INFORME DE GESTIÓN DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE CREDIFAMILIA S.A.

Enero – diciembre de 2023

Febrero de 2024

Cll. 70A Nº 11-83 • Bogotá, D.C. • Tels.: (601) 235 1604 - 543 9850 - 543 9855
www.defensorialg.com.co

TABLA DE CONTENIDO

I.- Criterios que orientan las actividades y los conceptos de la Defensoría 4

1.1.- En relación con las quejas..... 4

1.2.- En relación con las vocerías..... 5

1.3.- En relación con las conciliaciones..... 5

1.4.- En relación con información relevante 5

1.5.- Ayudas de memoria 6

2.- "Coral": un software para la administración de las quejas que se tramitan a través de la DCF..... 6

3.- Atención de quejas (literales a y b, art. 13, Ley 1328 de 2009) 10

3.1.- Descripción de los principales motivos de quejas según formato 410 (Circular 023 de 2021) 10

3.2.- Productos sobre los cuales se presentaron las reclamaciones 11

3.3.- Formas de terminación del trámite tales como: rectificado, decisión a favor de la entidad, decisión a favor del consumidor financiero, desistimiento, casos que fueron anulados y no competencia..... 11

3.4.- Número total de quejas tramitadas por Credifamilia S.A (incluidas las que recibió la DCF y las que se radicaron en la SFC)..... 13

3.5.- Análisis comparativo de quejas tramitadas por el DFC (2021-2022-2023)..... 13

3.6.- Reporte de reincidencias (Entendidas como aquellos incumplimientos parciales o totales de la entidad vigilada después de haber efectuado ajustes o rectificaciones)..... 13

3.7.- Casos en los cuales la EV no colaboró con el Defensor..... 14

3.8.- Casos en los cuales la EV no aceptó el pronunciamiento del DCF a favor del consumidor financiero..... 14

4.- Relación y descripción de los pronunciamientos que el DCF considera de interés general..... 14

5.- Vocerías (literales d y e art., 13, Ley 1328 de 2009)..... 15

5.1. Descripción de los casos en los que esta Defensoría ejerció la función de vocería... 15

Cll. 70A Nº 11-83 • Bogotá, D.C. • Tels.: (601) 235 1604 - 543 9850 - 543 9855
www.defensorialg.com.co

6.- Conciliaciones (numeral c, Ley 1328 de 2009)..... 15

6.1.- Aspectos relevantes de esta función 15

6.2.- Estadísticas 15

7.- Revisión de los contratos de adhesión e identificación de posibles cláusulas abusivas. 15

8. Relación y descripción de las prácticas indebidas, ilegales, no autorizadas o inseguras que haya evidenciado la DCF. 16

9.- Reuniones entre la DCF y la EV: de seguimiento, capacitación, otras..... 16

10.- Recomendaciones y sugerencias de la Defensoría..... 18

Cll. 70A Nº 11-83 • Bogotá, D.C. • Tels.: (601) 235 1604 - 543 9850 - 543 9855
www.defensorialg.com.co

Bogotá, D.C., 14 de febrero de 2024

Doctora
Eulalia María Arboleda
Presidente
Junta Directiva
Credifamilia S.A

Ref.- Informe de gestión DCF Año 2023

Respetada Doctora:

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 2023.

La Defensoría del Consumidor Financiero atendiendo los principios generales de atención tales como: **(i)** trasparencia; **(ii)** celeridad; **(iii)** objetividad y **(iv)** trato justo, para el año 2023 el recurso humano que dirige cuenta con las características de atención de quejas de Credifamilia S.A., y cuenta con los insumos técnicos y tecnológicos para administrar la información sensible o confidencial de la EV.

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

Durante el año 2023, 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:

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.

Cll. 70A Nº 11-83 • Bogotá, D.C. • Tels.: (601) 235 1604 - 543 9850 - 543 9855
www.defensorialg.com.co

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

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 hemos hecho las sugerencias que consideramos necesarias para mejorar las relaciones entre los prestadores de servicios financieros y los consumidores.

En el trascurso de 2023 le presentamos a Credifamilia S.A., una **(01)** vocería, en la que Credifamilia S.A se apartó de nuestro punto de vista, pero la misma se encuentra conforme al numeral 2.5.3 del Capítulo II, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica[1].

1.3.- En relación con las conciliaciones

El literal C del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 dispone que el Defensor del Consumidor Financiero puede actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 2220.

En el transcurso de 2023 la Defensoría no recibió solicitudes de conciliación de los clientes de Credifamilia S.A.

1.4.- En relación con información relevante

Los pronunciamientos de la Defensoría se pueden tomar como información relevante y muy útil para lo que al Administrador del SAC, los Revisores Fiscales, Gerentes o Vicepresidentes de Operaciones y los responsables de Control Interno, Recursos Humanos o Servicio al Cliente les corresponde. Por esa razón 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.

