



**INFORME DE GESTIÓN DEL DEFENSOR DEL  
CONSUMIDOR FINANCIERO DE  
CREDIFAMILIA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A  
Enero - Diciembre de 2020**



# DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

## Laguado Giraldo

---

### TABLA DE CONTENIDO

<b>I.- Criterios que orientan las actividades y los conceptos de la Defensoría</b>	<b>2</b>
<b>II.- Estadísticas</b>	<b>8</b>
<b>III.- Implementación Sistema DCF “CORAL”</b>	<b>9</b>
<b>IV.- Seguimiento PAD</b>	<b>10</b>
<b>V.- Seguimiento del SAC</b>	<b>13</b>
<b>VI.- Prácticas indebidas, ilegales o inseguras</b>	<b>14</b>
<b>VII.- Actualización datos información de la DCF</b>	<b>14</b>
<b>VIII.- Sugerencias Generales</b>	<b>15</b>



# DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

## Laguado Giraldo

---

Bogotá, D.C., 26 de febrero de 2021

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

### 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**

Durante el año 2020, 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.-** 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



## DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

# Laguado Giraldo

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 1 vocería, la que reseñamos a continuación:

#### b.1.- Exigibilidad de los gastos por cobranza (EBE236F3C) (7AB6ACC5BB)

1.1.- **La queja:** la queja se explicaba porque Credifamilia aplicó un alivio financiero, no obstante, le están cobrando \$757.841 en el extracto de junio. Por lo antedicho, solicitó pronta solución

1.2.- **Las explicaciones de Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A.:** 2.- En la carta que Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A. nos hizo llegar el 31 de agosto del año pasado nos dijo que: **i)** por solicitud suya, el 16 de abril de 2020 aplicó un alivio financiero a su crédito hipotecario que consistió en un periodo de gracia de un mes; **ii)** el cobro de \$757.84, este se explica porque como usted no ha cancelado oportunamente su obligación, Credifamilia aplica el 15%+ IVA sobre sus pagos, tarifa que corresponde al cobro sobre los créditos que estén en mora superior a un día y que tienen proceso jurídico activo. Lo antedicho se le informó a usted al momento de adquirir el crédito y esa información sobre las tasas también la puede encontrar en la página web de Credifamilia; **iii)** la obligación a su cargo presenta mora de 37 días, y un saldo exigible de \$880.085.63. Las tarifas se cobran con base en la siguiente tabla.

Mes	Valor	Concepto.
Junio	101.031	La tarifa del 15% + IVA, Cobro jurídico
Julio	99.935	La tarifa del 15% + IVA, Cobro jurídico
Agosto	99.425	La tarifa del 15% + IVA, Cobro jurídico

iv) Credifamilia dice que es desarrollo de la Circular Externa 022 de 2020 de la Superintendencia Financiera de Colombia, ha implementado el Programa de Acompañamiento a Deudores (PAD) cuya finalidad es determinar las condiciones para la redefinición de las obligaciones de aquellos deudores cuyos ingresos se han visto afectados por la emergencia sanitaria ocasionada por la coyuntura actual. Así las cosas, como para ver si usted está interesada en un alivio y si cumple con las políticas adoptadas



por la compañía en el marco del PAD, Credifamilia debe hacer un estudio previo, la invita a radicar su solicitud en el siguiente link: <https://credifamilia.com/credifamilia-piensa-en-todos-covid-19>, con la finalidad de estudiar su solicitud.

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

**3.1.-** Respecto al cobro del 15% + IVA que parece son los gastos de cobranza, es necesario precisar que como Credifamilia justificó dicho cobro diciendo que la deuda de la cliente tenía más de un día de mora, consideramos que en ello hay un error –no por la edad de la mora- sino porque sin lugar a dudas Credifamilia solo puede cobrar tales gastos en la medida que se hayan causado como resultado o efecto de una “gestión” que se remunera y liquida con base en la dificultad de la cobranza y en la intensidad de los trabajos que se desplieguen para adelantar el cobro. Por esas razones, en cada caso el valor de los gastos de cobranza dependerá de si se han enviado mensajes de texto al deudor, se han hecho llamadas telefónicas, si se inició el proceso ejecutivo, si se decretaron medidas cautelares, se perfeccionó el secuestro de bienes, si hubo o no remate, etc. En el caso concreto que ha dado lugar a esta queja el valor de los gastos de cobranza simplemente se calculó con base en la edad de la mora, lo que no satisface las exigencias del ente supervisor, que sobre la causación de esos gastos claramente ha dicho que *“Todo cobro que se traslade al consumidor financiero por concepto de gastos de cobranza deberá implicar el despliegue de una actividad real encaminada efectivamente a la recuperación de cartera, y el costo de la misma deberá corresponder a los montos que hayan sido previamente informados a los deudores. Se considera práctica no autorizada el cobro a los deudores por concepto de gastos de cobranza en forma automática, es decir, por el simple hecho de incurrir en mora o sin mediar gestión alguna tendiente a procurar el recaudo efectivo de la obligación”*<sup>1</sup>.

