ERRADO GMF (4 X MIL)	1
		NO RECIBE LOS SOPORTES DEL PRODUCTO	1
	Total Cuenta de ahorros		2
	Información financiera y crediticia	NO ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN 01	1
		NO REMITIR LA INFORMACIÓN PREVIA AL REPORTE 11	3
		REPORTE INADECUADO	15
	Total Información financiera y crediticia		19
	Libre inversión	APLICACIÓN DEL PAGO TARDÍA	1
		DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1
		ERROR EN LA APLICACIÓN DE PAGOS	3
		ESTAFAS A NOMBRE DE COLTEFINANCIERA	1
		INADECUADA LIQUIDACIÓN	3
		INADECUADA MODIFICACIÓN CONDICIONES DE CRÉDITO	5
	Total Libre inversión		14
	No relacionado con productos y servicios	DEJAN ESPERANDO EN LA LÍNEA	1
		NO ESTÁ DE ACUERDO CON LA SOLUCIÓN DADA A SU PQR	11
		OTROS	11
	Total No relacionado con productos y servicios		23
	Tarjeta de crédito	COBRO SERVICIOS Y/O COMISIONES	1
		INADECUADA LIQUIDACIÓN	2
		INSATISFACCIÓN POR NOTIFICACIÓN ERRADA DE MORAS	1
	Total Tarjeta de crédito		4
	Tarjeta débito	CANCELACIÓN DE TARJETA NO ATENDIDA	1
	Total Tarjeta débito		1
Total SUPERINTENDENCIA FINANCIERA			249

Fuente: Coltefinanciera S.A.

d.- Durante el año 2020 Coltefinanciera S.A. recibió en total tres mil quinientas setenta y cuatro **(3574)** quejas: tres mil sesenta y nueve **(3069)** quejas directamente en Coltefinanciera con una participación del **85,8%** sobre el total de quejas recibidas, doscientas cincuenta y seis **(256)** quejas a través del DCF con una participación del **7,3%** sobre el total de quejas recibidas y doscientas cuarenta y nueve **(249)** quejas a través de la de SFC con una participación del **6,9%** sobre el total de quejas recibidas en 2020.

III.- Implementación Sistema de la Defensoría del Consumidor Financiero "Coral"

El sistema CORAL se desarrolló con base en los requerimientos y experiencias del equipo de trabajo de la Defensoría LG, incluidos tanto los consumidores financieros como las EV a las que la DCF presta sus servicios.

Se trata de un desarrollo nuevo, que se construyó sobre los siguientes pilares fundamentales:

Integridad: Los algoritmos usados para el funcionamiento del aplicativo, no permiten modificar la información una vez se ha ingresado al sistema. Además, recibe sincronización simultánea con servidores de reloj.

Seguridad: En el login, el sistema es capaz de generar tokens temporales para mayor seguridad frete a contraseñas y accesos no autorizados.

Disponibilidad: Se garantiza la disponibilidad con GIT HUB para mantener repositorios con controles de versiones y volver a versiones anteriores sin afectar la operación, además de trabajar en ambientes de pruebas en servidores separados.

Infraestructura: CORAL está alojada en AWS con recurrencia en HEROKU, para garantizar el funcionamiento 24/7 de la plataforma.

Buenas prácticas: Uso de metodologías agile, clean code, SOLID, refactor, entre otras.

Usabilidad: Todo el uso del sistema está basado UX para que se pueda usar de manera intuitiva.

Con este nuevo sistema, la Defensoría LG podrá atender quejas en menor tiempo, garantizando el uso compartido de la información con el correcto seguimiento y control de la información.

El nuevo módulo de búsqueda avanzada permite filtrar las vocerías para darles seguimiento adecuado y generar las trazabilidades correspondientes

La adopción del software que entró en funcionamiento en enero de 2021 ha sido gradual, y ha incluido un tiempo prudencial para la adaptación y ajuste de la plataforma así como para la capacitación de cada uno de los tipos de usuarios distintos de los quejosos.

En enero de 2021, el DCF puso a disposición de los consumidores y de las entidades una nueva plataforma, la cual cuenta con mejoras en lo que tiene que ver con el trámite

de las quejas y satisface altos estándares de seguridad para proteger la información de los consumidores y las entidades financieras.