[1] 2.5.3. *En desarrollo de esta función el DCF debe hacer seguimiento a las recomendaciones, sugerencias o asuntos que hubiere solicitado llevar al conocimiento de la junta directiva o del consejo de administración; por tanto la respectiva entidad debe informarle sobre las actuaciones adelantadas o consideraciones efectuadas por la entidad frente a las mismas, dentro de los 3 meses contados a partir de la fecha de su presentación a la entidad.*

Cll. 70A Nº 11-83 • Bogotá, D.C. • Tels.: (601) 235 1604 - 543 9850 - 543 9855
www.defensorialg.com.co

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 útil compartir con las E.V. algunos documentos que hemos llamado "Ayudas de Memoria" relacionados siempre con las actividades propias de cada entidad y de la DFC.

Durante el año 2023 enviamos a Credifamilia S.A., la siguiente Ayuda de Memoria:

Ayuda de memoria N° 29 relacionada con la Ley 2300 de 2023 "*Por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores*". Con relación en la forma que podrán ser contactados los consumidores por las entidades vigiladas por las SFC, las personas naturales y jurídicas que ejerzan labores de cobranza de forma directa, por tercerización y por cesión de la obligación financiera o crediticia.

2.- "Coral": un software para la administración de las quejas que se tramitan a través de la DCF

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.

La adopción del software entró en funcionamiento en enero de 2021 y 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 frete 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.

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.

En cuanto a los asuntos relacionados con seguridad y ciberseguridad de la información en el aplicativo Coral, la Defensoría en el transcurso del año pasado llevó a cabo los siguientes trabajos:

Cll. 70A Nº 11-83 • Bogotá, D.C. • Tels.: (601) 235 1604 - 543 9850 - 543 9855
www.defensorialg.com.co

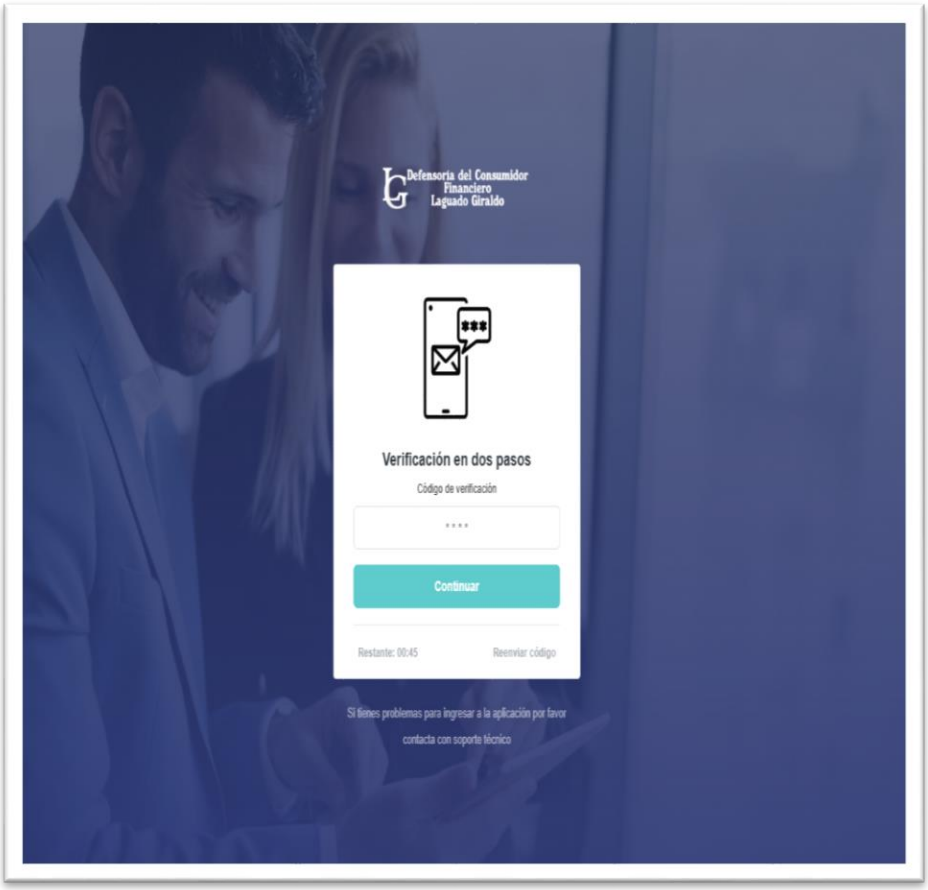
b.- Análisis de vulnerabilidad

Consciente de las nuevas necesidades de seguridad de la información de la plataforma Coral, dentro del plan de seguridad de la información, la Defensoría tiene el apoyo especializado de un ingeniero para hacer pruebas de *Análisis de Vulnerabilidades*, e identificar posibles situaciones que pudieran amenazar la plataforma tecnológica, de manera que, con base en los resultados de esas pruebas se adopten los planes de acción que se consideren oportunos.

