

INFORME DE GESTIÓN DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE CREDIFAMILIA S.A. Enero - diciembre de 2022

Febrero 2023



TABLA DE CONTENIDO

I ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	3
1 Aspectos relevantes sobre esta función	3
2 Estadísticas- Análisis cuantitativo y cualitativo	4
2.2 Motivos de queja	5
2.2.1 Motivos de queja- Formato 378	5
2.2.2 Motivos de queja- Tabla Anexo Quejas Circular 023 de 2021 Formato 410	5
2.3 Pronunciamientos emitidos por la Defensoría	7
2.3.1 Conceptos a favor del consumidor financiero	7
2.3.2 Decisiones rectificadas	7
2.3.3 Conceptos a favor de Credifamilia S.A.	8
2.3.4 Casos en los que esta Defensoría carecía de competencia	8
2.3.5 Inadmisiones o casos anulados de la plataforma	8
2.4 Quejas en trámite al cierre del 31 de diciembre de 2022	8
2.5 Reincidencias	9
2.6 Casos en los que Credifamilia S.A. no colaboró con la Defensoría	9
2.7 Casos en los que Credifamilia S.A. no aceptó el concepto a favor del cliente	9
II. PRONUNCIAMIENTOS DE INTERÉS	9
III LAS VOCERIAS	10
3.1 Aspectos relevantes sobre esta función	10
3.2 Descripción de los casos en los que esta Defensoría ejerció la función de vocería	10
V PRÁCTICAS INDEBIDAS, ILEGALES, NO AUTORIZADAS O INSEGURAS	s. 15



VI LAS CONCILIACIONES	15	
VII REUNIONES	. 16	
IX RECOMENDACIONES	. 17	
IV ANEXOS	. 17	



Laguado Giraldo

Bogotá, D.C., 14 de febrero de 2023

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

Ref.- Informe de gestión DCF Año 2022

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

Durante el año 2022 nuestras relaciones con Credifamilia 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:

I.- ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

1.- Aspectos relevantes sobre esta función

a.1.- La Defensoría considera que las entidades vigiladas (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, en la medida en que las quejas contienen revelaciones que permiten mejorar el análisis de la calidad del servicio, dado que los clientes también son parte del valor de la empresa y son los directamente afectados por los procesos y decisiones que les generan daños, ya sea porque no comprenden las características y términos dentro de los cuales se les prestan servicios o porque los funcionarios operativos incurren en errores que al final también resultan perjudiciales para la entidad financiera.

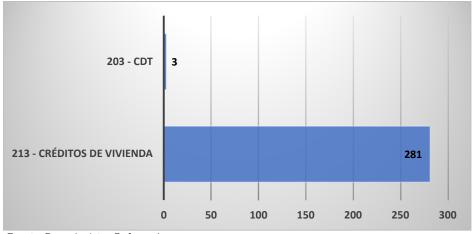


- **a.2.-** Cada queja en sí misma es una oportunidad para que la EV evalúe, revise y si es del caso modifique las estrategias comerciales o administrativas que causan quejas frecuentes o reiterativas y afectan su imagen institucional.
- **a.3.-** Desde nuestro punto de vista, la queja también sirve para evaluar la calidad de los instrumentos y métodos de comunicación con los clientes o con los funcionarios operativos y al mismo tiempo es 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.

2.- Estadísticas- Análisis cuantitativo y cualitativo

En el transcurso del año 2022 la Defensoría recibió doscientas ochenta y cuatro (284) quejas de los consumidores financieros de Credifamilia S.A.

2.1-. Productos que generaron las quejas



Fuente: Base de datos Defensoría

- **a.-** Doscientas ochenta y un **(281)** quejas estaban relacionadas con el producto "Crédito de vivienda" y una participación relativa del **98,94**% sobre el total de quejas recibidas en la DCF.
- **b.-** Tres **(3)** quejas estaban relacionadas con el producto "C.D.T" y una participación relativa del **1,06**% sobre el total de quejas recibidas en la DCF.



2.2.- Motivos de queja

2.2.1.- Motivos de queja- Formato 378

De las doscientas ochenta y cuatro (284) quejas tramitadas a través de la DCF, ciento setenta y nueve (179) quedaron registradas de acuerdo con la metodología que en ese momento se aplicaba para diligenciar el formato 378 de la Superintendencia Financiera de Colombia, reglamentado por la Circular 045 de 2006.

Seis **(6)** motivos, generaron las ciento setenta y nueve **(179)** quejas, los cuales individualizamos en la siguiente tabla junto con el número de quejas recibidas por cada uno, evidenciando los motivos más representativos en términos de quejas:

Motivo de queja - Formato 378	N° Quejas	%
290-Indebida atención al consumidor financiero-servicio	79	44,13%
30-Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	68	37,99%
380-No se remite información al cliente	21	11,73%
510-Revisión y/o Liquidación	6	3,35%
480-Reporte centrales de riesgos	4	2,23%
280-Inadecuado suministro de información en la vinculación	1	0,56%
Total	179	100,00%

Fuente: Base de datos Defensoría

2.2.2.- Motivos de queja- Tabla Anexo Quejas Circular 023 de 2021 Formato 410 -

Con la puesta en marcha de SmartSupervision en el mes de julio del año pasado, la clasificación de producto y motivo de queja fue modificado y empezamos a utilizar el formato 410. De las doscientas ochenta y cuatro (284) quejas tramitadas a través de la DCF, ciento cinco (105) quedaron registradas de acuerdo con la Tabla Anexo Quejas Circular 023 de 2021 del formato 410 relacionado con el sistema Smart-Supervision de la Superintendencia Financiera de Colombia, reglamentado por la Circular 023 de 2021.

veintiséis (26) motivos, generaron las ciento cinco (105) quejas, los cuales individualizamos en la siguiente tabla junto con el número de quejas recibidas por cada uno, evidenciando los motivos más representativos en términos de quejas:



