



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

**INFORME DE GESTIÓN DEL DEFENSOR DEL
CONSUMIDOR FINANCIERO DE
COLTEFINANCIERA S.A.
Enero – diciembre de 2023**

Febrero de 2024



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

TABLA DE CONTENIDO

I.- Criterios que orientan las actividades y los conceptos de la Defensoría.....	4
1.1.- En relación con las quejas:.....	4
1.2.- En relación con las vocerías.....	5
1.3.- En relación con las conciliaciones	5
1.4.- En relación con información relevante	5
1.5.- Ayudas de memoria	5
2.- “Coral”, un software para la administración de quejas	6
3.- Atención de quejas (literales a y b, art. 13, Ley 1328 de 2009)	10
3.1.- Descripción de los principales motivos de quejas según formato 410 (Circular 023 de 2021).....	10
3.2.- Productos sobre los cuales se presentaron las reclamaciones	12
3.3.- Formas de terminación del trámite tales como: rectificado, decisión a favor de la entidad, decisión a favor del consumidor financiero, desistimiento, casos que fueron anulados y no competencia	12
3.4.- Número total de quejas tramitadas por Coltefinanciera S.A (incluidas las que recibió la DCF y las que se radicaron en la SFC)	13
3.5.- Quejas en trámite al cierre del 31 de diciembre de 2023.....	14
3.6.- Reporte de reincidencias (Entendidas como aquellos incumplimientos parciales o totales de la entidad vigilada después de haber efectuado ajustes o rectificaciones).	14
3.7.- Casos en los cuales la EV no colaboró con el Defensor.....	15
3.9.- Casos en los cuales la EV no aceptó el pronunciamiento del DCF a favor del consumidor financiero.	15
4.- Relación y descripción de los pronunciamientos que el DCF considera de interés general.	15



5.- Vocerías (literales d y e art., 13, Ley 1328 de 2009).....	16
5.1.- Descripción de los casos en los que esta Defensoría ejerció la función de vocería ante Coltefinanciera S.A.	16
6.- Conciliación (literal c, art. 13 Ley 1328 de 2009).....	18
6.1.- Aspectos relevantes de esta función	18
6.2.- Estadísticas	18
7.- Revisión de los contratos de adhesión:.....	18
8. Relación y descripción de las prácticas indebidas, ilegales, no autorizadas o inseguras que haya evidenciado la DCF.	19
9.- Reuniones entre la DCF y la EV: de seguimiento, capacitación, otras.	19
10.- Recomendaciones y sugerencias de la Defensoría.	20



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

Bogotá, D.C., 26 de febrero de 2024

Doctor
Nelson J. Mezerhane Gosen
Presidente Junta Directiva
Coltefinanciera S.A.
Ciudad

Ref.- Informe de Gestión DCF Año 2023

Señor Presidente:

Para dar 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, la Circular Básica Jurídica 029 de 2014, y la Circular Externa 013 de 2022 expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, presentamos el informe correspondiente al desarrollo de las actividades y servicios que como Defensores del Consumidor Financiero estuvimos a nuestro cargo durante el año 2023.

La Defensoría del Consumidor Financiero atendiendo los principios generales de atención tales como: (i) transparencia; (ii) celeridad; (iii) objetividad y (iv) trato justo, para el año 2023 el recurso humano que dirige cuenta con las características de atención de quejas de Coltefinanciera S.A., y cuenta con los insumos técnicos y tecnológicos para administrar la información sensible o confidencial de la EV.

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

Durante el año 2023, 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 2023 no ejercimos la función de vocería a Coltefinanciera S.A., debemos recordar que desde nuestro punto de vista la vocería es la función más creativa y útil de cuantas las leyes le confían a los Defensores del Consumidor Financiero. Este ha sido el vehículo a través del cual hemos hecho las sugerencias que podrían mejorar las relaciones entre los prestadores de servicios financieros, de aseguramiento o previsual y los clientes y usuarios.

1.3.- En relación con las conciliaciones

El literal c del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 dispone que el Defensor del Consumidor Financiero puede actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 2220.

En el transcurso de 2023, la Defensoría no recibió solicitudes de conciliación de los clientes de Coltefinanciera S.A.