c. Doble factor de autenticación

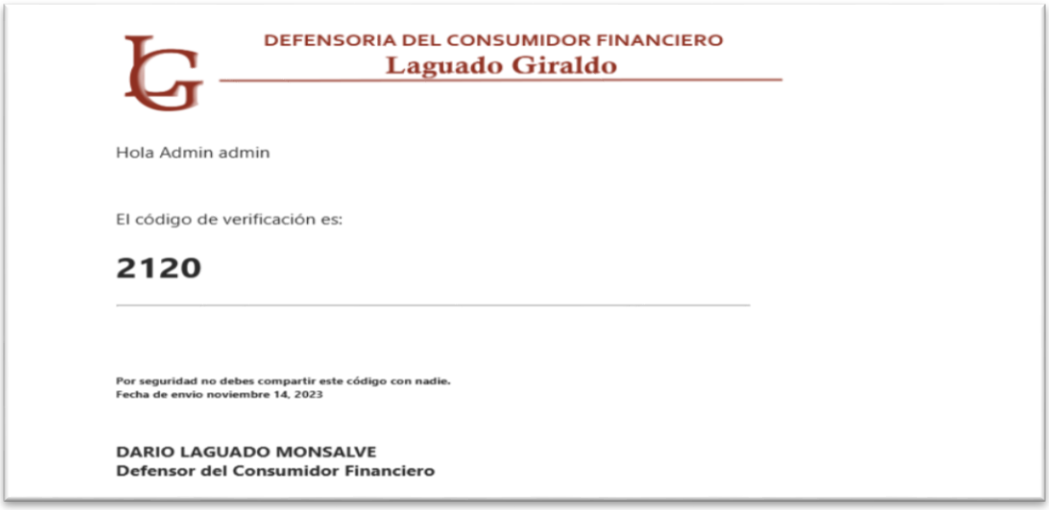
La funcionalidad de doble factor de autenticación solo se aplica a los usuarios que tiene el rol de Administrador y se hace mediante el correo electrónico registrado. El código de verificación consta de 4 dígitos y el usuario administrador solo puede tener un código de verificación por intento de inicio de sesión.

c.1.- Pantalla de solicitud de código de verificación



Cll. 70A Nº 11-83 • Bogotá, D.C. • Tels.: (601) 235 1604 - 543 9850 - 543 9855
www.defensorialg.com.co

c.2.- Correo de código de verificación


DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
Laguado Giraldo

Hola Admin admin

El código de verificación es:

2120

Por seguridad no debes compartir este código con nadie.
Fecha de envio noviembre 14, 2023

DARIO LAGUADO MONSALVE
Defensor del Consumidor Financiero

d.- Desarrollo del módulo administrativo de auditoria

El módulo de auditoría registra las consultas hechas a cada queja creada en el aplicativo Coral, por los usuarios de la plataforma, identificando: Fecha, usuario, IP, Acción, Registro consultado

d.1.- Descripción de columnas del reporte

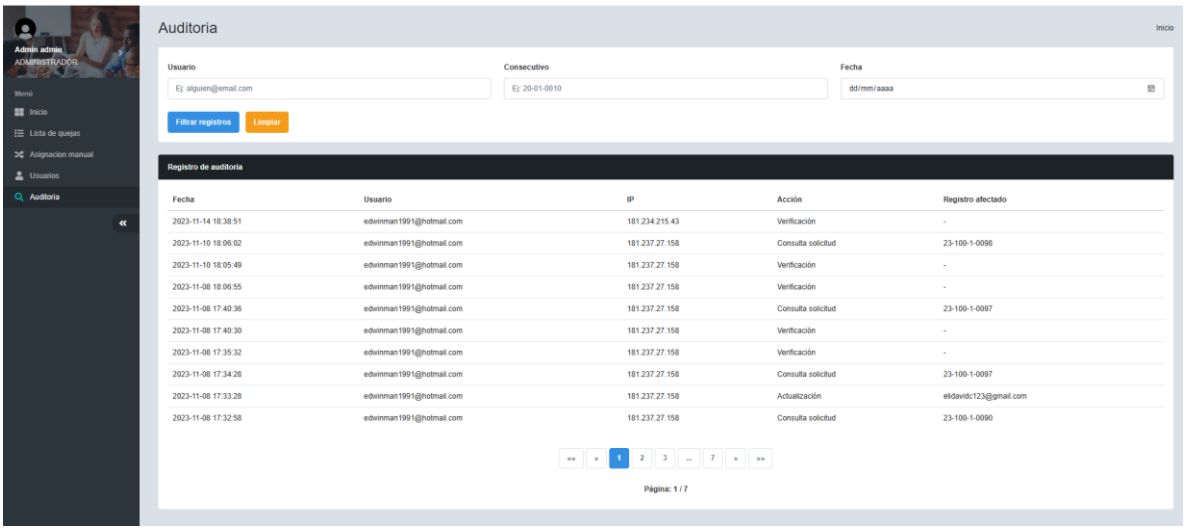
Columna	Descripción
Fecha	Fecha en que se registra la operación
Usuario	Correo del usuario que identifica a quien realiza la operación
IP	Dirección IP desde donde el usuario realiza la operación
Acción	Acción relacionada con la operación
Registro consultado	Correo o consecutivo del registro afectado en la operación, si aplica.

d.2.- Descripción de operaciones

Operación	Descripción
Verificación	Inicio de sesión bajo código de verificación (2FA)
Inicio de sesión	Inicio de sesión
Inactivación	Desactivación de un usuario/cliente
Activación	Activación de un usuario/cliente
Actualización	Modificación o actualización de datos de un usuario/cliente.
Consulta solicitud	Consulta de una solicitud en la plataforma.

