



**INFORME DE GESTIÓN DEL DEFENSOR DEL
CONSUMIDOR FINANCIERO DE
CREDIFAMILIA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A
Enero - Diciembre de 2019**

Febrero de 2020



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

TABLA DE CONTENIDO

I.- Criterios que orientan las actividades y los conceptos de la Defensoría	2
1.1.- En relación con las quejas	2
1.2.- En relación con las vocerías	3
1.3.- En relación con las conciliaciones	6
1.4.- En relación con información relevante	7
II.- Estadísticas	7
III.- Adopción del Sistema de la Defensoría del Consumidor Financiero	8
IV.- Reuniones de la DCF con Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A. durante el año 2019	9
V.- Seguimiento del SAC	9
VI.- Prácticas indebidas, ilegales o inseguras	10
VII.- Sugerencias Generales	10



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

Bogotá, D.C., 24 de febrero de 2020

Doctora
Eulalia María Arboleda de Montes
Presidente de la Junta Directiva
Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A.
Ciudad

Ref.- Informe de gestión DCF año 2019

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 (ahora en adelante **SFC**), presentamos el informe correspondiente al desarrollo de las actividades y servicios que como Defensores del Consumidor Financiero (ahora en adelante **DCF**) estuvieron a nuestro cargo durante el año 2019.

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

Durante el año 2019, nuestras relaciones con Credifamilia Compañía de Financiamiento 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.- La Defensoría considera que las entidades vigiladas (ahora en adelante **EV**) pueden tomar las quejas que presentan sus clientes o usuarios como una oportunidad de mejoramiento dentro de los procesos que den lugar a las mismas, ya que estas contienen revelaciones que permiten el enriquecimiento institucional, debido a que son ellos quienes forman parte del valor de la empresa y son los directamente afectados por las posibles conductas que al final también resultan perjudiciales para la entidad prestadora de servicios.

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



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

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.- 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 tradicionalmente hemos hecho las sugerencias que surgen de uno o varios casos concretos que contienen elementos que trascienden los casos particulares y permiten advertir riesgos o errores que se pueden generalizar y por ello mismo deben ser objeto de análisis ya sea para hacer los ajustes que parezcan convenientes o para confirmar las razones que justifican el modelo operativo dentro del cual surgió la vocería.

b.- Presentamos 2 vocerías a Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A., las que reseñamos a continuación:

b.1.- Carta de aprobación de crédito (19-4-117-003)

1.1.- La queja: La queja se originó porque el quejoso solicitó un crédito, el cual se le informó que estaba aprobado, pero no logró obtener información alguna sobre el desembolso del crédito.

1.2.- Las explicaciones de Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A.: El 18 de marzo de 2019 nos dijo que: **i)** el señor José Euclides, junto con la señora Jully Elicenia Díaz Angarita, habían recibido carta de aprobación de un crédito hipotecario para mejoramiento de vivienda usada, por \$17.000.000; **ii)** en la citada carta se notificó lo siguiente: *“La entrega del valor aquí aprobado queda sujeta a la disponibilidad de recursos por parte de la entidad y del gobierno para los que son aprobados con subsidio de tasa y por lo tanto, esta comunicación no es compromiso de Credifamilia para otorgar el respectivo crédito. Lo anterior tiene directa relación con la liquidez que presenta el mercado financiero, y al mantenimiento de las circunstancias patrimoniales personales, de comportamiento de pagos y de cualquier otra índole, del beneficiario, que hayan sido determinantes para la presente aprobación”;* **iii)** el 21 de enero de 2019, el área de riesgos de la compañía determinó no generar la carta definitiva de aprobación del crédito, pues se había evidenciado que el codeudor, la señora Jully Elicenia, presentaba mora registrada ante la central de riesgo –CIFIN-, dado lo anterior, por políticas internas, Credifamilia determinó no autorizar la generación de la carta definitiva de aprobación del crédito hipotecario para vivienda usada.