**3.2.-** Por otra parte, cabe resaltar que la Superintendencia Financiera de Colombia con el ánimo de enfrentar la situación por la que está pasando el país expidió la Circular Externa 022 de 2020, en la cual establece los nuevos lineamientos que deben seguir los establecimientos de crédito para adoptar medidas que promuevan 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. Así pues, precisa que:

**a.-** Para darle 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, Credifamilia adoptó ese programa y sus

---

<sup>1</sup> TITULO I - CAPITULO SEXTO Reglas sobre Competencia y Protección al Consumidor Financiero Circular Externa 048 de 2008. Artículo 8.2.3 literal A



## DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

# Laguado Giraldo

---

elementos y condiciones se pueden consultar en <https://credifamilia.com/>, consulta que le sugerimos haga prontamente para ver cómo se aplicaría ese programa a su caso y qué debería hacer para acogerse a las alternativas generales propuestas por la entidad financiera.

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

**b.1.-** Consumidores financieros que pueden continuar pagando sus obligaciones financieras

**b.2.-** Consumidores financieros con afectación económica parcial.

**b.3.-** Consumidores financieros con afectación total en su situación económica.

**c.-** 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.

**d.-** No hay mecanismos automáticos o universales para lograr 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, porque según la Circular 022 cada caso debe ser analizado individualmente y por esa razón *“...para el proceso de otorgamiento de nuevos créditos como para la redefinición de los créditos de que trata la presente Circular, las entidades vigiladas podrán establecer procedimientos que empleen información alternativa que les permita obtener una percepción razonable y objetiva sobre la capacidad real o potencial de pago del deudor y que reconozca variables adicionales sobre la reactivación futura del sector económico donde se desempeña y su capacidad de generación de ingresos.”* Según esta regla, la EV puede solicitar cuanta información considere necesaria para conocer y evaluar **(i)** su capacidad real o potencial de pago; y, **(ii)** las expectativas y fechas relacionadas con la reactivación futura del sector económico dentro del cual usted se desempeña y su capacidad de generación de ingresos. Siendo así las cosas, repetimos, usted debe estudiar el PAD que ha diseñado Credifamilia y debe analizar su propio caso para preparar la información que podría entregarle a la entidad financiera para apoyar su caso

**1.4.- La vocería:** En desarrollo de las funciones de vocería respetuosamente le solicitamos que le enviara este concepto al área o a los funcionarios que en Credifamilia tienen a su cargo la recuperación de cartera con el fin de que tengan en cuenta que el retraso en el pago no causa automáticamente gastos de cobranza, porque los gastos de cobranza se trasladan al consumidor financiero para recuperar el valor de la gestión desplegada para la recuperación de cartera y como deben estar debidamente justificados no se pueden exigir por el simple hecho de la mora y en caso de cobrarlos se podía incurrir en cobro de lo no debido.



## DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

# Laguado Giraldo

---

**1.5.- Respuesta de Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A:** De conformidad a la vocería elevada dentro de la queja de referencia, Credifamilia Compañía de Financiamiento S, A se pronuncia y esgrime lo siguientes argumentos:

1.- Frente a la afirmación enunciada en la vocería en relación *“En desarrollo de las funciones de vocería respetuosamente le solicitamos que le envíe este concepto al área o a los funcionarios que en Credifamilia tienen a su cargo la recuperación de cartera con el fin de que tengan en cuenta que la mora no causa automáticamente gastos de cobranza, porque los gastos de cobranza se trasladan al consumidor financiero para recuperar el valor de la gestión desplegada para la recuperación de cartera y como deben estar debidamente justificados no se pueden exigir por el simple hecho de la mora y en caso de cobrarlos se podía incurrir en cobro de lo no debido”* Es necesario aclarar que Credifamilia Compañía de financiamiento S.A no exige el cobro jurídico por el simple hecho de la mora del deudor, este cobro se genera debido al proceso jurídico adelantado por parte de esta mediante agencias externas especializadas las cuales proceden a adelantar demandan ejecutiva ante la jurisdicción ordinaria en su especialidad civil de lo anterior se generan una serie de gastos y costas de orden procesal y jurídico que son trasladados al Consumidor financiero debido al incumplimiento por parte de este frente a sus obligaciones, en ese orden de ideas, resulta ajustado a derecho que los costos de recuperación de cartera morosa sean sufragados directamente por el deudor moroso, por cuanto para este sistema especializado de operaciones nuestro ordenamiento jurídico permite expresamente el traslado de aquellos gastos originados en el marco del proceso judicial

2.- Lo anterior toma mayor fuerza al tenor de lo previsto en artículo 1629 del Código Civil el cual establece: *“Los gastos que ocasionare el pago serán de cuenta del deudor, sin perjuicio de lo estipulado y de lo que el juez ordenare acerca de las costas judiciales”*.