Cll. 70A Nº 11-83 • Bogotá, D.C. • Tels.: (601) 235 1604 - 543 9850 - 543 9855
www.defensorialg.com.co

d.3.- Imagen módulo de auditoría en el aplicativo Coral



e.- Desarrollo de planes complementarios

Para culminar con los planes relacionados con la seguridad de la información, se llevaron a cabo las siguientes actividades

e.1- Bloqueo de descarga de información desde Coral
e.2.- Incorporación de lineamientos en política de información sensible
e.3.- Encriptación de discos duros de equipos de cómputo asignados a funcionarios
e.4.- Documentar y aplicar el procedimiento de gestión de accesos, el cual debe incluir la creación y modificación de accesos del aplicativo Coral
e.5.- Documentar y gestionar la matriz de roles y perfiles del aplicativo Coral.

f.- Capacitación a funcionarios de la Defensoría

En octubre del año pasado se llevó a cabo una capacitación a los funcionarios de la Defensoría en temas de seguridad de la información, en la cual se trataron los siguientes ítems:

f.1.- Diferencia entre la seguridad de la información, la seguridad informática y la privacidad.
f.2.- Definición e implementación de un sistema de gestión de la seguridad de la información (SGSI).
f.3.- Ciclo PHVA
f.4.- Gestión de riesgos
f.5.- Activos de información
f.6.- Clasificación de la información
f.7.- Tipo de amenazas comunes

Cll. 70A Nº 11-83 • Bogotá, D.C. • Tels.: (601) 235 1604 - 543 9850 - 543 9855
www.defensorialg.com.co

3.- Atención de quejas (literales a y b, art. 13, Ley 1328 de 2009)

A corte del mes de diciembre de 2023, la Defensoría tramitó ciento ochenta y nueve **(189)** quejas de los consumidores financieros de Credifamilia S.A.

3.1.- Descripción de los principales motivos de quejas según formato 410 (Circular 023 de 2021)

Las ciento ochenta y nueve **(189)** quejas de los consumidores financieros de Credifamilia S.A. obedecen a veinticinco (**25)** motivos.

En el siguiente cuadro reseñamos los motivos más representativos como causa de las quejas, que son seis motivos y en conjunto tienen una participación porcentual del **70,90%** sobre el total quejas recibidas en la DCF y los **21** motivos restantes, en conjunto tuvieron una participación del **29,10%** sobre el total de quejas recibidas en la DCF.

Motivo de Queja	N° Quejas	% Partic
955 - Error en la facturación o cobro no pactado	42	22,22%
939 - Transacción mal aplicada	33	17,46%
210 - Revisión y/o liquidación de productos	21	11,11%
903 - Información o asesoría incompleta y/o errada	14	7,41%
204 - Incumplimientos en la negociación y acuerdos de pago	12	6,35%
950 - Limitación en la expedición de certificaciones	12	6,35%
921 - Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	7	3,70%
920 - No entrega de paz y salvo	7	3,70%
948 - Omisión o envío tardío o inoportuno de informes, extractos o reportes a los que esté obligada la entidad.	6	3,17%
213 - Inconformidades relacionadas con el proceso de cobranza	6	3,17%
949 - Errores en el contenido de la información en informes, extractos o reportes.	3	1,59%
930 - No resolución a quejas, peticiones y reclamos	3	1,59%
214 - Inconsistencia en seguros	3	1,59%
951 - Inconformidad en procesos - Constitución, Modificación y Levantamiento de garantía	3	1,59%
910 - Presunta suplantación de personas	3	1,59%

Cll. 70A Nº 11-83 • Bogotá, D.C. • Tels.: (601) 235 1604 - 543 9850 - 543 9855
www.defensorialg.com.co

Motivo de Queja	N° Quejas	% Partic
918 - No cancelación o terminación de los productos	3	1,59%
926 - No disponibilidad o fallas de los canales de atención	3	1,59%
956 - Modificación de condiciones en contratos	1	0,53%
954 - Incrementos de tarifas no pactadas o informadas	1	0,53%
932 - No levantamiento de reporte negativo a centrales de riesgo	1	0,53%
909 - Incumplimiento de los términos del contrato	1	0,53%
935 - Inadecuado tratamiento de datos personales	1	0,53%
905 - Dificultad en la comunicación con la entidad	1	0,53%
914 - Error o falta de claridad en las cláusulas del contrato o de la póliza	1	0,53%
931 - Reporte injustificado a centrales de riesgo	1	0,53%
Total	**189**	**100,00%**

Cuadro N° 1.