1.3.- El concepto de la Defensoría: La Defensoría del Consumidor Financiero no acogió las explicaciones de Credifamilia por las siguientes razones:

1.3.1.- En el momento en que el quejoso le comunicó a Credifamilia su intención de adquirir un crédito para el mejoramiento de vivienda usada, le estaba manifestando su intención de celebrar un negocio jurídico, lo que se entiende



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

como una oferta, es decir, “la declaración de voluntad por medio de la cual una persona le manifiesta a otra su propósito de vincularse a ella por medio de un contrato, siempre que esta exprese su aceptación”. Con la carta que le envió Credifamilia, en la que se le dijo al quejoso que el crédito había sido aprobado por \$17.000.000, condicionada la entrega del dinero a una serie de valoraciones de carácter económico y patrimonial relacionadas con la situación patrimonial y capacidad de pago del quejoso, tal vez sin quererlo le dio atender que se trataba de un contrato de apertura de crédito cuando en realidad el crédito no había sido aprobado, toda vez que en una fecha posterior, después del estudio hecho por Credifamilia se llegó a la conclusión que el codeudor del crédito, presentaba un reporte negativo en las Centrales de Riesgo, y que por políticas de Credifamilia esa entidad decidió no aprobar el crédito que parecía aprobado.

1.3.2.- En lo que respecta al otorgamiento del crédito la Defensoría no podía sugerir absolutamente nada puesto que al tratarse de un asunto comercial entre Credifamilia y el cliente, según el literal f) del artículo 14 de la Ley 1328 de 2009, debemos abstenernos de emitir un concepto sobre el asunto, sin embargo, es pertinente agregar que al tratarse de un cliente potencial de la entidad ésta, en desarrollo de los principios de debida diligencia y de transparencia e información cierta, clara, suficiente y oportuna, debió informarle al quejoso oportunamente que su crédito no había sido aprobado y los motivos por los cuales la entidad no accedió a su solicitud.

1.4.- La vocería: La Defensoría solicitó que se le envíe este concepto al (las) área(s) o a (los) funcionario(s) que en Credifamilia tiene(n) a su cargo la redacción de los textos de las comunicaciones que se le hacen llegar a los clientes puesto que la primera carta de aprobación generaba un mensaje equivoco según el cual se entendía que el crédito solicitado había sido aprobado, lo que no era cierto, toda vez que en la segunda carta de aprobación definitiva era la que confirmaba si efectivamente se concedería o no el crédito, lo que generaba una confusión en el cliente. No se olvide que el contrato de mutuo es de carácter real, y que al ocurrir la tradición con la entrega del dinero por parte de Credifamilia, se perfeccionaría dicho contrato, según lo establece el artículo 2222 del Código Civil. Como en el presente caso la entidad condicionó la entrega del dinero y luego decidió no otorgar el crédito, dicho contrato no se perfeccionó, por lo que no podía hablarse de “aprobación del crédito” desde la primera carta enviada por parte de Credifamilia. Con base en lo antedicho, la Defensoría del Consumidor Financiero sugirió que Credifamilia revisara el texto de las comunicaciones para evitar malos entendidos con los clientes y que de esta manera las relaciones entre Credifamilia y sus clientes fueran buenas.

1.5.- Respuesta de Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A: Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A., agradece la gestión y las recomendaciones elevadas por parte de la Defensoría del Consumidor Financiero, pues estas aportan de forma positiva en la oportunidad de mejora de prestación de nuestros servicios y la atención frente a los consumidores financieros, no obstante consideramos que frente a los procesos de pre aprobación, somos lo suficientemente claros sobre significado y firmeza de la carta de pre-aprobación



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

de cupo pues en el mismo texto del documento establecemos el alcance y las obligaciones de cada una de las partes frente a la celebración del contrato de mutuo.

De conformidad con el artículo 2.5.2 del capítulo II del título III de la parte I, de la circular básica jurídica se informa que, se pondrá en conocimiento de la junta directiva de la compañía la vocería elevada por la defensora a más tardar en la sesión inmediatamente siguiente.

b.2.- Información que ya reposa en la entidad vigilada o en sus dependencias (19-4-117-018)

1.1.- La queja: La queja se originó porque el quejoso deseaba conocer el saldo de su crédito hipotecario, para pagarlo y cancelar la hipoteca, sin embargo, a pesar de que Credifamilia le dio a conocer el valor adeudado, cuando se acercó a la oficina de esa entidad le dijeron para pagar tenía que presentar un extracto que tenga un código de barras.

1.2.- Las explicaciones de Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A.: El 05 de abril de 2019 nos dijo que se le envió al quejoso el extracto para que pudiera pagar la obligación y el 20 de marzo el quejoso la prepagó. Por esta razón, el señor Rodríguez deberá presentar la solicitud de cancelación de hipoteca, siguiendo los pasos del instructivo que se anexa.