1.4.- En relación con información relevante

Los pronunciamientos de la Defensoría se pueden tomar como información relevante y muy útil para lo que al Administrador del SAC, los Revisores Fiscales, Gerentes o Vicepresidentes de Operaciones y los responsables de Control Interno, Recursos Humanos o Servicio al Cliente les corresponde. Por esa razón 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 le impone al DFC ninguna obligación relacionada con la actualización o la transferencia de conocimientos desde la Defensoría hacia la E.V., hemos considerado útil compartir con las E.V. algunos documentos que hemos preparado en la



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

Defensoría con el nombre de “Ayudas de Memoria” relacionados siempre con las actividades propias de las EV y de la DCF.

Durante el año 2023 enviamos a Coltefinanciera S.A., la Ayuda de Memoria N° 29 sobre la Ley 2300 de 2023 “*Por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores*”, relacionada con la forma como las entidades vigiladas por las SFC, las personas naturales y jurídicas que ejerzan labores de cobranza de forma directa, por tercerización y por cesión de la obligación financiera o crediticia, podrán contactar a los consumidores para los efectos de la cobranza prejudicial.

2.- “Coral”, un software para la administración de quejas

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.

La adopción del software entró en funcionamiento en enero de 2021 y 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 frente 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 ágiles, clean code, SOLID, refactor, entre otras.

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

En cuanto a los asuntos relacionados con seguridad y ciberseguridad de la información en el aplicativo Coral, la Defensoría en el transcurso del año pasado llevó a cabo los siguientes trabajos:



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

a.- Análisis de vulnerabilidad

Consciente de las nuevas necesidades de seguridad de la información de la plataforma Coral, dentro del plan de seguridad de la información, la Defensoría mantiene el apoyo especializado de un ingeniero para realizar pruebas de Análisis de Vulnerabilidades, e identificar posibles situaciones que pudieran amenazar la plataforma tecnológica, de manera que, con base en los resultados de las actividades, se establezcan los planes de acción que se consideren oportunos.

En el informe de octubre del año pasado no se presentaron hallazgos de niveles relevantes, razón por la cual no fue necesario establecer ningún plan acción.

b. Doble factor de autenticación

La funcionalidad de doble factor de autenticación solo es para usuarios con rol Administrador y se hace mediante el correo electrónico registrado. El código de verificación consta de 4 dígitos y el usuario administrador solo puede tener un código de verificación por intento de inicio de sesión.

b.1.- Pantalla de solicitud de código de verificación

Defensoría del Consumidor Financiero Laguardo Giraldo

Verificación en dos pasos

Código de verificación

Continuar

Restante: 00:45 Reenviar código

Si tienes problemas para ingresar a la aplicación por favor contacta con soporte técnico



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

b.2.- Correo de código de verificación



c.- Desarrollo del módulo administrativo de auditoría

El módulo de auditoría registra las consultas hechas a cada queja creada en el aplicativo Coral, por los usuarios de la plataforma, identificando: Fecha, usuario, IP, Acción, Registro consultado

c.1.- Descripción de columnas del reporte

Columna	Descripción
Fecha	Fecha en que se registra la operación
Usuario	Correo del usuario que identifica a quien realiza la operación
IP	Dirección IP desde donde el usuario realiza la operación
Acción	Acción relacionada con la operación
Registro consultado	Correo o consecutivo del registro afectado en la operación, si aplica.

c.2.- Descripción de operaciones

Operación	Descripción
Verificación	Inicio de sesión bajo código de verificación (2FA)
Inicio de sesión	Inicio de sesión
Inactivación	Desactivación de un usuario/cliente
Activación	Activación de un usuario/cliente
Actualización	Modificación o actualización de datos de un usuario/cliente.
Consulta solicitud	Consulta de una solicitud en la plataforma.

c.3.- Imagen módulo de auditoría en el aplicativo Coral

Registro de auditoria				
Fecha	Usuario	IP	Acción	Registro afectado
2023-11-14 18:38:51	edwinman1991@hotmail.com	181.234.215.43	Verificación	-
2023-11-10 18:00:02	edwinman1991@hotmail.com	181.237.27.158	Consulta solicitud	23-100-1-0098
2023-11-10 18:05:49	edwinman1991@hotmail.com	181.237.27.158	Verificación	-
2023-11-08 18:06:55	edwinman1991@hotmail.com	181.237.27.158	Verificación	-
2023-11-08 17:40:36	edwinman1991@hotmail.com	181.237.27.158	Consulta solicitud	23-100-1-0097
2023-11-08 17:40:30	edwinman1991@hotmail.com	181.237.27.158	Verificación	-
2023-11-08 17:35:32	edwinman1991@hotmail.com	181.237.27.158	Verificación	-
2023-11-08 17:34:28	edwinman1991@hotmail.com	181.237.27.158	Consulta solicitud	23-100-1-0097
2023-11-08 17:33:28	edwinman1991@hotmail.com	181.237.27.158	Actualización	elidavidc123@gmail.com
2023-11-08 17:32:58	edwinman1991@hotmail.com	181.237.27.158	Consulta solicitud	23-100-1-0090