	N°	
Motivos de queja - Formato 410	Quejas	%
903 - Información o asesoría incompleta y/o		
errada	24	22,86%
965 - Indebido deber de asesoría	12	11,43%
902 - Dificultad en el acceso a la información	11	10,48%
915 - Diferencia del producto expedido con el		
solicitado o cotizado o simulado	9	8,57%
905 - Dificultad en la comunicación con la		
entidad	6	5,71%
202 - Revisión proceso de aplicación de		
alternativas de normalización de créditos	5	4,76%
918 - No cancelación o terminación de los		
productos	4	3,81%
920 - No entrega de paz y salvo	4	3,81%
954 - Incrementos de tarifas no pactadas o		
informadas	3	2,86%
960 - Inoportunidad en la aplicación o cobro		
de comisiones o gastos bancarios	3	2,86%
930 - No resolución a quejas, peticiones y	_	
reclamos	3	2,86%
939 - Transacción mal aplicada	2	1,90%
210 - Revisión y/o liquidación de productos	2	1,90%
961 - Inconsistencias en el movimiento y		
saldo total del producto	2	1,90%
948 - Omisión o envío tardío o inoportuno de		
informes, extractos o reportes a los que esté		
obligada la entidad.	2	1,90%
945 - Dificultad o imposibilidad para realizar		
transacciones o consulta de información por	,	1.000/
el canal	2	1,90%
932 - No levantamiento de reporte negativo a		4.000/
centrales de riesgo	2	1,90%
926 - No disponibilidad o fallas de los canales de atención	1	0,95%
956 - Modificación de condiciones en	1	0,33/0
contratos	1	0,95%
946 - Demora en la atención o en el servicio		3,3370
requerido	1	0,95%



	N°	
Motivos de queja - Formato 410	Quejas	%
209 - Inconformidad con tasas de interés	1	0,95%
936 - Información incompleta y/o errada en la		
ejecución	1	0,95%
949 - Errores en el contenido de la		
información en informes, extractos o		
reportes.	1	0,95%
909 - Incumplimiento de los términos del		
contrato	1	0,95%
951 - Inconformidad en procesos -		
Constitución, Modificación y Levantamiento -		
de garantía	1	0,95%
933 - Demora o no modificación de datos		
personales	1	0,95%
Total	105	100,00%

2.3.- Pronunciamientos emitidos por la Defensoría

En el transcurso de 2022 emitimos doscientos setenta y nueve **(279)** pronunciamientos. Estos pronunciamientos se clasificaron con base en la terminología que impuso la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular 045 de 2006.

2.3.1.- Conceptos a favor del consumidor financiero

En catorce **(14)** pronunciamientos, el dictamen de la Defensoría favoreció al Consumidor Financiero, con una participación relativa del **5,02%**, sobre el total de pronunciamientos emitidos por la Defensoría.

2.3.2.- Decisiones rectificadas

Cincuenta **(50)** pronunciamientos se clasificaron como *rectificados.*¹, con una participación relativa del **17,92%**, sobre el total de pronunciamientos emitidos por la Defensoría.

-

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



2.3.3.- Conceptos a favor de Credifamilia S.A.

Ciento veintiséis (126) pronunciamientos se clasificaron como conceptos a favor de Credifamilia S.A, con una participación relativa del 45,16%, sobre el total de pronunciamientos emitidos por la Defensoría.

2.3.4.- Casos en los que esta Defensoría carecía de competencia

En ochenta y nueve **(89)** quejas consideramos que la Defensoría no tenía competencia para emitir dictamen alguno, por estar relacionados con los asuntos que quedaron excluidos del servicio de la Defensoría en el Art. 14 de la Ley 1328 de 2009, con una participación relativa del **31,90%**, sobre el total de pronunciamientos emitidos por la Defensoría.

2.3.5.- Inadmisiones o casos anulados de la plataforma

Seis (06) casos fueron inadmitidos y no se inició el trámite de queja por las siguientes razones:

- **a.-** En la mayoría de los casos, hay una queja en curso relacionada con los mismos hechos
- b.- En algunos casos, el cliente se equivoca al elegir la entidad contra la cual tiene queja.
- c.- Por un error operativo, al registrar la queja en el aplicativo

2.4.- Quejas en trámite al cierre del 31 de diciembre de 2022

Al cierre de 2022 (5) quejas quedaron pendientes:

a.- Quejas pendientes de respuesta por parte de Credifamilia S.A.

Una (1) queja quedó pendiente de respuesta por parte de Credifamilia, las cuales estaban dentro del término que la Ley les concede, para enviar la respuesta a la Defensoría.

b.- Quejas pendientes de pronunciamiento por parte de la Defensoría

Cuatro (4) quejas quedaron pendientes de pronunciamiento por parte de la Defensoría, La Defensoría estaba dentro del término que la Ley le concede para emitir su pronunciamiento



2.5.- Reincidencias

Hicimos el mayor esfuerzo para identificar las que la Circular 013 de 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia califica como "reincidencias" y concluimos que como la actividad de la Defensoría en relación con cada queja termina al declarar su incompetencia o al emitir el concepto (o la reconsideración si fuere necesario), no pudimos saber si después de "haber efectuado ajustes o rectificaciones", la EV cumplió total o parcialmente o si no cumplió esas decisiones.

2.6.- Casos en los que Credifamilia S.A. no colaboró con la Defensoría

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

2.7.- Casos en los que Credifamilia S.A. no aceptó el concepto a favor del cliente

Con la puesta en marcha de Smartsupervision reglamentado por la Circular 023 de 2021 de la SFC, la Defensoría hizo varias mejoras al aplicativo "Coral". A mediados del mes de julio del año 2022, en el perfil entidad pasado agregó la opción de acoger o no acoger el pronunciamiento emitido por la Defensoría.

