



**INFORME DE GESTIÓN DEL DEFENSOR DEL
CONSUMIDOR FINANCIERO DE
CREDIFAMILIA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A.
Enero - diciembre de 2021**

Marzo 2022



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

TABLA DE CONTENIDO

I.- Criterios que orientan las actividades y los conceptos de la Defensoría	2
II.- Estadísticas	4
III.- Reuniones de la DCF con Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A. durante el año 2021	6
IV.- Prácticas indebidas, ilegales o inseguras	9
V.- Smartsupervision nos espera en 2022	9
VI.- Sugerencias	10
VII.- Anexos	10



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

Bogotá, D.C., 01 de marzo de 2022

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

Ref.- Informe de gestión DCF
Año 2021

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 2021.

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

Durante el año 2021 nuestras relaciones 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.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

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.- Desde nuestro punto de vista, las vocerías pueden ser el trabajo de mejor provecho para la Entidad porque a través de ellas los administradores pueden identificar asuntos que merecen su atención, lo cual no significa que a través de las vocerías haya siquiera asomo de alguna intrusión de la Defensoría en los terrenos de la administración porque nada de lo que se dice en las vocerías es obligatorio, y la razonabilidad de lo que la Defensoría diga en esos pronunciamientos se debe explicar por sí sola.

b.- En el transcurso de 2021 le presentamos a Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A., una **(1)** vocería la cual reseñamos y remitimos en el Anexo N°. 1 de este informe.

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 2021 la Defensoría no recibió solicitudes de conciliación por parte de los consumidores financieros de Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A.

1.4.- 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 compartir documentos que hemos llamado “Ayudas de Memoria”, contentivas de información que consideramos de interés para las E.V. Durante el año 2021 enviamos a Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A. una Ayuda de Memoria, la N° 23, relacionada con el alcance de la Ley 2157 de 2021 *“Por medio de la cual se modifica y adiciona la ley estatutaria 1266 de 2008.* (Anexo N°2)

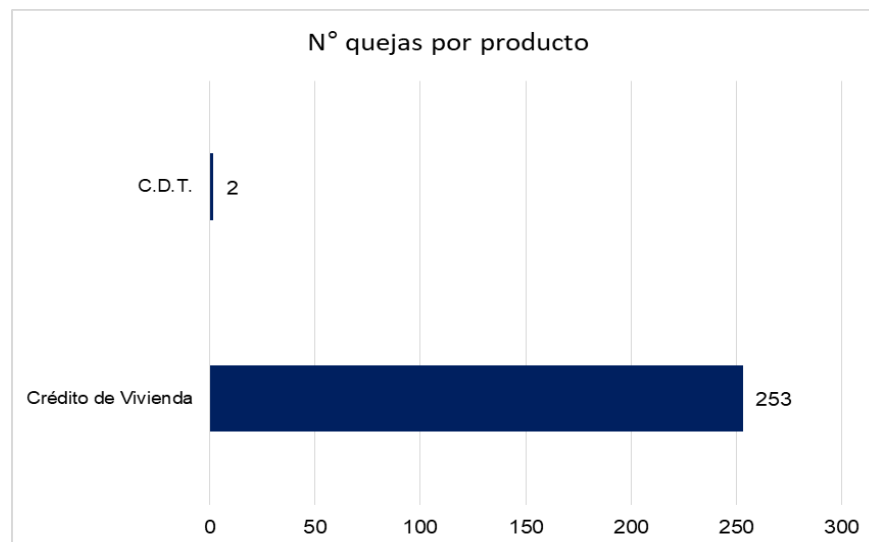


DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

II.- Estadísticas

a.- En el transcurso del año 2021 la Defensoría recibió doscientas cincuenta y cinco **(255)** quejas de los consumidores financieros de Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A. las cuales fueron generadas por dos productos, así:



Fuente: Base de datos Defensoría

Doscientas cincuenta y tres **(253)** quejas estaban relacionadas con el producto “Crédito de Vivienda” y una participación relativa del **99,21%**, y dos **(2)** quejas restaban relacionadas con el producto “C.D.T.” y una participación relativa de **0,79%**; sobre el total de quejas recibidas en la DCF.