d.- Desarrollo de planes complementarios

Para culminar con los planes relacionados con la seguridad de la información, se llevaron a cabo las siguientes actividades

d.1.- Bloqueo de descarga de información desde Coral

d.2.- Incorporación de lineamientos en política de información sensible



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

- d.3.- Encriptación de discos duros de equipos de cómputo asignados a funcionarios
- d.4.- Documentar y aplicar el procedimiento de gestión de accesos, el cual debe incluir la creación y modificación de accesos del aplicativo Coral
- d.5.- Documentar y gestionar la matriz de roles y perfiles del aplicativo Coral.

e.- Capacitación a funcionarios de la Defensoría

En octubre del año pasado se llevó a cabo una capacitación a los funcionarios de la Defensoría en temas de seguridad de la información, en la cual se trataron los siguientes items:

- e.1.- Diferencia entre la seguridad de la información, la seguridad informática y la privacidad.
- e.2.- Definición e implementación de un sistema de gestión de la seguridad de la información (SGSI)
- e.3.- Ciclo PHVA
- e.4.- Gestión de riesgos
- e.5.- Activos de información
- e.6.- Clasificación de la información
- e.7.- Tipo de amenazas comunes

3.- Atención de quejas (literales a y b, art. 13, Ley 1328 de 2009)

A corte del mes de diciembre de 2023, la Defensoría tramitó ciento sesenta y ocho (**168**) quejas de los consumidores financieros de Coltefinanciera S.A.

3.1.- Descripción de los principales motivos de quejas según formato 410 (Circular 023 de 2021)

Las ciento sesenta y ocho (**168**) quejas de los consumidores financieros de Coltefinanciera S.A. obedecen a veintiocho (**28**) motivos.

En el siguiente cuadro reseñamos los motivos como causa de las quejas, los más representativos son tres motivos y en conjunto tienen una participación porcentual del **54,76%** sobre el total quejas recibidas en la DCF y los **25** motivos restantes, en conjunto tuvieron una participación del **45,24%** sobre el total de quejas recibidas en la DCF

Motivo de queja	N° Quejas	%
942 - Demora o no aplicación del pago	55	32,74%
210 - Revisión y/o liquidación de productos	25	14,88%
943 - Error en la aplicación del pago	12	7,14%
945 - Dificultad o imposibilidad para realizar transacciones o consulta de información por el canal	8	4,76%
299 - Otros motivos	8	4,76%



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

Motivo de queja	N° Quejas	%
931 - Reporte injustificado a centrales de riesgo	7	4,17%
929 - Errores en la resolución de quejas, reclamos o peticiones.	7	4,17%
948 - Omisión o envío tardío o inoportuno de informes, extractos o reportes a los que esté obligada la entidad.	5	2,98%
910 - Presunta suplantación de personas	5	2,98%
957 - Inconsistencia en el cobro de comisiones - Descuentos injustificados	4	2,38%
903 - Información o asesoría incompleta y/o errada	4	2,38%
936 - Información incompleta y/o errada en la ejecución	4	2,38%
909 - Incumplimiento de los términos del contrato	3	1,79%
209 - Inconformidad con tasas de interés	3	1,79%
206 - Descuentos no autorizados para el pago de obligaciones	2	1,19%
956 - Modificación de condiciones en contratos	2	1,19%
213 - Inconformidades relacionadas con el proceso de cobranza	2	1,19%
916 - Vinculación no autorizada	2	1,19%
953 - Inconformidad por bloqueo de productos	1	0,60%
928 - Demora en la respuesta a quejas, reclamos o peticiones	1	0,60%
906 - Mal trato por parte de un funcionario	1	0,60%
205 - Incumplimiento en entrega y activación de tarjetas	1	0,60%
951 - Inconformidad en procesos - Constitución, Modificación y Levantamiento - de garantía	1	0,60%
214 - Inconsistencia en seguros	1	0,60%
905 - Dificultad en la comunicación con la entidad	1	0,60%
202 - Revisión proceso de aplicación de alternativas de normalización de créditos	1	0,60%
932 - No levantamiento de reporte negativo a centrales de riesgo	1	0,60%
921 - Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	1	0,60%
Total	168	100,00%



