

Medellín, Marzo 20/2015

**SEÑORES  
JUNTA DIRECTIVA  
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 efectuadas por la Defensoría durante el año 2014.

**A. Actividades de protección a solicitud del Consumidor.**

Me ciono a las previsiones de la Superintendencia Financiera para el Informe que estoy obligado a presentar, en la forma siguiente:

1°. Criterios utilizados por el defensor del cliente en sus decisiones. En el transcurso del año 2014 no fui requerido por consumidores de servicios financieros de Coltefinanciera, para decidir asuntos que tuvieran carácter legal de quejas en contra de la entidad. Por tanto no hay lugar a indicar el criterio requerido.

2° Reseña indicativa de las conclusiones de las reuniones que durante el período se realizaron con la revisoría fiscal, las áreas de control interno, servicio al cliente, para evaluar los servicios y los pronunciamientos del defensor sobre casos determinados. En consecuencia de la situación indicada en la respuesta anterior, las reuniones realizadas no tuvieron el propósito de evaluar las intervenciones del Defensor. Se efectuaron reuniones los días 6 de Marzo y 12 de Junio con la participación del área jurídica y del área de servicio al cliente con el propósito de revisar el cumplimiento de las normas de protección del consumidor usuario de los servicios de la compañía, dentro de los contratos utilizados propuestos para la firma y de los medios de promoción de los servicios prestados y en atención al oficio 2012005861 de la Superfinanciera, según consta en las actas 17 y 18 que contienen la memoria de dichas reuniones.

c) Relación y breve descripción de los casos en los que la entidad i) consideró que el defensor carece de competencia ii) no colaboró con el defensor, vb,gr no suministró la información requerida y iii) no aceptó el pronunciamiento del defensor a favor del consumidor financiero. En consecuencia de la consideración que se presenta en el literal a) no procede indicación a lo solicitado en el presente.

- d) Referencia estadística de quejas: 1) número de quejas recibidas en el año anterior. l) número de quejas tramitadas. Esta información debe corresponder al “informe estadístico de quejas, Defensor del Cliente”. En consecuencia de la consideración que se presenta en el literal a) no procede indicación a lo solicitado en el presente.
- e) Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el defensor considere de interés general y/o conveniente publicidad por el tema tratado. En consecuencia de la consideración que se presenta en el literal a) no procede indicación a lo solicitado en el presente.
- f) Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el defensor considere de interés general y/o de conveniente utilidad por el tema tratado. En consecuencia de la consideración que se presenta en el literal a) no procede indicación a lo solicitado.
- g) Indicación y descripción completa de las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad durante el año precedente, encaminadas a facilitar las relaciones entre ésta y sus consumidores financieros. No hubo necesidad de ello.
- h) Referencia a las solicitudes efectuadas a la entidad sobre los requerimientos humanos y técnicos para el desempeño de sus funciones. No fueron requeridas.
- i) Otra información de interés. No hubo necesidad de ello.

No obstante el no haber sido requerida mi participación en trámites de solicitudes con el carácter de QUEJA, debo indicar que como en años anteriores intervino a solicitud de los clientes en el trámite de peticiones relacionadas con liquidación de intereses de las obligaciones, los informes derivados de la situación de mora y, en una oportunidad, en relación al fenómeno jurídico surgido con el vencimiento del término de un depósito. La recurrencia en los dos temas iniciales, vale decir en las liquidaciones y los informes a las Centrales de Riesgo como consecuencia de la mora en la atención oportuna de las obligaciones, evidencia que esa es una circunstancia común ( como lo es en el sector financiero ) que surge no necesariamente por error del establecimiento de crédito, sino por factores en cabeza del consumidor que van desde la falta de conocimiento sobre el tema, hasta la “malicia” para intentar un beneficio. Desde luego esta afirmación no equivale a una presunción de certeza permanente en la actividad de la entidad y en razón de ello, la responsabilidad de protección del consumidor, implica para el Defensor el estar pendiente de de la actividad de la entidad, en ambos temas.

## **B. Actividades como vocero del Consumidor.**

Esta Defensoría tiene desde su inicio relación directa con el área de servicio al cliente y el área jurídica de la empresa; el año anterior se conservó el contacto permanente con el área de Servicio al Cliente, atendiendo dudas surgidas en la interacción con los clientes en especial, de los diversos medios de publicidad con los cuales se promueven los servicios financieros de la entidad.

Diversas razones impidieron realizar una reunión proyectada con la participación de Defensores de Consumidor en otras compañías de financiamiento comercial, con el propósito de avanzar en el conocimiento de los patrones de comportamiento de los clientes que puedan ser particulares ante este tipo de establecimientos de crédito que no tienen como sustento comercial la cuenta corriente bancaria.

Esa reunión se juzga importante por la Defensoría y se debería intentar su realización en el presente año.

### **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 empresa, 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**