1.3.- El concepto de la Defensoría: La Defensoría del Consumidor Financiero considera que las explicaciones de Credifamilia son claras, pero son no aceptables por las siguientes razones:

1.3.1.- El Art. 83 de la Ley 510 de 1999, en relación con el prepago de créditos hipotecarios dice que *“los deudores de créditos hipotecarios para vivienda podrán, en cualquier momento y durante la vida del crédito, realizar abonos extraordinarios a capital, en cualquier cuantía y su monto deberá ser aplicado inmediatamente al saldo de la deuda, pudiendo cancelar anticipadamente la totalidad de la deuda, sin que haya lugar a exigir preavisos o aplicar sanciones o multas por razón de dicho abono o prepago”*. Por otro lado, el literal s) del artículo 7º de la Ley 1328 de 2009, establece que las entidades vigiladas deben abstenerse de *“requerir al consumidor financiero información que ya repose en la entidad vigilada o en sus dependencias, sucursales o agencias”*.

1.3.2.- Así las cosas, como técnicamente es posible que en cualquier momento a Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A. establezca el saldo de las obligaciones a cargo de sus clientes, lo que puede hacer mediante consulta en los sistemas de información de la entidad financiera, exigir la presentación del extracto con código de barras para pagar las cuotas de la tarjeta podría considerarse como una exigencia encaminada a requerir información que ya reposa en las bases de datos de la entidad financiera y, además, esa exigencia puede constituirse en un obstáculo para el ejercicio del derecho de prepagar o hacer abonos extraordinarios, toda vez que la Ley (Cfr. Art. 83 de 1999) no exige



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

requisitos tales como como la exhibición de extractos y la lectura del código de barras impreso en esos documentos para el prepago.

1.4.- La vocería: La Defensoría solicitó que le envíe este concepto al (las) área(s) o al funcionario(s) que en Credifamilia tiene(n) a su cargo la administración del Sistema de Atención al Cliente y de talento humano, con la finalidad de que esas dependencias tomen las medidas necesarias para capacitar al personal encargado de recibir los pagos de los consumidores e impartirles instrucciones sobre la viabilidad de prepagar total o parcialmente la obligación sin que para ello sea necesario la exhibición del extracto y la lectura del código de barras impreso en ese documento.

Sobre este asunto convendría que Credifamilia tuviera en cuenta que las reglas sobre prepago (Cfr. Literal g), artículo 5 de la Ley 1328 de 1999 y Artículo 83 de la Ley 510 de 1999) advierten que los deudores pueden prepagar o hacer abonos extraordinarios, dando por descontado que el acreedor no puede imponer requisitos o formalidades para el pago. Adicionalmente, el hecho de que se solicite un extracto para registrar el pago no se acompasa con lo señalado en el literal s) del artículo 7 de la Ley 1328 de 2009, en la medida en que las entidades financieras no pueden solicitarles a sus clientes información que ya reposa en sus bases de datos, como entendemos acontece con el saldo de deuda, dato que se supone concedo por el acreedor.

1.5.- Respuesta de Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A: Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A, agradece la gestión y las recomendaciones elevadas por parte de la Defensoría del Consumidor Financiero, pues estas aportan de forma positiva en la oportunidad de mejora, en la prestación de nuestros servicios y la atención a los consumidores financieros, es por ello que se estudiarán y adoptarán las medidas necesarias en nuestros procesos internos, para evitar la confusiones que se pueden suscitar frente a lo que constituye los pagos de abonos extraordinarios.

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 2019 la Defensoría no recibió solicitudes de conciliación de los clientes de Credifamilia Compañía de Financiamiento 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, actividad que no desarrollamos porque en el caso de Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A., no atendimos queja alguna.

II.- Estadísticas

1.- En el transcurso de 2019 la Defensoría recibió ochenta y siete (**87**) quejas de los clientes de Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A, todas relacionadas con el producto “Crédito De Vivienda”: seis (**6**) quejas estaban relacionadas con el motivo “Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)”, cincuenta y cinco (**55**) con el motivo “Indebida atención al consumidor financiero-servicio”, veintidos (**22**) “No se remite información al cliente”, dos (**2**) con el motivo “Reporte centrales de riesgos” y dos (**2**) con el motivo “Revisión y/o Liquidación”

1.1.- En cuarenta y tres (**43**) quejas los pronunciamientos de la Defensoría fueron a favor de Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A., en cinco (**5**) casos el concepto fue a favor del consumidor financiero, y catorce (**14**) casos fueron *rectificados*¹.

1.2.- En el año 2019 la DCF clasificó diez (**10**) de los casos recibidos como incompetencia.