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

3.2.- Productos sobre los cuales se presentaron las reclamaciones

En el siguiente cuadro reseñamos los seis (6) productos que generaron las ciento sesenta y ocho (**168**) quejas, siendo el más representativos en términos de quejas “*Crédito de Consumo*” con el **85,71%** de participación sobre el total de quejas tramitadas en la Defensoría

Producto	Nº Quejas	%
216 - Crédito de consumo	144	85,71%
215 - Tarjetas de crédito	11	6,55%
203 - CDT	6	3,57%
201 - Cuenta de ahorro	3	1,79%
210 - Créditos comerciales	2	1,19%
212 - Leasing operativo	1	0,60%
211 - Leasing financiero diferente de habitacional	1	0,60%
Total	168	100,00%

Cuadro N° 2

3.3.- Formas de terminación del trámite tales como: rectificado, decisión a favor de la entidad, decisión a favor del consumidor financiero, desistimiento, casos que fueron anulados y no competencia

En el transcurso de 2023 emitimos ciento sesenta (**160**) pronunciamientos. Estos pronunciamientos se clasificaron con base en la terminología que impuso la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular 045 de 2006.

3.3.1.- Decisiones rectificadas

Quince (**15**) pronunciamientos se clasificaron como *rectificados*¹, con una participación relativa del **9,38%** sobre el total de pronunciamientos emitidos por la Defensoría.

¹ Reclamos sobre los cuales la entidad vigilada por la SFC acepta las reclamaciones del cliente antes de la decisión o pronunciamiento de La Defensoría.



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

3.3.2.- Conceptos a favor del consumidor financiero

En un **(1)** pronunciamiento, el dictamen de la Defensoría favoreció al Consumidor Financiero, con una participación relativa del **0,63%**, sobre el total de pronunciamientos emitidos por la Defensoría.

3.3.3.- Conceptos a favor de Coltefinanciera S.A.

Setenta y cuatro **(74)** pronunciamientos se clasificaron como conceptos a favor de Coltefinanciera S.A, con una participación relativa del **46,25%**, sobre el total de pronunciamientos emitidos por la Defensoría.

3.3.4.- Conceptos en los cuales los consumidores desistieron de las quejas.

En ninguna queja el pronunciamiento emitido por la Defensoría se clasificó como desistido.

3.3.5.- Casos en los cuales la EV considero que el Defensor carecía de competencia.

En realidad, quienes con alguna frecuencia entendimos que la DCF no tenía competencia para emitir concepto alguno, fuimos nosotros. En algunos casos porque la cuantía desbordaba nuestra capacidad; en otros porque los hechos habían ocurrido hacia más de tres años o porque sobre el mismo asunto ya habíamos emitido un concepto. La mayoría de las veces en las que entendimos que no teníamos competencia tuvimos en cuenta que la única persona que puede decidir lo relacionado con las operaciones comerciales o previsionales es el empresario y que el DCF no puede suplantarlo, lo que ocurriría sin siquiera llegara a opinar sobre la conveniencia o racionalidad de conceder o negar un crédito, otorgar un plazo, o conceder o negar una pensión de invalidez, por ejemplo.

En setenta **(70)** quejas consideramos que la Defensoría no tenía competencia para emitir dictamen alguno, por estar relacionados con los asuntos que quedaron excluidos del servicio de la Defensoría en el Art. 14 de la Ley 1328 de 2009, con una participación relativa del **43,75%**, sobre el total de pronunciamientos emitidos por la Defensoría.

3.4.- Número total de quejas tramitadas por Coltefinanciera S.A (incluidas las que recibió la DCF y las que se radicaron en la SFC)

Durante el año 2023, Coltefinanciera S.A. tramitó en total novecientas **(900)** quejas: trecientas sesenta y nueve **(369)** quejas a través de la SFC con una participación del **41 %** sobre el total de quejas recibidas, trecientas sesenta y tres **(363)** quejas radicadas directamente en Coltefinanciera S.A con una participación del **40%** y ciento sesenta y ocho **(168)** quejas a través del DCF con una participación del **19%** sobre el total de quejas recibidas en 2023.