Con relación a los catorce (14) casos en los que el pronunciamiento de la Defensoría fue favorable al consumidor financiero se presentaron tres clasificaciones así: en cuatro (4) casos Credifamilia no acogió el concepto; en cuatro (4) casos acogió el pronunciamiento; y en los seis (06) casos restantes no podíamos recibir noticias de Credifamilia, porque la opción automática sobre si se acogía o no el pronunciamiento emitido por la Defensoría, no estaba habilitada en ese momento en la plataforma Coral.

II. PRONUNCIAMIENTOS DE INTERÉS

En el año 2022, esta Defensoría considera que se presentó el siguiente pronunciamiento de interés general:

a.1.- Pronunciamiento 0449, que en lo esencial dice así:

El 08 de agosto de 2022 (Rad. 22-4-117-0449) dijimos que la dinámica que se desarrolla en las solitudes del deudor relacionadas con la cesión de créditos hipotecarios de vivienda, se debe desarrollar dentro de un término legal de 10 días hábiles contados a partir del envío de la oferta vinculante del nuevo acreedor (Cfr. Art 24, Ley 546 de 1999),



término que se inaplicó en un caso concreto y se podría estar desatendiendo en otros análogos.

III.- LAS VOCERIAS

3.1.- Aspectos relevantes sobre esta función

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.

3.2.- Descripción de los casos en los que esta Defensoría ejerció la función de vocería

En el transcurso de 2022 le presentamos a Credifamilia S.A. una (1) vocería, la cual se reseña así:

En el transcurso de 2022 le presentamos a Credifamilia S.A. una (1) vocería, la cual se reseña así:

Ref.- 22-4-117-0449- Término legal de cesión de créditos hipotecarios.

a.- El texto de la queja dice así:

"Me refiero a la queja que usted radicó ante esta Defensoría, la cual se explica porque el 06 de junio de 2022 radicó ante Credifamilia una solicitud relacionada con la cesión de su crédito hipotecario, en la cual, -siguiendo las indicaciones de la entidad vigilada-adjuntó la oferta vinculante de la cesión de crédito, la autorización de esta, y otros documentos. Por lo antedicho, solicita que solucionen sus solicitudes dentro de los términos de Ley."

b.- Las explicaciones de Credifamilia S.A.:

Sobre este asunto, el Credifamilia S.A dijo que:

"Se informa que la oferta vinculante por usted radicada ha llegado por canales que no son los idóneos para la entidad los cuales se encuentran publicados en nuestra página web en el link: https://credifamilia.com/ofertas-vinculantes, e inclusive los mismos advierten que no están habilitados para estos trámites o se encuentran



deshabilitados; por tanto hasta el 12 de julio de 2022 se logró ubicar el correo por usted remitido, de forma tal que de inmediato procedimos a dar trámite excepcional a la misma dentro de los 10 días hábiles que confiere el Art 241 de la Ley 546 de 1999. 1 ARTICULO 24. CESION DE CREDITOS. En cualquier momento, los créditos hipotecarios para vivienda individual y sus garantías podrán ser cedidos, a petición del deudor, a favor de otra entidad financiera o de cualquiera de las entidades a que se refiere el parágrafo del artículo 1o de la presente ley. Para tal efecto, las entidades a que se refiere el artículo 1o de la presente ley o las sociedades titularizadoras o sociedades fiduciarias, según el caso, autorizarán, en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, la cesión del crédito y sus garantías, una vez el deudor entregue la oferta vinculante del nuevo acreedor. La superintendencia financiera reglamentará las condiciones para la legalización de las cesiones. Dicha cesión se entenderá perfeccionada exclusivamente con la transferencia del título representativo de la obligación correspondiente y tendrá los efectos previstos por el artículo 1964 del Código Civil. En cualquier caso la garantía hipotecaria cedida en desarrollo de lo dispuesto en el presente artículo, respaldará el crédito desembolsado por el nuevo acreedor para el pago de la cesión. La cesión de créditos no generará derechos notariales, registrales e impuestos de timbre. Por ende el 27 de julio del año en curso procedimos a notificar la respectiva autorización tal como se evidencia a continuación:



c.- Nuestro pronunciamiento:

"Con base en lo dicho por las partes, esta Defensoría no acoge las explicaciones de Credifamilia Compañía de Financiamiento porque de acuerdo con las pruebas aportadas por su cliente, la solicitud fue presentada el 06 de junio de 2022 junto con la oferta vinculante del nuevo acreedor, y Credifamilia contestó dicha solicitud el 27 de junio de 2022, superando el término legal establecido en el artículo 24 de la Ley 546 de 1999 según el cual "... Para tal efecto, las entidades a que se refiere el artículo 10 de la presente ley o las sociedades titularizadoras o sociedades fiduciarias, según el caso, autorizará, en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, la cesión del crédito y sus garantías, una vez el deudor entregue la oferta vinculante del nuevo



acreedor. La superintendencia financiera reglamentará las condiciones para la legalización de las cesiones." Así las cosas, Credifamilia deberá analizar cómo se están adelantando los trámites para preparar las respuestas a las solicitudes comerciales para ver cómo las agiliza a fin de atenderlas dentro del término legal para cada caso."

d.- La vocería:

"Respetuosamente le solicitamos que ponga este caso en manos de quienes en Credifamilia tienen a su cargo lo relacionado con el SAC y con el trámite de las solicitudes comerciales, las quejas o reclamos, solicitud que hacemos de esta manera porque la dinámica que se desarrolla en las peticiones por parte del deudor sobre la cesión de créditos hipotecarios de vivienda, impone un término legal de 10 días hábiles contados a partir del envío de la oferta vinculante del nuevo acreedor (Cfr. Art 24, Ley 546 de 1999), término que como se inaplicó en este caso concreto, también se podría estar desatendiendo en otros análogos, lo que da lugar a solicitarle a Credifamilia que verifique estos casos detenidamente y haga lo necesario para darles respuestas dentro del término legal. Mucho le agradeceríamos que sobre la decisión que adopte Credifamilia nos diera noticia a la brevedad posible."