3.2.- Productos sobre los cuales se presentaron las reclamaciones

En el siguiente cuadro reseñamos los 3 productos que generaron Las ciento ochenta y nueve **(189)** quejas, siendo el más representativos en términos de quejas "*Crédito de Vivienda*" con el **88,89%** de participación sobre el total de quejas tramitadas en la Defensoría

Producto	N° Quejas	%
Créditos de vivienda	168	88,89%
CDT	13	6,88%
Crédito de consumo	8	4,23%
Total	**189**	**100,00%**

Cuadro N° 2

3.3.- Formas de terminación del trámite tales como: rectificado, decisión a favor de la entidad, decisión a favor del consumidor financiero, desistimiento, casos que fueron anulados y no competencia

En el transcurso de 2023 emitimos ciento ochenta y nueve **(189)** pronunciamientos. Estos pronunciamientos se clasificaron con base en la terminología que impuso la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular 045 de 2006.

Cll. 70A Nº 11-83 • Bogotá, D.C. • Tels.: (601) 235 1604 - 543 9850 - 543 9855
www.defensorialg.com.co

3.3.1.- Decisiones rectificadas
Treinta y dos **(32)** pronunciamientos se clasificaron como *rectificados*[2], con una participación relativa del **16,93%** sobre el total de pronunciamientos emitidos por la Defensoría.

3.3.2.- Conceptos a favor del consumidor financiero
En seis **(6)** pronunciamientos, el dictamen de la Defensoría favoreció al Consumidor Financiero, con una participación relativa del **3,17%,** sobre el total de pronunciamientos emitidos por la Defensoría.

3.3.3.- Conceptos a favor de Credifamilia S.A.
Ciento doce **(112)** pronunciamientos se clasificaron como conceptos a favor de Credifamilia S.A, con una participación relativa del **59,26%,** sobre el total de pronunciamientos emitidos por la Defensoría.

3.3.4.- Conceptos en los cuales los consumidores desistieron de las quejas.
En ninguna queja el pronunciamiento emitido por la Defensoría se clasificó como desistido.

3.3.5.- Casos en los cuales la EV considero que el Defensor carecía de competencia.
En realidad, quienes con alguna frecuencia entendimos que la DCF no tenía competencia para emitir concepto alguno, fuimos nosotros. En algunos casos porque la cuantía desbordaba nuestra capacidad; en otros porque los hechos habían ocurrido hacia más de tres años o porque sobre el mismo asunto ya habíamos emitido un concepto. La mayoría de las veces en las que entendimos que no teníamos competencia tuvimos en cuenta que la única persona que puede decidir lo relacionado con las operaciones comerciales o previsionales es el empresario y que el DCF no puede suplantarlo, lo que ocurriría sin siquiera llegara a opinar sobre la conveniencia o racionalidad de conceder o negar un crédito, otorgar un plazo, o conceder o negar una pensión de invalidez, por ejemplo.

En treinta y nueve **(39)** 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 **20,63%**, sobre el total de pronunciamientos emitidos por la Defensoría.

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

Cll. 70A Nº 11-83 • Bogotá, D.C. • Tels.: (601) 235 1604 - 543 9850 - 543 9855
www.defensorialg.com.co

3.4.- Número total de quejas tramitadas por Credifamilia S.A (incluidas las que recibió la DCF y las que se radicaron en la SFC)

Durante el año 2023, Credifamilia S.A. tramitó en total tres mil trecientas cuarenta y tres **(3.343)** quejas: doscientas veintidós **(222)** quejas a través de la SFC con una participación del **6,65 %** sobre el total de quejas recibidas, dos mil novecientas treinta y dos **(2.932)** quejas radicadas directamente en Credifamilia S.A con una participación del **87,7%** y ciento ochenta y nueve **(189)** quejas a través del DCF con una participación del **5,65%** sobre el total de quejas recibidas en 2023.

3.4.1.- El número de clientes que Credifamilia S.A tenía al cierre del 31 de diciembre de 2021 fue de 20.382; al 31 de diciembre de 2022 fue de 25.976 y al 31 de diciembre de 2023 fue de 26.387, presentando en un incremento del 27.44% entre 2021 y 2022 y del 1.58.% entre 2022 y 2023

3.4.2.- Al 31 de diciembre de 2021 Credifamilia S.A tenía vigentes 19.970 productos, al 31 de diciembre de 2022 tenía vigentes 25.224 productos y al 31 de diciembre 2023 tenía vigentes 31.681 productos, presentando aumento del 26,30% entre 2021 y 2022 y del 25,6% entre 2022 y 2023.