Para garantizar el buen funcionamiento del aplicativo, la DCF hizo un gran esfuerzo que consistió en culminar el trámite de quejas recibidas en el 2020 en el aplicativo anterior, con el fin de evitar pérdidas de información y alimentar el nuevo aplicativo con los casos radicados a partir del 1 de enero de 2021, y también para mantener un histórico dentro de este sistema. Además, se hizo una verificación de los procesos de cada uno de los perfiles que utiliza el aplicativo.

Lo antedicho, fue notificado a la entidad, remitiéndole el usuario y clave correspondientes para el uso de la plataforma de la DCF y además se le entregaron los manuales y videos para el buen uso de la aplicación.

Como todos los procesos tecnológicos exigen un continuo desarrollo, actualmente estamos trabajando para terminar las mejoras del aplicativo recibiendo las inquietudes y solicitudes de las entidades financieras.

Esperamos que en lo que resta del año el trámite de quejas, el cual comprende desde la radicación de la queja hasta su contestación, se haga completamente a través del aplicativo, sistematizando el proceso de quejas en su totalidad.

IV.- Seguimiento PAD

En el marco de la emergencia sanitaria, social y económica decretada por el Gobierno Nacional, la Superintendencia Financiera de Colombia impartió instrucciones a los establecimientos de crédito estableciendo el contenido mínimo de lo que deben acatar al momento de ofrecer alivios financieros a los deudores cuyos ingresos disminuyeron o se vieron afectados por el COVID-19.

1.- Por lo cual, como primera etapa, se decretaron las Circulares Externas 007 y 014 de 2020 que regularon lo siguiente:

1.1.- Por intermedio de la Circular Externa 007 de 2020, la SFC estableció los siguientes elementos de los alivios:

> **1.1.1.-** Se podían establecer períodos de gracia para los créditos que al 29 de febrero de 2020 presenten mora inferior a 30 días, incluidos créditos modificados o reestructurados. El período de gracia no se podía considerar como un factor de mayor riesgo crediticio y la E.V. podía continuar con la causación de intereses corrientes y demás conceptos durante el tiempo que dure el período de gracia.

1.1.2.- Una vez cumplido el período de gracia, las E.V. podían aplicar los mecanismos establecidos en la Circular Externa 026 de 2017 para restablecer la viabilidad financiera del deudor.

1.1.3.- Durante el término que duró el período de gracia la entidad vigilada no podía modificar la calificación del cliente en las centrales de riesgo, y solo después de cumplido el período de gracia se podía recalificar de acuerdo con el análisis de riesgo de cada E.V.

1.1.4.- En materia de créditos rotativos y tarjetas de crédito, las E.V. no podían restringir la disponibilidad de los cupos salvo que por consideraciones de riesgo así lo determinaran.

1.1.5.- Durante un período de 120 días, para los créditos que al 29 de febrero de 2020 tuvieran condición de modificados o reestructurados y como consecuencia de la coyuntura presentarán mora, se actualizaría la calificación de riesgo en las centrales de riesgo conforme a su condición financiera y no eran aplicables las instrucciones establecidas en la Circular Básica Contable y Financiera.

1.2.- Posteriormente, la SFC le dio alcance a la Circular 007 y expidió la Circular Externa 014, que impartió las siguientes instrucciones adicionales sobre las *condiciones mínimas* que debían cumplir las políticas mediante las cuales las entidades financieras ofrecían a los deudores alivios o beneficios que modicaban las condiciones de los créditos en virtud de la coyuntura de emergencia sanitaria, social y económica, así:

1.2.1.- La tasa de interés no se podía aumentar.

1.2.2.- Las modificaciones a los créditos no podían implicar el cobro de intereses sobre intereses ni la capitalización de los mismos.

1.2.3.- No debían contemplar el cobro de intereses sobre conceptos diferentes a la amortización del crédito, como **(i)** cuotas de manejo, **(ii)** comisiones y **(iii)** seguros que se hayan diferido.

1.2.4.- En el caso de créditos diferentes a los rotativos y tarjetas de crédito (consumo, vivienda y microcrédito), era posible ajustar el plazo con el fin de que el valor de las cuotas no aumentará, salvo por concepto de seguros y otros conceptos o por cambios derivados de tasas de interés indexadas.

1.2.5.- Si la medida implicaba un aumento en el valor de las cuotas y el cliente aceptaba dicha condición, el número de cuotas pendientes del crédito sólo podría aumentar en la misma proporción del período de gracia o de la prórroga otorgada, salvo que las partes pacten otra cosa.