e.- Respuesta de Credifamilia S.A.:

"Frente a la afirmación enunciada en la vocería en relación a: "término que como se inaplicó en este caso concreto, también se podría estar desatendiendo en otros análogos, lo que da lugar a solicitarle a Credifamilia que verifique estos casos detenidamente y haga lo necesario para darles respuestas dentro del término legal" Es necesario aclarar que Credifamilia Compañía de financiamiento S.A no ha incumplido los términos normativos para la autorización de las ofertas vinculantes de 10 días hábiles conforme a las instrucciones brindadas por el Art 24 de la Ley 546 de 1999, ni en el caso en comentó ni en casos análogos, por tanto el juicio de valor que realiza la Defensoría es errado conforme se procede a aclarar a continuación: En primer lugar, consideramos que frente a los procesos establecidos por la entidad en torno de la gestión de ofertas vinculantes, la entidad ha puesto a disposición de los consumidores financieros y de las entidades vigiladas por las diferentes superintendencias interesadas en la compra de un crédito de vivienda la información necesaria para que pueda adelantarse el trámite ante la entidad, en debida forma, tal como puede apreciarse en la página web de la compañía y allí claramente se indica que nosotros no contamos con un canal virtual para la recepción de ofertas vinculantes https://credifamilia.com/ofertas-vinculantes.

La anterior determinación fue tomada en el mes de febrero de 2022, una vez superada la pandemia, dado a la inadecuada práctica que habían adoptado tantos los consumidores financieros como las entidades oferentes de remitir a cualquier correo de la compañía los documentos contentivos de las ofertas vinculantes, inclusive tomaban como canales los correos de juridica2, juridica3 y juridica4 deshabilitados en la compañía, con lo cual entorpecían la labor de esta compañía de



financiamiento de cara a la oportunidad de atención dentro del término normativo conferido por el Art 241 de la Ley 546 de 1999. Ahora bien, el consumidor financiero en su queja reconoce abiertamente que remitió la información al correo electrónico de escrituracion@credifamilia.com a saber: "Desde el día 6 de julio/22 envié al correo electrónico escrituracion@credifamilia.com una solicitud para cesión de crédito hipotecario, adjuntando toda la documentación solicitada por dicha entidad, al ver que no había respuesta decidí escribir nuevamente a lo cual ahora sí me responden hasta el día de hoy para indicarme". Sin embargo tergiversa la respuesta automática que emite el buzón cuando indica: " Si el proceso corresponde a una garantía de un crédito hipotecario propio de Credifamilia CF el trámite puede llegar a tardar 30 días hábiles contados a partir del siguiente día hábil de la radicación de documentos." "Deberá tener en cuenta que los trámites son atendidos en orden de ingreso, por tanto de presentarse picos importante en las solicitudes de cancelación de hipoteca. Credifamilia CF puede llegar a verse en situaciones donde pueda tardar un poco más en la gestión de estos trámites lo cual le será previamente informado; lo anterior partiendo del hecho que esta gestión se encuentra centralizada a nivel nacional únicamente en Bogotá. Sin embargo nuestra promesa de servicio es atender en los tiempos indicados su trámite", dado que no lo cita de manera completa para permitir a la Defensoría apreciar que la respuesta trata de los procesos de escrituración de la compañía y no de la gestión de las ofertas vinculantes, por ende lo remitimos como (Anexo B). En ese sentido, se recalca a la Defensoría que este buzón se encuentra habilitado única y exclusivamente para los procesos de levantamiento de patrimonio de familia y de cancelación de hipoteca tal como ha sido publicado en la página web de la entidad en el link: https://credifamilia.com/credito/hipotecario/preguntasfrecuentes (Anexo C) y en nuestras oficinas, comunicación que adjuntamos como (Anexo D).







Por ende la entidad ha obrado en debida diligencia en cumplimiento de la obligación especial que le ha sido conferida por el literal c) del Art 7 de la ley 1328 de 2009, el cual a la letra dispone:

Artículo 7°. Obligaciones especiales de las entidades vigiladas. Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales: (...) c) Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado. (...)

En ese sentido, aceptar que lo que el consumidor financiero indica es correcto en conjunto con la posición adoptada por la Defensoría implica para esta entidad un incumplimiento normativo que no da lugar a imputarse, puesto que fue el consumidor financiero quién desconoció las instrucciones brindadas de forma previa y oportuna por esta entidad, conforme a las buenas prácticas que le rigen a este en virtud del literal c) del Art. 6 de la referida ley 1328, a saber:

Artículo 6°. Prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros. Las siguientes constituyen buenas prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros: (...) c) Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros. (...)



No obstante lo anterior, esta entidad precisa que ha revisado de nuevo la información puesta a disposición del consumidor financiero con la intención de que esta situación no pueda volverse a presentar, por tanto se sostiene en las instrucciones brindadas a través de la página web y en oficinas, en cuanto al recibo único y exclusivo de las ofertas vinculantes de forma física a través de nuestras oficinas en los términos establecidos."

f.- La decisión de Credifamilia sobre esta vocería:

Credifamilia S.A **no** acogió la vocería porque considera que cumple con la normativa y respeta los derechos del consumidor financiero

IV.- REVISIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN Y LAS CONCLUSIONES DE LOS CONCEPTOS EMITIDOS

Durante el transcurso de 2022, no recibimos solicitudes de Credifamilia S.A., relacionadas con la emisión de un concepto de la DCF sobre los contratos de adhesión.

V.- PRÁCTICAS INDEBIDAS, ILEGALES, NO AUTORIZADAS O INSEGURAS

En el transcurso del 2022 la Defensoría no identificó en Credifamilia S.A prácticas que se pudieran considerar como *indebidas, ilegales o inseguras.*

VI.- LAS CONCILIACIONES

6.1.- Aspectos relevantes de esta función

a.- Facultad otorgada al Defensor del Consumidor Financiero para actuar como conciliador, de acuerdo con el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009.