3.4.1.- A solicitud nuestra, Coltefinanciera nos informó que el número de PQRs atendidas durante el año 2023 a través de los diferentes canales y clasificadas de acuerdo con la tipología fueron:



CANAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	TOTAL
Pagina web	3.444	21	25	1	3.491
Contact center	3.217	39	87		3.343
Agencia	2.843	63	59	4	2.969
Servicio al cliente	1.750	34	17		1.801
Gerente de cuenta	355	1	2		358
Digit@l empresas	146	3	2		151
Chat	145	3			148
Correo institucional	107		4		111
Operaciones	51				51
Cobranzas y normalización	26		2		28
Digit@l personas	16		1		17
Jurídica	13				13
Redes sociales	13				13
Contabilidad	1				1
Seguridad de la información	1				1
TOTAL	12.128	164	199	5	12.496

3.4.2.- A solicitud nuestra, Coltefinanciera S.A nos informó que el número de clientes que tenía al cierre del 31 de diciembre de 2021 era de 63.382, al 31 de diciembre de 2022 fue de 65.529 y a diciembre de 2023 era de 69.995; presentando un incremento de clientes del **3,38%** entre 2021 y 2022 y del **6,81%** entre 2022 y 2023.

3.4.3.- A solicitud nuestra, Coltefinanciera S.A nos informó que el número de productos ofrecidos por la entidad al finalizar el 31 de diciembre de 2021, 2022 Y 2023 era de 22.

3.5.- Quejas en trámite al cierre del 31 de diciembre de 2023

Al 31 de diciembre de 2023, ocho (08) quejas quedaron pendientes, de las cuales cinco (5) quejas estaban en trámite en Coltefinanciera y tres (3) en la Defensoría.

3.6.- Reporte de reincidencias (Entendidas como aquellos incumplimientos parciales o totales de la entidad vigilada después de haber efectuado ajustes o rectificaciones).

Entendemos que se puede hablar de *reincidencias* cuando después de atender alguna queja y hacer ajustes o rectificaciones la EV incumple parcial o totalmente lo que con base en lo dicho o resuelto por la EV el quejoso esperaba. Durante el año 2023 no identificamos reincidencias.



3.7.- Casos en los cuales la EV no colaboró con el Defensor.

Este ordinal lo hemos incluido como parte del Informe solo para satisfacer la exigencia a la que se refieren la Circular 015 de 2007 y la Circular 013 de 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia. En el caso concreto de Coltefinanciera S.A. consideramos que siempre, sin excepción, recibimos la colaboración necesaria para el desarrollo de los trabajos que a la Defensoría del Consumidor Financiero le corresponden.

3.9.- Casos en los cuales la EV no aceptó el pronunciamiento del DCF a favor del consumidor financiero.

En todos los casos. Aunque sea una paradoja, el artículo 15 de la ley 1328 de 2009 dice que al presentar sus explicaciones sobre una queja concreta la EV – aun sin conocer el concepto del DCF- debe precisar si lo acoge o no y todas las entidades a las que les prestamos servicios se han reservado el derecho de apartarse del concepto del DCF. Esa exigencia de la ley desorienta a los clientes y usuarios de entidades financieras, aseguradoras y previsionales porque la ley les anima a confiar y utilizar en un servicio gratuito y neutral que puede analizar sus quejas para ver si hay razones de derecho que favorezcan sus casos y al mismo tiempo exige que al pronunciarse sobre cada caso las EV declaren si acogen o no el concepto y, por prudencia o desconfianza con el DCF dicen que no lo acogen pero en el desarrollo de estas experiencias, a pesar de lo que dicen, con mucha frecuencia acogen los conceptos.

El pronunciamiento, en el que la Defensoría favoreció al Consumidor Financiero, fue acogido por parte de Coltefinanciera.

4.- Relación y descripción de los pronunciamientos que el DCF considera de interés general.