3.5.- Análisis comparativo de quejas tramitadas por el DFC (2021-2022-2023)

Producto	N° Quejas 2021	N° Quejas 2022	N° Quejas 2023
Créditos de vivienda	253	281	168
CDT	2	1	13
Créditos de consumo	0	0	8
Total	**255**	**282**	**189**

Cuadro N°3

a.- De acuerdo con la información estadística de las quejas tramitadas a través del DCF en los años 2021 y 2022, se presentó un aumento del **10,58%.**

b.- Con relación a los años 2022 y 2023, se presentó una disminución del **33%**

c.- Durante los tres años 2021, 2022 y 2023 el producto más representativo en términos de quejas ha sido "*Crédito de Vivienda*"

3.6.- Reporte de reincidencias (Entendidas como aquellos incumplimientos parciales o totales de la entidad vigilada después de haber efectuado ajustes o rectificaciones).

Entendemos que se puede hablar de *reincidencias* cuando después de atender alguna queja y hacer ajustes o rectificaciones la EV incumple parcial o totalmente lo que con base

Cll. 70A Nº 11-83 • Bogotá, D.C. • Tels.: (601) 235 1604 - 543 9850 - 543 9855
www.defensorialg.com.co

en lo dicho o resuelto por la EV el quejoso esperaba. Durante el año 2023 no identificamos reincidencias.

3.7.- Casos en los cuales la EV no colaboró con el Defensor.

Este ordinal lo hemos incluido como parte del Informe solo para satisfacer la exigencia a la que se refieren 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.

3.8.- Casos en los cuales la EV no aceptó el pronunciamiento del DCF a favor del consumidor financiero.

En todos los casos. Aunque sea una paradoja, el artículo 15 de la ley 1328 de 2009 dice que al presentar sus explicaciones sobre una queja concreta la EV – aun sin conocer el concepto del DCF- debe precisar si lo acoge o no y todas las entidades a las que les prestamos servicios se han reservado el derecho de apartarse del concepto del DCF. Esa exigencia de la ley desorienta a los clientes y usuarios de entidades financieras, aseguradoras y previsionales porque la ley les anima a confiar y utilizar en un servicio gratuito y neutral que puede analizar sus quejas para ver si hay razones de derecho que favorezcan sus casos y al mismo tiempo exige que al pronunciarse sobre cada caso las EV declaren si acogen o no el concepto y, por prudencia o desconfianza con el DCF dicen que no lo acogen pero en el desarrollo de estas experiencias, a pesar de lo que dicen, con mucha frecuencia acogen los conceptos.

De seis **(06)** pronunciamientos, en los que la Defensoría favoreció al Consumidor Financiero, no recibimos objeción alguna por parte de Credifamilia

4.- Relación y descripción de los pronunciamientos que el DCF considera de interés general.

- Ref. 23-4-117-0550. Mora creditoria por fallas en los canales de pago.
- Ref. 23-4-117-0618. Razones de la negativa para el otorgamiento de un crédito.
- Ref. 23-4-117-0676. Aplicación del pago y cobros de gastos de cobranza automáticos basados en la edad de la mora.
- Ref. 23-4-117-0631. Incidencias en el valor a pagar en la plataforma PSE.

Cll. 70A Nº 11-83 • Bogotá, D.C. • Tels.: (601) 235 1604 - 543 9850 - 543 9855
www.defensorialg.com.co

5.- Vocerías (literales d y e art., 13, Ley 1328 de 2009)

a.- Como las vocerías surgen con ocasión de una queja concreta, de la que desde nuestro punto de vista se derivan o se pueden derivar interpretaciones legales incorrectas o prácticas abusivas, hemos considerado que para reseñarlas

objetivamente es necesario acudir al contexto que conecta la queja con el concepto, lo que se logra describiendo tanto los elementos del caso que suscitó la queja, como los puntos de vista o explicaciones de la EV y el concepto de la defensoría, para entrar, ahí sí, a la vocería y cerrar luego con la reseña de la opinión que a la EV le mereció la vocería o con la reseña de las decisiones que en cada caso se adoptaron como consecuencia de la vocería.

b.- En el transcurso de 2023 le presentamos a Credifamilia S.A, una **(01)** vocería la cual se encuentra reseñada en el Anexo N°1 de este informe.

c.- El tema que dio origen a la vocería presentada a Credifamilia S.A se relaciona con las incidencias en el valor a pagar en la plataforma PSE ya que la misma registraba un valor inferior al valor real de la cuota.

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

La vocería (Anexo N° 1) solo se puede entender viendo los casos que la originaron y viendo, obviamente, lo que dijimos en cada caso porque aislada de los hechos concretos parecen enunciados teóricos, posiblemente válidos pero ajenos a la EV.

6.- Conciliaciones (numeral c, Ley 1328 de 2009)

6.1.- Aspectos relevantes de esta función
La conciliación es una facultad otorgada al Defensor del Consumidor Financiero para actuar como conciliador, de acuerdo con el literal c del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009.

6.2.- Estadísticas
Como no atendimos ninguna solicitud para convocar una audiencia de conciliación, no tenemos estadísticas relacionadas con Credifamilia S.A.

7.- Revisión de los contratos de adhesión e identificación de posibles cláusulas abusivas.