6.2.- Número de conciliaciones solicitadas por los consumidores financieros

En el transcurso del año 2022, se radicó una (1) solicitud de conciliación ante la Defensoría.

6.1- Trámites sin acuerdo

En el año 2022 se expidió una (1) constancias de no acuerdo.



VII.- REUNIONES

7.1.- Reuniones virtuales

Durante el año 2022 se llevaron a cabo seis reuniones con Credifamilia S.A., en las que se revisaron temas relacionados con la puesta en marcha de Smart-Supervision y los cambios hechos en el aplicativo para cumplir con las exigencias de la circular 023 de 2021.

De igual manera, se llevo reunión a cabo para revisar los temas propuestos por la Circular 013 de 2022 y cumplir con las exigencias que empezarían a regir a partir de 2023.

7.2.- Reuniones Colectivas

En el transcurso de 2022, la Defensoría desarrollo tres reuniones, con la participaron de todas las entidades a las cuales prestamos nuestros servicios.

7.2.1. Reunión de abril de 2022

La Defensoría llevó a cabo una reunión presencial con todas las entidades a las cuales prestamos nuestros servicios, con el objetivo de presentar los avances en cuanto a Smartsupervision, Seguridad y Ciberseguridad de la información, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y ajustes en la herramienta Coral, todos encaminados hacía el mejoramiento continuo de nuestra compañía. Se envió un informe a la coordinadora el cual enviamos anexo a este Informe

7.2.1. Reunión octubre de 2022

Aplicación Circular 013 de 2022

Se llevo a cabo una reunión colectiva, con las entidades a las cuales prestamos nuestros servicios, para compartir avances y resolver dudas relacionadas con las exigencias de la Circular 013 de 2022. Cada una de las entidades tenía sus procesos ajustados y organizados, se acordó hacer reuniones con las entidades que las solicitaran, para revisar con la Defensoría temas puntuales sobre la Circular 013. La pregunta principal en ese momento estuvo relacionada con el Nuevo Estatuto de Conciliación y para presentar el tema, se acordó con los participantes llevar a cabo una reunión para la explicación del tema de forma detallada.

7.2.1. Reunión noviembre de 2022

Presentación sobre los temas relevantes de la conciliación y el Nuevo Estatuto de Conciliación (Ley 2220 de 2022).



De manera posterior, la Defensoría modificó el reglamento de funcionamiento, y en él incorporó los elementos normativos novedosos para la atención de la función de conciliación. Anexo N° 3.

En todo caso, resaltamos lo más relevante de estas conversaciones:

- **a.-** Digitalizar la información y los documentos relacionados con el proceso de conciliación.
- **b.-** Explicar de una manera dinámica a los consumidores financieros que pueden solicitar la conciliación, y que es gratuita.
- c.- Explicar en sus páginas WEB qué se puede conciliar a través de la Defensoría.

IX.- RECOMENDACIONES

Nuestras sugerencias más serias quedaron descritas en la vocería que la Defensoría le presentó a Credifamilia S.A. la que solo se puede entender viendo el caso que la originó y viendo, obviamente lo que dijimos en el caso porque aisladas de los hechos concretos parecen enunciados teóricos, posiblemente válidos pero ajenos a la Compañía de Financiamiento.

IV.- ANEXOS

- **9.1.-** Anexo N° 1. Informe presentado en la reunión colectiva en abril de 2022
- 9.2.- Anexo N° 2 Presentación Ley 2220 Estatuto de Conciliación

Quedo a sus órdenes para cuanto se relacione con este Informe y nuevamente agradezco que Credifamilia 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



Bogotá, D.C., abril de 2022

Ref.- Circular 029 de 2014 Aseguramiento de la información Circular 023 de 2021 Smart-Supervision

Respetados doctores:

Para analizar lo relacionado a la protección de datos y aseguramiento de la información, teniendo en cuenta la Circular 029 de 2014 y la Circular 023 de 2021 relacionada con la puesta en marcha de Smartsupervision, compartimos con ustedes lo que sobre tales asuntos hemos hecho en la DCF Laguado Giraldo:

I.- Protección de datos

1.1.- Acuerdos de confidencialidad:

La Defensoría ajustó la cláusula de confidencialidad en los contratos laborales y de prestación de servicios. Así mismo, el empleado o prestador de servicios, declarará y manifestará que durante la vigencia del Contrato y aun después de terminado el mismo, no divulgará, utilizará, revelará, ni suministrará la información, los conocimientos, los aspectos tecnológicos, empresariales, operativos, comerciales y organizacionales de Defensoría del Cliente Laguado Giraldo Ltda y/o de sus asociados que revistan el carácter de confidencial, a los cuales haya tenido o llegare a tener acceso en razón de la documentación, explicaciones, aclaraciones, entrevistas, funcionamiento de software y equipos que posea la Defensoría del Cliente Laguado Giraldo Ltda y/o sus asociados que le sean facilitados al empleado o prestador de servicios, para el cumplimiento del objeto contractual. Adicional a la modificación de la cláusula, existe un formato de confidencialidad, en el cual se explica el buen manejo de la información y la obligación de guardarla y no revelarla a terceros.

1.2.- Capacitación y cursos de protección de datos personales y/o aplicación de la Ley 1581 de 2012.

Desde enero de este año venimos adelantando ciclos de capacitación en seguridad de la información, como base para la protección de los datos personales y cumplimiento de la normatividad vigente. Entenderán que se trata de un plan de capacitación, que se irá desarrollando paulatinamente. Actualmente tenemos capacitaciones programadas



mensualmente hasta el mes de junio, fecha en la cual se tomará la decisión de continuar con esa periodicidad o hacerla cada dos o tres meses.

1.3.- Análisis de riesgos

A la fecha la Defensoría viene implementando actividades para la identificación de amenazas y vulnerabilidades técnicas mediante pruebas de seguridad (Hacking Ético) sobre la página web y la aplicación CORAL, de manera que ya se han subsanadas aquellas reportadas en el primer informe con cierre a Febrero del año en curso.