En el año 2023, esta Defensoría considera que se presentaron los siguientes pronunciamientos de interés general:

Pronunciamiento 23-4-46-0633, que en lo esencial dice así:

“Con base tanto en la queja como en las explicaciones que acabamos de reseñar, esta Defensoría considera que las explicaciones de Coltefinanciera S.A. son claras y aceptables porque usted contrató con Dentix un tratamiento odontológico y sobre lo relacionado con dicho contrato de prestación de servicios profesionales debe darle noticia a Dentix, pues en dicho contrato no participó Coltefinanciera S.A. -entidad que hasta donde sabemos simplemente intervino en la cesión del crédito (no la del contrato) y por esa razón toda discusión sobre la calidad y oportunidad de los servicios contratados se



le debe proponer a Dentix. En otras palabras, tanto las obligaciones como los derechos que separadamente usted tiene frente a Dentix y con respecto a Coltefinanciera S.A. no solo tienen diferentes causas y contenidos sino que entre sí son autónomos, razón por la cual el pagaré que documenta el crédito que concedió Coltefinanciera no depende ni se subordina a la prestación de los servicios a cargo de Dentix.

De esta manera, damos por concluida nuestra intervención en este caso, no sin antes advertir que este concepto no es obligatorio y tampoco limita los derechos de acción y queja que las leyes le reconocen a los clientes o usuarios de entidades financieras.”

5.- Vocerías (literales d y e art., 13, Ley 1328 de 2009)

a.- Como el mayor número de vocerías surge con ocasión de una queja concreta, de la que desde nuestro punto de vista se derivan interpretaciones legales incorrectas o prácticas abusivas, hemos considerado que para reseñarlas objetivamente es necesario acudir al contexto, lo que se logra

describiendo tanto los elementos del caso que suscitó la queja, como los puntos de vista o explicaciones de la EV y el concepto de la defensoría, para entrar, ahí sí, a la vocería y cerrar luego con la reseña de la opinión que a la EV le mereció la vocería o con la reseña de las decisiones que en cada caso se adoptaron como consecuencia de la vocería.

5.1.- Descripción de los casos en los que esta Defensoría ejerció la función de vocería ante Coltefinanciera S.A.

a.- El texto de la queja dice así:

“Me refiero a la queja que usted radicó ante esta Defensoría el 23 de enero del año en curso, la cual se explica porque desistió de su tratamiento con Dentix, quienes reintegraron a Coltefinanciera S.A. el valor de ese tratamiento, pero no le reintegraron a usted las cuotas que ya pagó. Por lo antedicho, solicita que le reintegren las cuotas que pagó porque nunca le hicieron ningún tratamiento.”

b.- Las explicaciones de Coltefinanciera S.A.

“Al respecto, nos permitimos informarle que su petición fue escalada nuevamente a Dentix, quien nos confirmó que con ellos tiene un saldo a favor por \$1.151.584 y está en trámite el proceso de devolución bajo el radicado Ticket#2022051360004005, asimismo, le informamos que en nuestra entidad tenía un saldo a favor por \$125.000, del cual se le realizó el reintegro el día de hoy 31/01/2023, por un valor neto de \$112.700, teniendo en cuenta que se debía descontar el GMF y el costo de la transferencia. Finalmente, le adjuntamos el paz y salvo, confirmación del saldo a favor con Dentix y detalle de pagos desde que la obligación fue cedida a nuestra entidad. Esperamos haber dado respuesta a su solicitud,



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

le reiteramos nuestra disposición y compromiso por ofrecerle un servicio de excelente calidad, y lo invitamos a seguir compartiendo con nosotros sus opiniones acerca del servicio que le ofrecemos.”

c.- El concepto de la Defensoría

“Con base tanto en la queja como en las explicaciones que acabamos de reseñar, esta Defensoría considera que las explicaciones de Coltefinanciera S.A. son claras y aceptables porque usted contrató con Dentix un tratamiento odontológico y sobre lo relacionado con dicho contrato de prestación de servicios profesionales debe darle noticia a Dentix, pues en dicho contrato no participó Coltefinanciera S.A. -entidad que hasta donde sabemos simplemente intervino en la cesión del crédito (no la del contrato) y por esa razón toda discusión sobre la calidad y oportunidad de los servicios contratados se le debe proponer a Dentix. En otras palabras, tanto las obligaciones como los derechos que separadamente usted tiene frente a Dentix y con respecto a Coltefinanciera S.A. no solo tienen diferentes causas y contenidos sino que entre sí son autónomos, razón por la cual el pagaré que documenta el crédito que concedió Coltefinanciera no depende ni se subordina a la prestación de los servicios a cargo de Dentix. De esta manera, damos por concluida nuestra intervención en este caso, no sin antes advertir que este concepto no es obligatorio y tampoco limita los derechos de acción y queja que las leyes le reconocen a los clientes o usuarios de entidades financieras.”