Durante el transcurso del año 2023, la DCF recibió por parte de Credifamilia S.A una solicitud para la revisión de los documentos manejados por la EV relacionados con los créditos de vivienda y los CDT´s y la identificación de posibles cláusulas abusivas. Si bien

Cll. 70A Nº 11-83 • Bogotá, D.C. • Tels.: (601) 235 1604 - 543 9850 - 543 9855
www.defensorialg.com.co

tras dicho análisis no se identificaron cláusulas que se consideren abusivas, la DCF sí hizo algunas recomendaciones las cuales se encuentran en el Anexo N° 3 de este informe.

8. Relación y descripción de las prácticas indebidas, ilegales, no autorizadas o inseguras que haya evidenciado la DCF.

En el transcurso del 2023 la Defensoría no identificó en Credifamilia S.A prácticas que se pudieran considerar como indebidas, ilegales o inseguras.

9.- Reuniones entre la DCF y la EV: de seguimiento, capacitación, otras.

9.1.- Reuniones de seguimiento

Durante el año 2023, atendimos reuniones de seguimiento, en las que se revisaron las quejas recibidas a través de la Defensoría, las respuestas emitidas por Credifamilia S.A, causa raíz u origen de las quejas, las oportunidades de mejora y la medición tiempo de atención de las quejas tanto por parte de Credifamilia S.A como por parte de la Defensoría. Dichas reuniones se hicieron de manera virtual, a través de la herramienta Microsoft Teams en las siguientes fechas:

a.- Reunión del 23 de febrero de 2023:

En esta reunión se hizo una contextualización de los indicadores de gestión y servicio para la DCF y para Credifamilia S.A. A su vez se estableció la fórmula con la que sería calculado el indicador de cumplimiento tanto para la DCF como para Credifamilia S.A. Por otra parte, se presentaron las cifras generales a corte de enero de 2023. Así mismo, la DCF aclaró que, cuando se genera una solicitud de apremio o se crea una vocería se envían notificaciones por correo electrónico a los usuarios activos. Finalmente, la DCF expone algunas dudas relacionadas con la atención de usuarios mediante contacto telefónico a lo que Credifamilia S.A informa que se estaban fortaleciendo los canales de atención pero que, a la fecha contaban con un formulario de recepción de PQRS.

b.- Reunión del 16 de marzo de 2023:

En la reunión en mención Credifamilia S.A presentó los indicadores correspondientes al mes de febrero de 2023. A su vez, conforme a temas de resultados, se estableció que los comités de servicio se realizarán de forma bimensual, sin embargo, si se requiere algo de carácter urgente se programará antes de la fecha. Por otra parte, Credifamilia S.A solicitó la eliminación de notificaciones por email dando de baja a los siguientes usuarios: Gustavo Mantilla Bautista gumantilla@credifamilia.com, Harold Steven Mur Castañeda juridica4@credifamilia.com ; además Credifamilia S.A solicitó que respecto a los pronunciamientos emitidos y anexos de los mismos, se pueda ajustar la extensión en el nombre de la siguiente manera: RESP_FINAL_SFC. Finalmente, la DCF requiere capacitación conforme a los productos que actualmente maneja Credifamilia C.F.

Cll. 70A Nº 11-83 • Bogotá, D.C. • Tels.: (601) 235 1604 - 543 9850 - 543 9855
www.defensorialg.com.co

c.- Reunión del 11 de mayo de 2023.

En la reunión en mención Credifamilia S.A presentó los indicadores correspondientes a los meses de marzo y abril de 2023 exponiendo las cifras generales, indicadores, motivos de recepción y clasificación de Credifamilia S.A, los tiempos de respuesta y los tipos de pronunciamiento.

d.- Reunión del 13 de julio de 2023.

En la reunión en mención Credifamilia S.A presentó los indicadores correspondientes a los meses de mayo y junio de 2023. Por otra parte, la DCF solicitó la actualización en los números de contacto y en el horario de atención de la DCF y para ello se estableció como compromiso el enviar un correo electrónico a Credifamilia S.A con los cambios requeridos. A su vez, la DCF solicitó a Credifamilia S.A si la información del Defensor estaba actualizada en el Registro de Defensores ante la SFC. Finalmente, la DCF reiteró sus dudas en cuanto a la atención de usuarios mediante contacto telefónico a lo que Credifamilia S.A informó que se estaban fortaleciendo los canales de atención pero que, a la fecha continuaban únicamente con un formulario de recepción de PQRS.

e.- Reunión del 14 de septiembre de 2023

En la reunión en mención Credifamilia S.A presentó los indicadores correspondientes a los meses de julio y agosto de 2023. A su vez, se reiteró el compromiso de la DCF de enviar a Credifamilia S.A el correo electrónico con los cambios requeridos en cuanto a números de contacto y horario de atención. Finalmente se establecieron como compromisos para Credifamilia S.A los siguientes: i) Entregar a cierre de mes una base de los casos radicados señalando el motivo de la queja conforme la codificación del SmartSupervisión. A fin de reportar la misma información a la SFC; ii) Incluir en la presentación respecto al indicador ANS, los casos que serán objeto de revisión que afectaron el mismo.