II.- Seguridad de la información

2.1.-Revisión de acceso a la web Coral

Como parte de las pruebas de aseguramiento (Hacking Ético), se analizó el acceso a la aplicación CORAL para corregir, posibles vulnerabilidades tanto en su funcionalidad como en su acceso y a partir del primer informe de este año, se vienen subsanando aquellas brechas reportadas en el mencionado informe. Entenderán que cuando se trata de las aplicaciones, los tiempos de respuesta son un poco más largos porque es necesario generar actualizaciones o modificaciones de códigos.

2.2.- Pilares fundamentales de la aplicación Coral

- **a.- Integridad:** La información se almacena en bases de datos relacionales y siguiendo un modelo entidad relación que asegura la integridad de los datos almacenados bajo el esquema ACID, que asegurando la atomicidad, consistencia, aislamiento y durabilidad de los mismos.
- **b.- Seguridad:** El aplicativo utiliza algoritmos de cifrado en un solo sentido para asegurar las contraseñas de cada uno de los usuarios que además debe cumplir con un estándar de contraseñas seguras. A nivel de infraestructura se cuenta con servidores aislados y autoadministrados, el código fuente se encuentra en un repositorio privado en un servicio de versionamiento en línea. La seguridad de la plataforma CORAL se apoya y depende de los siguientes elementos:
- **b.1.-** Se utiliza spring security framework para mantener altos estándares de seguridad en el sistema.
- **b.2.-** Se utilizan tokens temporales para aumentar la seguridad en los servicios de autenticación.
- **b.3.-** Se utilizó Spring como framework de desarrollo para facilitar el desarrollo y los posteriores cambios que se le hagan al sistema.
- b.4.- Se utilizan instancias de Amazon S3 para el almacenamiento de los archivos



- **c.- Disponibilidad:** El aplicativo se encuentra desplegado en una plataforma que presta los servicios de infraestructura auto gestionable, con protocolos de restablecimiento y atención a desastres.
- **d.-** Infraestructura: La aplicación CORAL está alojada en una plataforma laaS, que también provee el servicio de base de datos. Los soportes se encuentran en un bucket privado de la plataforma de S3 para un seguro almacenamiento de los mismos.
- **e.- Buenas prácticas**: Uso de metodologías agile, código limpio, SOLID, refactorización, versionamiento, entre otras.
- **f.- Usabilidad:** Todo el uso del sistema utiliza técnicas de 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

2.3.- Control de navegación, control de fuga vía USB, instalación de antivirus.

Todos los equipos de cómputo de la Defensoría del Cliente Laguado Giraldo Ltda, equipos de escritorio y portátiles tienen actualizados el antivirus, bloqueados los puertos USB, están configurados para no permitir modificaciones en el sistema operativo, instalación o desinstalación de software no autorizados por la Defensoría.

2.4.- Proceso de incidentes de seguridad.

La Defensoría tomó la determinación de implementar un procedimiento para la atención de incidentes relacionados con la Seguridad de la información, con el cual se construyó también un formato en el cual cualquier funcionario de la Defensoría esta en capacidad de reportar lo que desde su punto de vista pudiese constituirse en un incidente o situación que requiera la atención de la Defensoría.

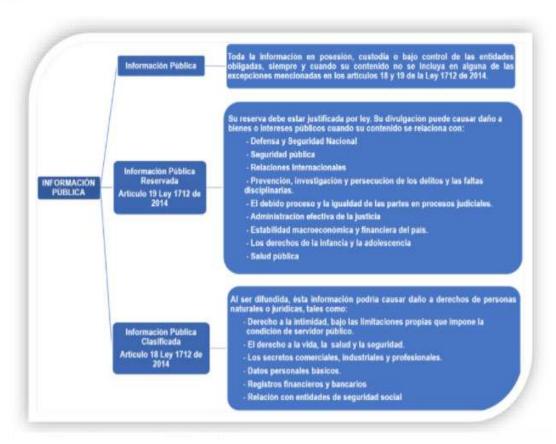
2.5.- Capacitaciones en seguridad de la información.

Al igual que en el punto 1.2 las capacitaciones se vienen estructurando como un plan integral porque cualquier defecto en la de seguridad podría derivar en una afectación de la confidencialidad de los datos personales.

2.6.- Clasificación de la información y regulación de etiquetas.

La Defensoría Laguado Giraldo se rige por la Ley 1712 de 2014, la cual establece las siguientes categorías para la clasificación de la información:





Actualmente estamos organizando un documento que confirmando qué consideramos como, (i) información pública, (ii) confidencial, y, (iii) financiera.

2.7.- Contraseñas aplicativo Coral.

Las políticas de uso de contraseñas en la aplicación Coral, establece que: las contraseñas asignadas deben tener un mínimo de 8 caracteres, incluir, una letra mayúscula, un número y un carácter especial, se solicita a todos los colaboradores realizar el cambio de contraseñas cada 90 días.

Las sesiones de usuarios en Coral se bloquean de forma automática por un periodo de inactividad de 5 minutos.

2.8.- Análisis de vulnerabilidades.

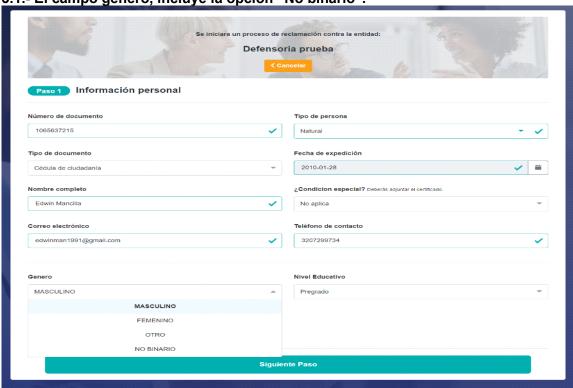
Este punto también está incluido dentro de las actividades de aseguramiento, porque son pieza fundamental para la identificación de brechas de seguridad que se vienen atendiendo como se ha mencionado en los puntos 1.3. y 2.1 de este mismo informe.