1.2.6.- En materia de créditos comerciales, las E.V. podían evaluar cada caso en particular y adoptar medidas singulares para cada caso, informando debidamente al cliente en caso de que haya efectos sobre el valor de las cuotas y/o el plazo, pero siempre aplicando lo indicado en los literales a), b) y c).

1.2.7.- Para créditos rotativos y tarjetas de crédito, si la modificación consistía en postergar el valor del pago mínimo, siempre se debían aplicar las instrucciones establecidas en los literales a), b) y c). En estos casos, a las nuevas utilizaciones les era aplicable la tasa de interés de mercado que defina la E.V.

1.3.- Teniendo en cuenta lo antedicho, debemos aclarar que dentro del marco normativo citado, las entidades financieras tenían libertad para diseñar los alivios financieros que ofrecían a sus clientes, con la única limitante de cumplir con las condiciones mínimas indicadas por la SFC en las dos Circulares descritas anteriormente.

2.- Una vez cumplido el periodo de vigencia de las circulares 007 y 014 de 2020, se dio paso a una segunda etapa de alivios, la que fue regulada por la Circular Externa 022 de 2020 y tenía el ánimo de enfrentar la situación por la que está pasando el país ha expedido una nueva disposición (circular externa 022 de 2020) en donde informa los nuevos lineamientos que deben seguir los establecimientos de crédito para expedir soluciones que faciliten el pago a los consumidores financieros, así:

2.1.- *"Los establecimientos de crédito tienen la potestad para determinar a qué deudores o segmentos ofrecen las medidas previstas en la presente Circular, teniendo en consideración, entre otros aspectos, la existencia de una afectación en sus flujos de caja*". Así las cosas, las entidades financieras tienen libertad para seleccionar los sectores a los que aplicarán dicho programa, con la única limitante de cumplir con las reglas mínimas impuestas por la Superintendencia Financiera de Colombia en la citada circular. Adicionalmente, es importante precisar que el PAD estará disponible para los consumidores financieros a partir el 01 de agosto de 2020.

2.2.- Teniendo en cuenta el párrafo anterior la circular externa 020 de 2020 dispone que *"para dar continuidad a la estrategia de gestión de riesgos establecida por las Circulares 007 y 014 de 2020, durante lo que resta del presente año, los establecimientos de crédito deben adoptar un programa que permita establecer soluciones estructurales de pago mediante la redefinición de las condiciones de los créditos de aquellos deudores que tengan una afectación de sus ingresos o su capacidad de pago como consecuencia de la situación originada por el Covid-19, en condiciones de viabilidad financiera para el deudor. Los créditos que cuenten con periodos de gracia o prórrogas vigentes, pactados con ocasión de las Circulares…".* Por tanto, Coltefinanciera S.A. adoptó ese programa y sus elementos y condiciones se pueden consultar en www.coltefinanciera.com.co.

2.3.- La circular 022 dispone que las entidades vigiladas deben segmentar el conjunto de sus clientes en por lo menos en 3 grupos, así:

2.3.1.- Consumidores financieros que pueden continuar pagando sus obligaciones financieras.

2.3.2- Consumidores financieros con afectación económica parcial.

2.3.3.- Consumidores financieros con afectación total en su situación económica.

Durante este proceso la entidad y la DCF tuvieron un trabajo constante y conjunto, en el cual el E.V. informó a la Defensoría sobre las medidas que adoptó en favor de los clientes y sobre el riesgo que podía asumir, y la Defensoría acompañó el proceso con el fin de evitar inconsistencias o posibles vulneraciones a los derechos de los consumidores financieros. Las reuniones de seguimiento se hicieron en las siguientes fechas:

1.- 4 de agosto.
2.- 23 de septiembre
3.- 23 de octubre
4.- 24 de noviembre

Por otra parte, la Superintendencia Financiera de Colombia emitió la circular 039 de 2020, la cual extendió el Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD hasta el 30 de junio de 2021 con el fin de mitigar los efectos derivados de la pandemia que no han podido ser solventados, medida que fue acogida por el Banco en los términos indicados por la SFC.