d.- La Vocería

“En desarrollo de lo que disponen los literales d y e del artículo 13 de la Ley 1328 respetuosamente le solicitamos que ponga este caso en manos de quienes en esa entidad tienen a su cargo lo relacionado (i) con el SAC; y (ii) con el SARO, y (iii) con la definición de las políticas para el descuento de títulos valores o compra de cartera originada en prestadores de servicios profesionales, solicitud que

hacemos porque en este caso concreto, como en muchos otros que hemos atendo en el transcurso del presente año, las quejas de los clientes se originan en conflictos relacionados con el mal servicio que han recibido de Dentix, entidad que ha celebrado con ellos contratos de prestación de servicios profesionales que se prolongan en el tiempo y que los pacientes interrumpen sin que por ello se modifiquen los valores de los pagarés que han extendido a favor de Dentix: Sabemos que los negocios del paciente (deudor) con Dentix y con Coltefinanciera tienen causas diferentes, pero como la insatisfacción del paciente con Dentix origina la queja contra Coltefinanciera, desde nuestro punto de vista es prudente que Coltefinanciera analice estas operaciones y quejas dentro del marco del riesgo reputacional y frente a la Circular Externa 041 de 2007.

Mucho le agradeceríamos que sobre las decisiones que en relación con esta vocería adopte esa entidad, nos diera noticia a la mayor brevedad posible.”



e.- Respuesta de Coltefinanciera S.A.

“En atención a la vocería en referencia, nos permitimos agradecerle por las recomendaciones emitidas sobre las quejas que se originan por insatisfacción con el servicio que los clientes han recibido de Dentix.

Al respecto, hemos remitido su comunicación a las áreas de la compañía que participan en el proceso, y se está llevando a cabo la revisión del proceso de vinculación para el otorgamiento de los créditos. Es de anotar, que al interior de nuestra entidad tenemos claridad sobre la necesidad de que el cliente cuente con información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de los productos y servicios que ofrecemos en la Compañía. Finalmente, nos comprometemos a que

nuestras respuestas sean claras y precisas para el consumidor financiero, especialmente indicando que las inquietudes sobre la prestación de servicios es competencia de Dentix y que para todo lo relacionado con la financiación estaremos atentos en nuestra entidad. De igual manera en nuestra programación de educación financiera, se incluye este tema en el mes de junio.”

f.- La decisión de Coltefinanciera S.A. sobre esta vocería

Coltefinanciera S.A. acogió las recomendaciones planteadas en la vocería.

6.- Conciliación (literal c, art. 13 Ley 1328 de 2009)

6.1.- Aspectos relevantes de esta función

La conciliación es una facultad otorgada al Defensor del Consumidor Financiero para actuar como conciliador, de acuerdo con el literal c del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009.

6.2.- Estadísticas

Como no atendimos ninguna solicitud para convocar una audiencia de conciliación, no tenemos estadísticas relacionadas con Coltefinanciera S.A.

7.- Revisión de los contratos de adhesión:

Durante el transcurso del año 2023, atendimos la solicitud que nos hizo Coltefinanciera S.A., para analizar los siguientes documentos:

El 09 de agosto, analizamos el documento-**Reglamento Cuenta de Ahorros** sobre el cual sugerimos lo siguiente:



1°.- Los numerales 1.2 y 1.3 del artículo 1° hacen referencia a la apertura de cuentas por parte de personas en situación de discapacidad. En este punto, debemos resaltar que, conforme a la jurisprudencia vigente de la Corte Constitucional, se ha determinado que la categoría de “discapacidad” o “incapacidad absoluta” ha sido declarada inconstitucional, lo que ha dado lugar a que el Congreso de la República haya establecido medidas específicas para garantizar el derecho a la capacidad plena de personas con discapacidad, en cuya virtud de expidió la Ley 1996 de 2019, motivo por el que sugerimos que la redacción de la cláusula se ajuste a lo establecido en la mencionada Ley 1996 que modificó de manera importante el régimen legal para el ejercicio la capacidad por parte de personas que tengan algún grado de discapacidad o limitaciones para comunicarse. En general esta recomendación se extiende a todas las disposiciones del reglamento que hacen mención a la apertura y manejo de la cuenta de la cual sea titular una persona en situación de discapacidad.