III.- Smartsupervisión y la aplicación Coral

Para estar a tono con la puesta en marcha de Smartsupervision, la Defensoría ha modificado el formato de radicación de quejas, para este fin se agregó:

3.1.- El campo género, incluye la opción "No binario".



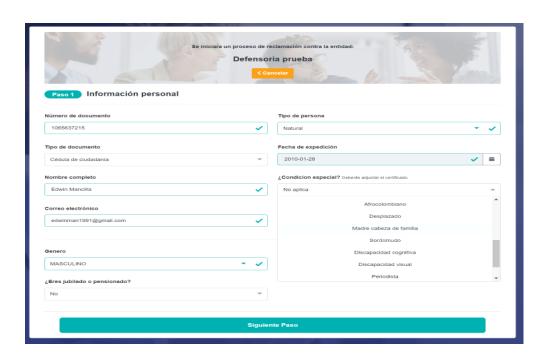
3.2.- "Condición Especial"

Se incluyó este campo y la clasificación que despliega contiene las categorías establecidas por la SFC ¹: Adulto mayor; Pensionado; Receptor de subsidio; Discapacidad auditiva; Discapacidad física; Menor de edad; Indígena; Mujer embarazada; Reinsertado; Víctima del conflicto armado; Afrocolombiano; Desplazado; Madre cabeza de familia; Sordomudo; Discapacidad cognitiva; Discapacidad visual; Periodista; Otra, y, No aplica

_

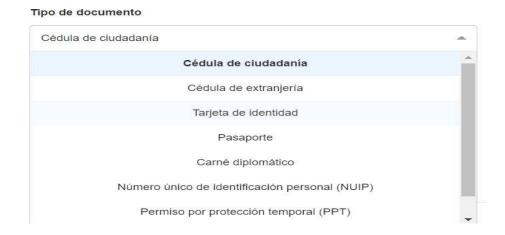
¹https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/industrias-supervisadas/interes-del-vigilado/reportes/indice-de-reportes-de-informacion-a-la-superintendencia-financiera/tablas-anexas-para-el-reporte-de-informacion-10109446





3.3.- En el campo: "Tipo de documento", se añadieron los tipos de documento listados por la SFC:

Cédula de ciudadanía; Cédula de extranjería; Número de identificación tributaria (NIT); Tarjeta de identidad; Pasaporte; Carné diplomático; Sociedad extranjera sin NIT en Colombia; Fideicomiso, fondos de inversión colectiva, fondo o patrimonio autónomo; Número único de identificación personal (NUIP); Permiso por protección temporal (PPT); Permiso especial de permanencia (PEP)





3.4.- Canal: Se incluyó el campo de Canal (listados por la SFC): Aplicaciones móviles; Cajeros automáticos administrados; Cajeros automáticos no propios; Cajeros automáticos propios; Centro de atención telefónica (Call center/Contac center), Asistente virtual; Corresponsales digitales propios; Corresponsales digitales tercerizados; Corresponsales físicos propios; Corresponsales físicos tercerizados; Corresponsales móviles propios; Corresponsales móviles tercerizados; Internet; Oficinas; POS administrados; POS no propios; POS propios; Sistema de acceso remoto para clientes (RAS); Sistema de Audio Respuesta (IVR).

También se agregó la opción de identificar si es un producto digital y el lugar donde ocurrió el incidente, sobre el cual se debe especificar si fue dentro o fuera del país.



Estos cambios se reflejan en el archivo excel que la entidad puede descargar de la aplicación Coral.



- **3.5.- Filtros estados**: Se van a incluir dos estados más: uno relacionado con la favorabilidad del pronunciamiento emitido por la Defensoría, denominado "parcialmente favorable al consumidor financiero" y el otro estado, está relacionado con las "réplicas"
- **3.6.-** Se modificará el formato 378 para la clasificación de las quejas, por el formato 410 reglamentado por la SFC



3.7.- En los pronunciamientos a favor del consumidor financiero y los parcialmente favorables al consumidor financiero esa entidad deberá decir si acogió o no el concepto de la Defensoría, proceso que estamos desarrollando en el aplicativo Coral.

IV.- Actualizaciones

Actualizamos nuestros lineamientos de software y backup de la información, respecto al administrador de contenidos WordPress, plugins que conforman la Página Web de la Defensoría y de nuestro aplicativo Coral.

Queremos establecer comunicación con un funcionario que analice con nosotros estos asuntos, lo que consideramos importante para que todos ustedes como nosotros estemos a tono con lo que exige la SFC.

Cordialmente,

DARIO LAGUADO MONSALVE
Defensor del Consumidor Financiero



ESTATUTO DE CONCILIACIÓN LEY 2220 DE 2022

1.- ¿QUÉ ES LA CONCILIACIÓN?

Artículo 3: "Es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado denominado conciliador, quien, además de proponer fórmulas de arreglo, da fe de la decisión de acuerdo, la cual es obligatoria y definitiva para las partes que concilian."

2.- PRINCIPIOS

2.1. AUTOCOMPOSICIÓN

Son las propias partes las que resuelven el conflicto a través de un conciliador quien es un tercero neutral encargado de facilitar el diálogo entre las partes para que estas puedan buscar soluciones al conflicto. El conciliador puede proponer fórmulas de arreglo a las partes, quienes deciden si las aceptan o no.



2.2. GARANTÍA DE ACCESO A LA JUSTICIA

Todas las personas sin ninguna distinción ni discriminación tendrán acceso al servicio de conciliación el cual **será gratuito**. Dicho servicio debe ser real y efectivo para todos, por lo tanto, existirán varios modelos de acceso que se adopten a los diferentes contextos sociales, económicos, étnicos y culturales.