**Conclusión: 1.-** 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 cobro jurídico es claro que los costos de recuperación de cartera morosa deben ser sufragados directamente por el deudor moroso, por cuanto para este sistema especializado de operaciones nuestro ordenamiento permite expresamente el traslado a aquellos cuando media proceso judicial que ocasiona una serie de costas de orden procesal y jurídico.

2.- 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 defensoría a más tardar en la sesión inmediatamente siguiente.

### 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*



## DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

### Laguado Giraldo

---

*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 2020 la Defensoría recibió una solicitud de conciliación de los clientes de Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A., la cual terminó con constancia de acuerdo:

Nombre	Fecha de audiencia	Tipo de Acta
Héctor Javier Sierra Fonseca	02 de diciembre de 2020	Acta de conciliación

#### 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.

#### 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 Credifamilia 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 el 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 trescientas veinte **(320)** quejas de los clientes de Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A, trescientas diecinueve **(319)** relacionadas con el producto “Crédito De Vivienda” y una **(1)** relacionada con el producto “Crédito de Consumo y/o Comercial.

#### a.1.- Pronunciamientos

En el transcurso del año 2020, la DCF emitió ciento setenta y nueve **(298)** pronunciamientos clasificados de la siguiente manera

**a.2.1.-** En ciento noventa y cuatro **(194)** quejas los pronunciamientos de la Defensoría fueron a favor de Credifamilia S.A.

**a.2.2.-** Cuarenta y nueve **(49)** casos se clasificaron como *rectificados*<sup>2</sup>.

**a.2.3.-** Doce **(12)** casos fueron a favor del Consumidor Financiero

**a.2.4.-** En cuarenta y tres **(43)** casos la Defensoría no tenía competencia para emitir pronunciamiento alguno.

#### a.2.- Quejas en trámite al cierre de 2020

Al cierre del 31 de diciembre, 22 quejas de las recibidas en 2020, quedaron en trámite.

**b.-** A solicitud nuestra, Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A.nos ha comunicado que en el transcurso del 2020, a través de los canales dispuestos para recibir las quejas de los consumidores financieros, esa Compañía recibió en total 16990 PQR'S; de los cuales el 76,44 % corresponde a peticiones atendidas equivalentes a **12.988** y el 23,56 % equivalentes a **4001** quejas, sugerencias o reclamos.

**c.-** En el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2020 Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A. recibió **280** quejas a través de la Superintendencia Financiera de Colombia.

**d.-** Durante el año 2020 Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A. recibió en total cuatro mil seiscientos un **(4601)** quejas: doscientos ochenta **(280)** a través de la SFC con una participación del **6%** sobre el total de quejas recibidas, cuatro mil un **(4001)** quejas directamente en Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A. con una participación del **87%** sobre el total de quejas recibidas, y trescientas veinte **(320)** quejas a través del DCF con una participación del **7%** sobre el total de quejas recibidas en 2020.

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

---

<sup>2</sup> Quejas sobre las cuales la entidad cuestionada acepta las reclamaciones del cliente antes de la decisión de La Defensoría.  
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](http://www.defensorialg.com.co)



## DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

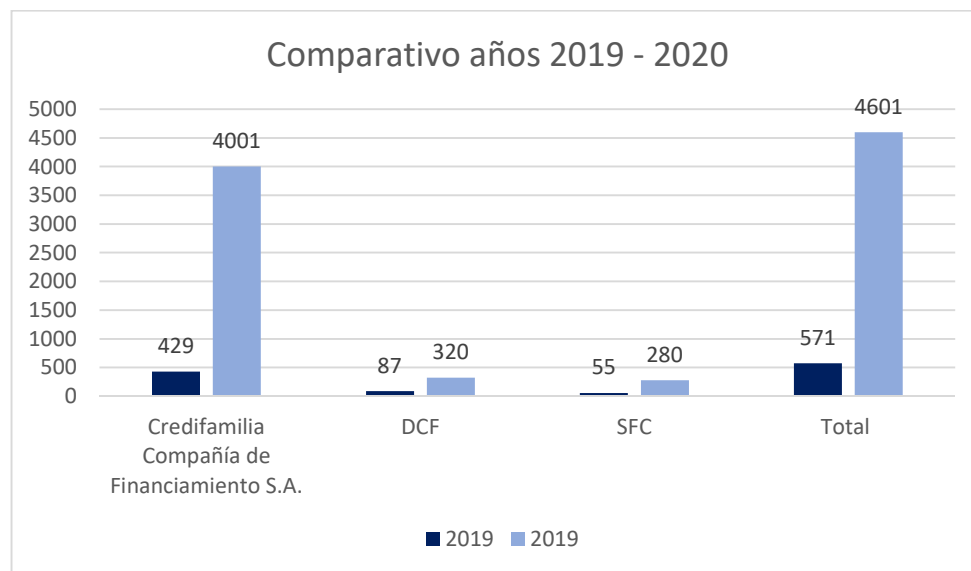
# Laguado Giraldo

**e.1.-** Un aumento del **706%** 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.

**e.2.-** Un aumento del **268%** quejas recibidas a través de la DCF.

**e.3.-** Un aumento del **833%** de las quejas recibidas a través de Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A.

**e.4.-** Un aumento del **409%** quejas recibidas a través de la SFC.



Fuente: DCF

### 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 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.



## DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

# Laguado Giraldo

---

**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

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](http://www.defensorialg.com.co)



## DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

# Laguado Giraldo

---

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 modificaban 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.



## DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

### Laguado Giraldo

---

**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 utilidades les era aplicable la tasa de interés de mercado que defina la E.V.

**1.3.-** Dentro de ese marco normativo 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*



## DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

### Laguado Giraldo

---

*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, Credifamilia S.A. adoptó ese programa y sus elementos y condiciones se pueden consultar en [www.credifamilia.com.co](http://www.credifamilia.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 DCF convocó las siguientes reuniones para el seguimiento del PAD: 4 de agosto, 23 de septiembre, 23 de octubre, 24 de noviembre; pero no recibimos información sobre los indicadores que se han generalizado en el sistema financiero sino una amable manifestación según la cual en ese asunto no había novedades.

#### **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 16 de febrero de este año, en el transcurso del 2020 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).

**6.1.-** 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



## DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

# Laguado Giraldo

---

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.

**6.2.-** Cabe resaltar que debido a la emergencia sanitaria ocasionada por el virus COVID-19 la compañía destinó en su página Web un formulario para que nuestros clientes pudieran hacer la solicitud de alivios económicos estructurados y otorgados por Credifamilia C.F., en un principio bajo lo dictado en la circular externa 007 y 014 y a partir del 01 de agosto por medio de la circular externa 022. Bajo esta última circular se creó el programa de apoyo a deudores (PAD) que al cierre de 2020 se llevó a cabalidad bajo dos mecanismos: la ampliación de plazo y la prórroga de cuotas. Asimismo, la compañía expidió un comunicado público en su web donde se detallaron, horarios y canales de atención; se implementó de manera eficaz nuestro plan de continuidad del negocio para que aun en la contingencia que la pandemia produjo, no hubiese ningún tipo de afectación crítica en nuestra operación y garantizar así una debida atención al consumidor financiero.

**6.3.-** Por otro lado, 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 donde se relaciona 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.

**6.4.-** Por último, para el año 2021 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 2020 la Defensoría no identificó en Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A. prácticas que se pudieran considerar como *indebidas, ilegales o inseguras*.

### **VII.- Actualización datos información de la DCF**

A solicitud nuestra, Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A, nos informó que procedió con la actualización de los datos relacionados con la Defensoría del Consumidor financiero en la página web el 12 de febrero de 2021, a saber:



# DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

## Laguado Giraldo



CONÓCEMOS \* ACCEDA A UN CRÉDITO \* AHORRO E INVERSIONES \* SOY CLIENTE \* CANALES DE ATENCIÓN \*

### Información de Contacto:

Defensor del Consumidor Financiero Principal  
Dario Laguado Monsalve

Dirección: CALLE 70 A NO. 11-83 - Bogotá Colombia  
Horarios de atención presencial: 8:00 am a 6:00 pm, Lunes a Viernes  
Teléfono: (57-1) 211 03 51 o 320 3981187  
Correo electrónico: reclamaciones@defensorialg.com.co

Defensor del Consumidor Financiero Suplente  
Christian Ubeymar Infante Angarita

Dirección: CALLE 70 A NO. 11-83 - Bogotá Colombia  
Horarios de atención presencial: 8:00 am a 6:00 pm, Lunes a Viernes  
Teléfono: (57-1) 211 03 51 o 320 3981187  
Correo electrónico: reclamaciones@defensorialg.com.co

## VIII.- Sugerencias Generales

### a.- Exigibilidad de los gastos por cobranza

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

### b.- 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