1.3.- Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A. no se manifestó en contra de los pronunciamientos emitidos por la DCF a favor del Consumidor Financiero.

2.- A solicitud nuestra, Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A. nos ha comunicado que en el transcurso del 2019, a través de los canales dispuestos para recibir las quejas de sus clientes esa Compañía recibió seis mil cincuenta y nueve (**6.059**), de los cuales cinco mil seiscientos treinta (**5.630**) corresponde a peticiones y cuatrocientas veintinueve (**429**) fueron quejas o reclamos.

3.- En el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2019 Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A. recibió cincuenta y cinco (**55**) quejas a través de la Superintendencia Financiera de Colombia.

4.- Durante el año 2019 Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A. recibió en total quinientos setenta y un (**571**) quejas: cincuenta y cinco (**55**) a través de la SFC con una participación del **10%** sobre el total de quejas recibidas, cuatrocientas veintinueve (**429**)

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



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

quejas directamente en Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A. con una participación del **75%** sobre el total de quejas recibidas, y ochenta y siete (**87**) quejas a través del DCF con una participación del **15%** sobre el total de quejas recibidas en 2019.

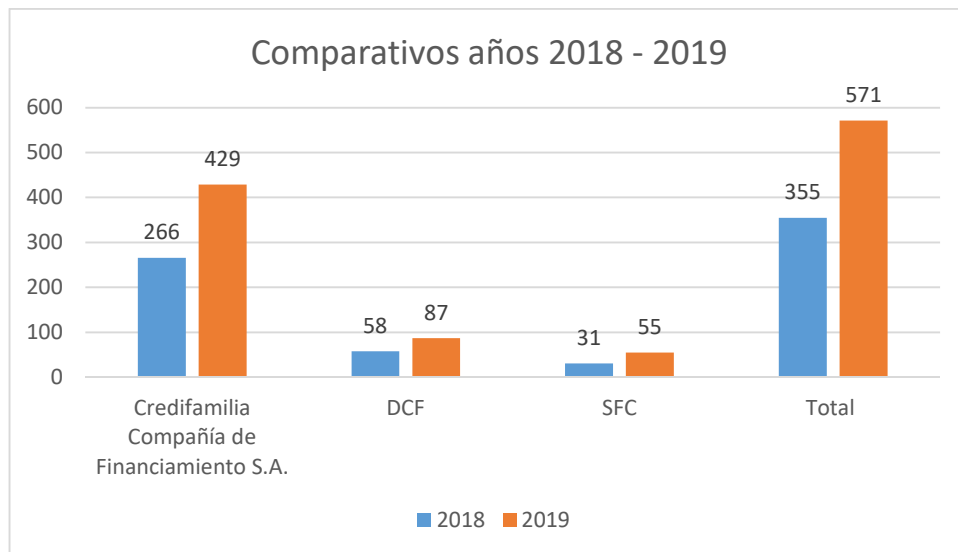
5.- De acuerdo con los información estadística de los años 2018 y 2019 tenemos:

5.1.- Un aumento del **61%** del total de quejas recibidas por la entidad financiera a través de la DCF, de Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A. y de la SFC.

5.2.- Un aumento del **50%** quejas recibidas a través de la DCF.

5.3.- Un aumento del **61%** de las quejas recibidas a través de Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A.

5.4.- Un aumento del **77%** quejas recibidas a través de la SFC.



Fuente: DCF

III.- Adopción del Sistema de la Defensoría del Consumidor Financiero

La adopción del Sistema de la DCF ha sido gradual, y ha incluido un tiempo prudencial para la adaptación al mismo.

En este sentido, para el mes de febrero de 2019, se permitió el acceso de los Consumidores Financieros al sistema a través de la página web de la Defensoría, www.defensorialg.com.co. Con el ánimo de facilitar el proceso, la DCF dispuso un video a servicio de los consumidores financieros, explicando el paso a paso para la radicación de la queja.

Para garantizar el buen funcionamiento del aplicativo, la DCF hizo un gran esfuerzo que consistió en alimentar el sistema con las quejas que se iban recepcionando en el

Cll. 70A N° 11-83 • Bogotá, D.C. • Tels. (1) 235 1604 - 543 9850 - (57-1) 235 1604 • Fax: 543 9855
www.defensorialg.com.co



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

transcurso del año, con el fin de mantener un histórico dentro de este, además se hizo una verificación de los procesos de cada uno de los perfiles que maneja el aplicativo.