2.3.CELERIDAD

El procedimiento debe ser ágil y efectivo. El conciliador debe actuar con debida diligencia. Y así mismo, las partes y el conciliador deben evitar dilataciones injustificadas.



2.4. CONFIDENCIALIDAD

El conciliador y las partes deben garantizar el carácter confidencial de todos los asuntos relacionados con el trámite de conciliación, y dichos asuntos, las fórmulas de arreglo y los datos sensibles de las partes no se podrán utilizar como prueba en ningún proceso.



2.5. INFORMALIDAD

La conciliación no tiene ninguna formalidad jurídica procesal.



2.6. ECONOMÍA

El conciliador garantizará que sus actuaciones tengan un alto nivel de calidad, garantizará la protección de los derechos de las personas, y deberá actuar con austeridad y eficiencia.



2.7. TRANSITORIEDAD DE LA FUNCIÓN DE ADMINISTRAR JUSTICIA DEL CONCILIADOR PARTICULAR

Comienza con la designación como conciliador y cesa con la suscripción del acta de conciliación, las constancias que establece la ley o el desistimiento de una o ambas partes.

El conciliador se revestirá nuevamente de la función transitoria de administrar justicia cuando sea necesario que se aclare un acta o constancia que este haya expedido.

2.8.INDEPENDENCIA DEL CONCILIADOR

El conciliador, al actuar transitoriamente como administrador de justicia, goza de plena autonomía para dirigir la audiencia de conciliación y proponer las fórmulas de arreglo que considere favorables para las partes.



2.9.SEGURIDAD JURÍDICA

El análisis del conflicto deberá contar con referentes de confianza en el proceso conciliatorio como medio para la solución alternativa y pacífica del conflicto y creador de derechos con efectos de cosa juzgada, **lealtad procesal en la actuación**, y certeza en la justicia desde actores sociales e institucionales.



2.10.NEUTRALIDAD E IMPARCIALIDAD

El conciliador deberá garantizar que su actuación durante todo el trámite conciliatorio sea **neutral**, **honesta** y **libre de sesgos**.



2.11.PRESUNCIÓN DE BUENA FE

Se presumirá la buena fe en todas las actuaciones de la conciliación, ello incluye la presunción de autenticidad de todos los documentos y actuaciones, físicas y virtuales, de conformidad con las disposiciones del CGP.



2.12. PRINCIPIOS DE LA CONCILIACIÓN POR MEDIOS VIRTUALES



- a. Neutralidad tecnológica : El proveedor es libre de usar cualquier tipo de tecnología.
- **b. Autenticidad:** Procedimiento informático que permite asegurar que un usuario es auténtico o quien dice ser.
- c. Integridad: Consiste en salvaguardar la exactitud de la información y sus métodos de procesamiento deben ser exactos.
- d. Disponibilidad: La información y sus recursos relacionados deben estar disponibles y utilizables cuando se los requiera.
- e. Interoperabilidad de la información : Es la capacidad de los sistemas digitales de intercambiar información y compartir datos para el fácil conocimiento de ellos.

3. CLASES DE CONCILIACIÓN

3.1.- JUDICIAL: Es la que se adelanta dentro de un proceso judicial.

3.2.- EXTRAJUDICIAL: Es la que se adelanta fuera de un proceso judicial en centros conciliatorios. Será extrajudicial en derecho cuando se inicie a través de autoridades en cumplimiento de funciones conciliatorias, por ejemplo, el Defensor del Consumidor Financiero.

4.- FORMAS DE LLEVAR A CABO EL PROCESO DE CONCILIACIÓN

- **4.1. DIGITAL: En la solicitud de conciliación** las partes deberán informar si se acogen al desarrollo del trámite conciliatorio de manera virtual.
- **4.2.- MIXTA:** En la solicitud de conciliación las partes deberán informar si se acogen al desarrollo del trámite conciliatorio de manera mixta.
- 4.3.- PRESENCIAL : Si las partes guardan silencio en cuanto a la forma del trámite, o si expresan no acogerse a la forma digital o mixta se entenderá presencial.

5.- DEBERES DE LAS PARTES Y DEL CONCILIADOR PARA LAS FORMAS: VIRTUAL Y MIXTA

5.1.- Deberes de las partes:

- a.- Especificar en la solicitud de conciliación la forma del trámite conciliatorio a la cual se acoge.
- **b.-** Certificar la idoneidad y los medios tecnológicos necesarios para acceder al trámite por medios virtuales.

5.2.- Deberes del conciliador:

- **a.-** Adoptar el uso de las tecnologías de información y comunicación con base en los estándares establecidos por el Ministerio de Tecnologías de la información y Comunicaciones.
- **b.-** . Las tecnologías que se apliquen deben garantizar condiciones de autenticidad, integridad, disponibilidad, confidencialidad y gratuidad.
- c.- Deberá digitalizar y automatizar todo el trámite conciliatorio.

6.- EL PROCESO CONCILIATORIO

SOLICITUD

- Deberá cumplir con los siguientes requisitos :
- 1. Nombre e identificación de las partes.
- 2. Hechos
- 3. Pretensiones
- 4. Pruebas
- 5. Dirección de contacto.

ADMISIÓN

- Si la solicitud cumple con los requisitos se admitirá.
- Cuando la solicitud no cumpla con los requisitos, se deberá corregir en 5 días.
- De no corregirla se entenderá como no presentada.

CITACIÓN

Una vez recibida la solicitud o la corrección, dentro de los 10 días siguientes el conciliador citará a las partes y fijará la fecha y hora de la audiencia.

7. LA AUDIENCIA

ACUERDO

El conciliador emitirá un acta de acuerdo conciliatorio que prestará mérito ejecutivo y cosa juzgada.

NO ACUERDO

• El conciliador emitirá una constancia de no acuerdo con la cual se dará por agotado el requisito de procedibilidad.



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Laguado Giraldo