V.- Seguimiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

El 07 de enero de este año le enviamos un mensaje a *Coltefinanciera S.A.* para conocer los trabajos que esa compañía hizo durante el año pasado en relación con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (ahora en adelante **SAC**). Según lo informado a la Defensoría, en el trascurso del 2020 Coltefinanciera S.A., en relación con el SAC adelantó las siguientes actividades, información que ensamblamos dentro de este informe sin modificación alguna:

5.1.- Actividades

- Realizar la capacitación referente al SAC, según la necesidad de la compañía, con el propósito de fortalecer los conocimientos sobre el SAC, en cuanto a las actitudes, habilidades y destrezas que deben desarrollar los colaboradores para la atención de los consumidores financieros.

- Revisar el programa de educación financiera, con el objetivo de brindar a los consumidores financieros la información necesaria para la toma de decisiones
- Tener a disposición diferentes canales de atención para que los clientes radiquen sus peticiones, quejas y reclamos, estos se pueden realizar a través del contact center, las agencias, Defensor del Consumidor Financiero, Superintendencia Bancaria de Colombia y a través de la página Web en el link "Escríbanos"
- Desde el área de Canales de nuestra compañía con nuestro Contact Center se realiza asignación de claves a los clientes para promover la autogestión y que el cliente haga uso de nuestro portal digital.

5.2.- Planes

Se viene ejecutando un plan de mejoramiento de PQR's, que incluye:

- Revisar la relación contractual con originadores de créditos masivos
- Capacitar los diferentes canales de atención al cliente en temas operativos
- Definir plantillas estándar para las respuestas a los clientes
- Actualizar los protocolos de atención a partir del análisis de causas
- Automatizar proceso de autogestión
- Realizar campañas para el uso del portal digital
- Parametrizar las causales en cliente único por cada originador
- Realizar reuniones de seguimiento con los originadores mensualmente
- Informar de las actualizaciones de los procesos operativos a todos los todos los canales de atención al cliente
- Promover nuevos desarrollos para la automatización de los procesos

VI.- Prácticas indebidas, ilegales o inseguras

En el transcurso del 2.020 la Defensoría no identificó en Coltefinanciera S.A. prácticas que se pudieran considerar como *indebidas, ilegales o inseguras.*

VII.- Actualización datos información de la DCF

A solicitud nuestra, Coltefinanciera nos informó sobre la publicación en la página Web, de la información del Defensor del Consumidor Financiero:

El Defensor del Consumidor Financiero

Última actualización: 29 Diciembre 2020

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.

El Defensor del Consumidor Financiero de Coltefinanciera es el doctor **Darío Laguado Monsalve**, quien también ejerce y/o ejerció estas funciones en entidades vigiladas del sector como: Fiduciaria Popular, Casa de Bolsa S.A Comisionista, Credifamilia, Corficolombiana, entre otras. El doctor Laguado Monsalve acredita su conocimiento en la materia objeto de protección del Consumidor Financiero siendo abogado especializado en ciencias económicas, Doctor en ciencias jurídicas y magister en derecho en sociedades mercantiles.

- Para reportar sus quejas, ingrese a la página web **www.defensorialg.com.co**, y de clic en el logo de Coltefinanciera que aparece en la sección Compañías de Financiamiento.
- Dirección: **Calle 70 A No. 11-83** de la ciudad de Bogotá.
- Teléfonos en Bogotá: **2351604 – 5439850 – 2110351**.

Debido a la coyuntura actual por la pandemia, el Defensor del Consumidor Financiero **Laguado Giraldo** está utilizando los siguientes canales de atención:

a) Contacto telefónico: (031) 2110351 - 3203981187

b) Página web: www.defensorialg.com.co

c) Correo electrónico para contacto con los consumidores financieros: reclamaciones@defensorialg.com.co

Una vez la situación se normalice, nuevamente la defensoría habilitará el canal de atención especial.

También nos enviaron copia de la publicación referente al Defensor del Consumidor Financiero, que hacen en las pantallas de las agencias de Coltefinanciera S.A.

VIII.- Sugerencias

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

Por otra parte, sugerimos que esa entidad promueva el acompañamiento de la Defensoría en el estudio de las prácticas y de las cláusulas abusivas, de acuerdo con la

legislación vigente. Ese acompañamiento se concretaría en revisar lo que el área de operaciones y/o el área jurídica conjuntamente hagan en relación con cada documento (contrato, oferta, formulario, anexo). El acompañamiento lo haríamos después de leer el dictamen que ellos hagan sobre cada texto.

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

Reciba un cordial saludo,

DARIO LAGUADO MONSALVE
Defensor del Consumidor Financiero