2°.- Teniendo en cuenta que las reglas sobre la exención del GMF en cuentas de ahorro fueron objeto de modificaciones, en materia de solicitud de la exención y la aplicación del beneficio a más de un producto en función de los topes mensuales fijados por la ley, sugerimos que se ajuste el artículo 6° a la nueva reglamentación vigente.

3°.- El literal n) del artículo 27 establece la posibilidad del cobro de cuotas de manejo sobre tarjetas débito bloqueadas. En este punto, sugerimos que se revise la redacción del mencionado literal a la luz de lo dispuesto en el numeral 6.2.14 de la Circular Externa 018 de 2016 de la SFC, que considera como abusivas las cláusulas que permitan “*Cobrar cuotas de manejo cuando la tarjeta de crédito o la cuenta está inactiva, porque no se ha entregado el plástico o porque no se ha habilitado su utilización*” ya que en la redacción actual podría tener elementos de abusividad.

8. Relación y descripción de las prácticas indebidas, ilegales, no autorizadas o inseguras que haya evidenciado la DCF.

En el transcurso del 2023, la Defensoría no identificó en Coltefinanciera S.A. prácticas que se pudieran considerar como indebidas, ilegales o inseguras.

9.- Reuniones entre la DCF y la EV: de seguimiento, capacitación, otras.

Con ocasión al seguimiento particular que debemos realizar por la Circular Externa 013 de 2022, el cual fue materializado por la entidad mediante la inclusión de las periodicidades y políticas relacionadas con el trámite de Defensoría en el Manual de Atención del Consumidor Financiero, durante el año 2023, atendimos reuniones bimensuales, en las que se revisaron aspectos generales tales como:

- a.- Cantidad de quejas recibidas por la Defensoría y el trámite llevado a cabo por la EV.



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

- b.- Oportunidad en la transmisión a la herramienta tecnológica Smarsupervision por parte de la EV para los Momento 2 y Momento 3 (en adelante M2 y M3).
- c.- Medición de tiempos de atención de queja tanto para la entidad como para la Defensoría.
- d.- Otros asuntos de seguimiento relacionados con asuntos propios de la Defensoría.

Las reuniones bimensuales se hicieron en las siguientes fechas: **(i)** 14 de marzo de 2023; **(ii)** 09 de mayo de 2023; **(iii)** 11 de julio de 2023; **(iv)** 11 de septiembre de 2023; **(v)** 14 de noviembre de 2023; **(vi)** 19 de diciembre 2023.

Reunión Colectiva

d. El 14 de diciembre, se llevó a cabo una reunión colectiva, con las entidades en la cual el Defensor trató los siguientes asuntos: **(i)** Estado del aplicativo Coral; **(ii)** Apremios; **(iii)** Respuestas insuficientes; **(iv)** Trastocamiento de contenido y radicación; **(v)** Indicadores de seguimiento, los cuales deben ser creados por la entidad; **(vi)** visualización de la página web de la Defensoría en las páginas de las entidades; **(vii)** Vocerías; **(viii)** Reuniones de seguimiento; **(ix)** Cláusulas abusivas; **(x)** casos representativos y; **(xi)** ayudas de memoria.

10.- Recomendaciones y sugerencias de la Defensoría.

10.1.- Nuestra sugerencia más seria quedó descrita en las vocerías que la Defensoría le presentó a Coltefinanciera S.A. la que solo se pueden entender viendo el caso que la originó y viendo, obviamente lo que dijimos porque aisladas de los hechos concretos parece un enunciado teórico, posiblemente válido pero ajenos a Coltefinanciera. El texto completo de los hechos y de nuestra opinión se encuentra en el numeral 5.- Vocerías, de este informe.

10.2.- La sugerencia que mencionamos en este numeral está encamina a que la E.V. promuevan la capacitación periódica de sus funcionarios para que conozcan la dinámica del aplicativo Coral y tengan en cuenta los desarrollos hechos en materia de seguridad de la información y ciberseguridad en el año 2023

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.

Respetuosamente,

DARIO LAGUADO MONSALVE
Defensor del Consumidor Financiero



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo