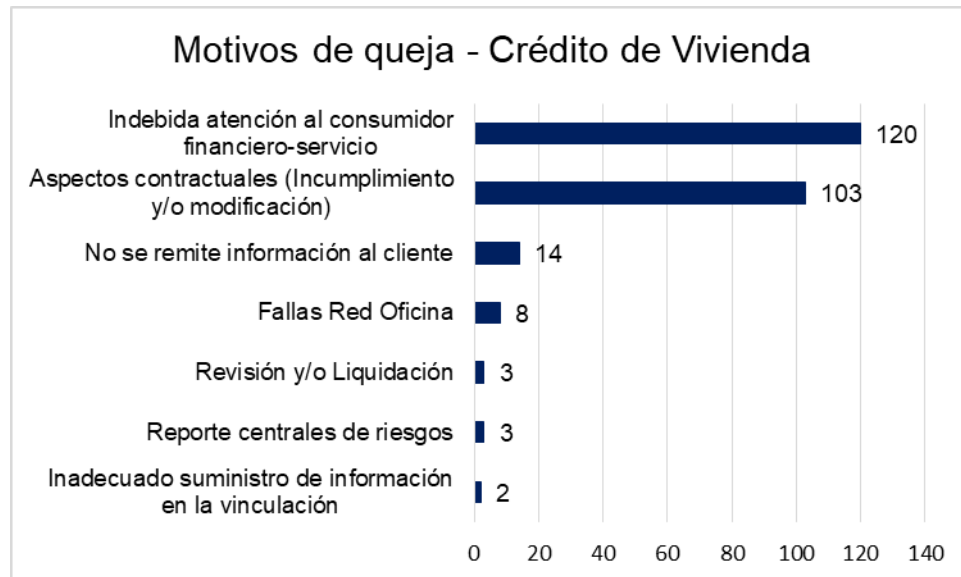
a.1.- Motivos de queja – Crédito de Vivienda

Siete **(7)** motivos, generaron las doscientas cincuenta y tres **(253)** quejas, en el producto Crédito de Vivienda, motivos que individualizamos en la siguiente gráfica junto con el número de quejas recibidas por cada uno:



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo



Fuente: Base de datos Defensoría

Los motivos de queja más representativos en términos de quejas, en el producto Crédito de Vivienda fueron: “Indebida atención al consumidor financiero-servicio” con ciento veinte **(120)** quejas, seguido del motivo “Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)” con ciento tres **(103)** quejas; en tercer lugar están “No se remite información al cliente” con catorce **(14)** quejas.

a.2.- Motivos de queja – C.D.T.

Dos **(2)** motivos, generaron las dos **(2)** quejas, en el producto “C.D.T.”: “Indebida atención al consumidor financiero-servicio” y “Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)”.

2.2.- Pronunciamientos emitidos por la Defensoría

En el transcurso de 2021 emitimos doscientos cincuenta **(250)** pronunciamientos. Estos pronunciamientos se clasificaron con base en la terminología que impuso la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular 045 de 2006, así:

a.- Ciento veintiséis **(126)** pronunciamientos se clasificaron como conceptos a favor de Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A.

b.- En dieciocho **(18)** pronunciamientos, el dictamen de la Defensoría favoreció al Consumidor Financiero.

c.- Cuarenta y cinco **(45)** pronunciamientos se clasificaron como *rectificados*.¹

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.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

d.- En cincuenta y nueve (59) quejas consideramos que la Defensoría no tenía competencia para emitir dictamen alguno.

2.3.- Quejas en trámite al cierre del 31 de diciembre de 2021

Al cierre del 31 de diciembre de 2021 cinco (05) quejas quedaron en trámite, las cuales a la fecha se encuentran cerradas.

III.- Reuniones de la DCF con Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A. durante el año 2021

3.1.- 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 para definir el contenido mínimo de lo que deben tener en cuenta al ofrecer alivios financieros a los deudores cuyos ingresos disminuyeron o se vieron afectados por el COVID-19.

1.- En la primera etapa, la SFC emitió 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 estuvieran en 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 crédito.

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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

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.

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

2.- Una vez cumplido el periodo de vigencia de las circulares 007 y 014 de 2020, se dio paso a una segunda etapa de alivios, la que fue regulada por la Circular Externa 022 de 2020, cuyo propósito era enfrentar la situación por la que estaba pasando el país. Los nuevos lineamientos que deben seguir los establecimientos de crédito para facilitar 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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

sectores a los que aplicarán dicho programa, con la única limitante de cumplir con las reglas mínimas impuestas por la Superintendencia Financiera de Colombia en la citada circular. Adicionalmente, es importante precisar que el PAD estará disponible para los consumidores financieros a partir el 01 de agosto de 2020.

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

2.3.- La Circular Externa 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 Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A. y la DCF tuvieron un trabajo constante y conjunto, en el cual la Entidad informó a la Defensoría sobre las medidas que adoptó en favor de los clientes y sobre el riesgo que podía asumir, y la Defensoría acompañó el proceso con el fin de evitar inconsistencias o posibles vulneraciones a los derechos de los consumidores financieros.

Así mismo, se llevaron a cabo reuniones mensuales, en las cuales la Entidad informó sobre los progresos en la aplicación del programa y las estadísticas que mostraban la satisfacción de los clientes beneficiados por dichas medidas de alivio.

Las reuniones con motivo del seguimiento a la estrategia de comunicación y atención del Programa de Acompañamiento a Deudores (PAD), se llevaron a cabo de manera virtual en las siguientes fechas: 29 de enero, 26 de febrero, 29 de marzo, 29 de abril, 28 de mayo, 29 de junio y 30 de julio

Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A. tiene las actas de dichas reuniones.

3.2.- Audiencia de Adjudicación Seguro Incendio & Terremoto - Licitación

El 01 de marzo del año pasado, se hizo la Audiencia de Adjudicación de la Licitación para seleccionar la aseguradora que brindaría el cubrimiento a los créditos hipotecarios en materia de incendio y terremoto.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

Dada la situación de Emergencia Sanitaria que se presentaba y con el fin de cumplir con los Protocolo de Bioseguridad y aforo, la audiencia se hizo de forma virtual a través de la plataforma Teams

3.3.- Reunión Revisoría Fiscal

El 01 de marzo del año pasado, se llevó a cabo reunión virtual con la Dra, Tahelis C. Rivero Cómbita de PricewaterhouseCoopers Ltda., en dicha reunión se trataron temas tales como:

- a.- El comportamiento de las quejas durante el año,
- b.- El aumento quejas debido a la pandemia.
- c.- Cambios en la gestión de las PQR por efectos de la pandemia.
- d.- Se han identificado oportunidades de mejora durante el año

IV.- Prácticas indebidas, ilegales o inseguras

En el transcurso del 2021 la Defensoría no identificó en Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A. prácticas que se pudieran considerar como indebidas, ilegales o inseguras.

V.- Smartsupervision nos espera en 2022

5.1.- Como la puesta en marcha del proyecto *Smartsupervision* que está imponiendo la SFC, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Circular Externa 023 de 2021 de la SFC, sugerimos que paso a paso con el cronograma que defina la SFC, esa entidad haga los ajustes pertinentes en el SAC y los lleve al conocimiento de la Junta directiva para lo de su competencia.

5.2.- Con motivo de la puesta en marcha del proyecto *Smartsupervision* estamos ajustando el aplicativo CORAL para cambiar el formato de clasificación de las quejas e incluir las nuevas categorías o datos que exige la SFC y al mismo tiempo estamos desarrollando algunas mejoras en el aplicativo para garantizar el cumplimiento en la prestación de nuestros servicios. Sugerimos que esa entidad, a través del área de capacitación o de talento humano, prepare o capacite a los funcionarios encargados de tramitar las quejas en las particularidades del aplicativo CORAL, siguiendo el manual que ya se conoce y teniendo presente que la frecuente rotación del personal exige un proceso de capacitación continuo



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

VI.- Sugerencias

6.1.- Sugerencias y vocerías como instrumento que las contiene.

Nuestras sugerencia más seria quedó descrita en la vocería que la Defensoría le presentó a Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A. las que solo se pueden entender viendo los casos que las originaron y viendo, obviamente lo que dijimos en el caso porque aisladas de los hechos concretos parecen enunciados teóricos, posiblemente válidos pero ajenos a la Entidad. La vocería se presentó en el siguiente asunto: “*Publicación de costos y tarifas en la página web*”

6.2.- Sobre régimen de habeas data

Teniendo en cuenta lo manifestado en la Ayuda de Memoria N° 23, reseñada más arriba, sugerimos a la E.V., de cara al año 2022, que tenga en cuenta los cambios introducidos por la Ley 2157 en los cuales se necesita preparación o ajustes por parte de las E.V., a saber: **i)** notificación previa al reporte e implementación de mensajes electrónicos para tal fin, **ii)** actualización de calificaciones de cartera de manera simultánea a la actualización sobre reportes de comportamiento de pago, **iii)** criterios para prestación de productos y servicios a la luz del régimen de habeas data y actualización del SARC, **iv)** actualización de reportes en caso de suplantación personal del titular de la información y **v)** adopción de políticas que garanticen el derecho al habeas data de los consumidores.

6.3.- Sobre los motivos de queja más representativos en términos de quejas

Con relación a los motivos “Indebida atención al consumidor financiero-servicio” y “Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)”, la Defensoría también sugiere que los asesores o promotores de negocios que tiene contacto directo con los clientes, reciban la capacitación más concreta posible sobre los temas directamente relacionados con los productos en los que estos motivo de queja son recurrentes, lo que redundará en un mejor servicio y en un menor número de quejas, lo que de paso implica un esfuerzo para darle cumplimiento al Principio de la Debida Diligencia en la atención a los consumidores financieros, tal como lo establece la Ley 1328 de 2009, que consiste en **“entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos”** (Negritas fuera de texto).

VII.- Anexos

1.- Anexo N° 1. Vocería propuesta durante el año 2021.

2.- Anexo N° 2 Ayuda de Memoria N° 23 de 2021.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

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.

Respetuosamente,

DARIO LAGUADO MONSALVE
Defensor del Consumidor Financiero