Tras la reunión colectiva del 11 de diciembre para la socialización del sistema, la DCF autorizó el acceso al aplicativo por medio de un usuario y contraseña a Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A., en adición a esto, se entregaron los manuales y videos para el buen uso de la aplicación.

Como todos los procesos tecnológicos exigen estar en continuo desarrollo, actualmente estamos trabajando en mejoras al aplicativo, de las cuales daremos noticias muy pronto.

Esperamos que para el año 2020, el proceso de trámite de queja, 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.- Reuniones de la DCF con Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A. durante el año 2019

1.- En el mes de diciembre de 2019 se llevó a cabo una reunión colectiva para presentar el software para la administración de las quejas que se tramitan por medio de la Defensoría.

2.- El día 26 de noviembre de 2019, la DCF se reunió con el área de cobranzas de Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A. para llevar a cabo una capacitación sobre las buenas prácticas de gestión de cobranza.

V.- Seguimiento del SAC

El 07 de enero de este año le enviamos un mensaje a Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A. para conocer los trabajos que esa compañía hizo durante el año pasado en relación con el SAC. Según lo informado a la Defensoría el 07 de febrero de este año, en el transcurso del 2019 Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A., en relación con el SAC adelantó las siguientes actividades, información que ensamblamos dentro de este informe sin modificación alguna:

El sistema de Atención y Servicio al cliente (de ahora en adelante SAC) tiene un enfoque basado en políticas, prácticas e información general del sistema de atención al consumidor financiero, regulado por la Superintendencia Financiera de Colombia. Este sistema está orientado al cumplimiento del foco estratégico de la compañía y va ligado con su consecuente compromiso con el consumidor financiero. Actualmente el SAC cuenta con tres canales de atención:

- Página Web
- Oficina Físicas
- Línea telefónica dedicada para la atención de los clientes del producto consumo (financiación de pólizas educativas).



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

A través de estos canales de atención, nuestros clientes radican sus peticiones, quejas o reclamos (de ahora en adelante PQRS), obteniendo un número de consecutivo. Posterior a esto, el analista SAC, analiza el alcance de las PQRS y le da el trámite pertinente. Además, este funcionario realiza el respectivo control de que las PQRS que son dirigidas a otras áreas, con el fin de verificar que aquellos requerimientos sean gestionados correctamente por el responsable asignado.

Asimismo, semanalmente el Analista SAC envía un informe sobre el estado de las PQRS, a cada una de las áreas. En este informe se le da a conocer a los responsables de las PQRS y a sus jefes directos el estado de las mismas, alertándolos si hay lugar a que una PQR esté próxima a vencer. Con base a lo anterior, el Analista SAC le reporta a la junta directiva semestralmente las estadísticas de cumplimiento del SAC.

Por último, para el año 2020 el área del SAC se encuentra trabajando en la automatización de ciertos procesos enfocados en la generación de forma automática de informes requeridos con una frecuencia alta por parte de los clientes, esto con el fin de brindarles una mejor experiencia en la atención de sus requerimientos.

VI.- Prácticas indebidas, ilegales o inseguras

En el transcurso del 2019 la Defensoría no identificó en Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A. prácticas que se pudieran considerar como *indebidas, ilegales o inseguras*.

VII.- Sugerencias Generales

a.- Carta de aprobación de crédito

Nuestra sugerencia sobre este asunto, quedó descrita en la vocería que la Defensoría le presentó a Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A.

b.- Información que ya reposa en la entidad vigilada o en sus dependencias

Nuestra sugerencia sobre este asunto, quedó descrita en la vocería que la Defensoría le presentó a Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A.

c.- Actualización de la publicidad sobre la información de la DCF

Con el ánimo de mejorar los procesos entre los Consumidores Financieros, Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A. y la DCF, queremos solicitarle su colaboración con la actualización de los datos de contacto de la Defensoría para que los clientes y/o usuarios radiquen las quejas a través del aplicativo dispuesto en nuestra página Web. Así las cosas, amablemente solicitamos que en la publicidad de la EV se pongan los siguientes



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

datos de contacto para que los Consumidores Financieros puedan tramitar sus requerimientos y nosotros poderlos atender en el término que la Ley dispone para ello:

- Página Web: www.defensorialg.com.co
- Dirección: Calle 70A N° 11-83 Quinta Camacho
- Teléfonos: 5439850 – 2351604
- Fax: 5439855

d.- Sobre acompañamiento de la DFC en revisión de prácticas y cláusulas abusivas

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 Credifamilia Compañía de Financiamiento 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