f.- Reunión del 9 de noviembre de 2023:

En la reunión en mención Credifamilia S.A presentó los indicadores correspondientes a los meses de marzo y abril de 2023 exponiendo las cifras generales, indicadores, motivos de recepción y clasificación de Credifamilia S.A, los tiempos de respuesta y los tipos de pronunciamiento. A su vez, por parte de la DCF quedó el compromiso de agendar una capacitación para ajustar los motivos de las quejas en el aplicativo Coral de la DCF.

g.- Reunión del 21 de diciembre de 2023:

En la reunión en mención Credifamilia S.A presentó los indicadores correspondientes a noviembre de 2023 exponiendo las cifras generales, indicadores, motivos de recepción y clasificación de Credifamilia S.A, los tiempos de respuesta y los tipos de pronunciamiento. A su vez se establecieron los siguientes compromisos: por parte de la DCF el agendar una capacitación sobre el ajuste de los motivos de las quejas en el aplicativo Coral de la DCF.

A su vez, Credifamilia S.A se comprometió a entregar la primera semana de enero de 2024 la información requerida por la DCF para la preparación del informe anual de gestión 2023.

Cll. 70A Nº 11-83 • Bogotá, D.C. • Tels.: (601) 235 1604 - 543 9850 - 543 9855
www.defensorialg.com.co

9.2.- Reunión Colectiva

El 14 de diciembre de 2023, se llevó a cabo una reunión colectiva, con las entidades en la cual el Defensor trató los siguientes asuntos: **i)** Estado del aplicativo Coral; **ii)** Apremios; **iii)** Respuestas insuficientes; **iv)** Trastocamiento de contenido y radicación; v) Indicadores de seguimiento, los cuales deben ser creados por la entidad; **vi)** visualización de la página web de la Defensoría en las páginas de las entidades; **vii)** Vocerías; **viii)** Reuniones de seguimiento; **ix)** Cláusulas abusivas; **x)** casos representativos y; **xi)** ayudas de memoria.

10.- Recomendaciones y sugerencias de la Defensoría.

Nuestra principal sugerencia se encamina a que la E.V. promuevan la capacitación periódica de sus funcionarios para que conozcan la dinámica del aplicativo Coral y tengan en cuenta los desarrollos hechos en materia de seguridad de la información y ciberseguridad en el año 2023.

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

Cll. 70A Nº 11-83 • Bogotá, D.C. • Tels.: (601) 235 1604 - 543 9850 - 543 9855
www.defensorialg.com.co

INFORME DE GESTIÓN DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE CREDIFAMILIA S.A.
ANEXO No. 1 VOCERÍA

Enero – diciembre de 2023

Cll. 70A Nº 11-83 • Bogotá, D.C. • Tels.: (601) 235 1604 - 543 9850 - 543 9855
www.defensorialg.com.co

VOCERÍA ÚNICA- Fallas en el canal transaccional de PSE (23-4-117-0631. Daniela Castro Pardo)

a.- El texto de la queja dice así:

"Me refiero a la queja que radicó ante esta Defensoría el 23 de mayo, la cual se explica porque Credifamilia S.A le está cobrando un valor en mora pese a que usted pagó a tiempo. Por lo antedicho solicita que Credifamilia S.A le de una solución ya que la han llamado a cobrarle y ello la ha afectado económicamente."

b.- Las explicaciones de Credifamilia S.A:

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

"Al analizar detenidamente su transacción notamos que el monto abonado fue menor al valor indicado en su extracto mensual, documento que fue remitido a su dirección de correo electrónico dany.pardo95@hotmail.com que fue el registrado por usted en nuestra base de datos desde el momento de la radicación del crédito, sin que se hubiere presentado error alguno, tal como se evidencia en la siguiente imagen:

Correo Electronico,	Asunto	Correo remitente	Fecha creacion	Fecha de envio	Estado	Mes de envio
dany.pardo-95@hotmail.com,	EXTRACTOS_CREDIFAMILIA_CF	extractos_cf@credifamilia.com	21/03/2023 12:41	21/03/2023 12:41	APERTURA	MARZO
dany.pardo-95@hotmail.com,	EXTRACTOS_CREDIFAMILIA_CF	extractos_cf@credifamilia.com	17/04/2023 19:51	17/04/2023 19:51	APERTURA	ABRIL
dany.pardo-95@hotmail.com,	EXTRACTOS_CREDIFAMILIA_CF	extractos_cf@credifamilia.com	17/05/2023 18:52	17/05/2023 19:13	APERTURA	MAYO

*Del mismo modo, se evidencia que los extractos se enviaron por mensaje de texto al celular **3218040531**, número que también fue suministrado por usted y registrado en nuestra compañía, envió del cual se resalta no se presentó error alguno en cuanto a la expedición y entrega del mismo, tal como se aprecia a continuación:*

celular	código corto	fecha programación	fecha envio	estado	mensaje	operador
573218040531	898901	17/03/2023 17:17:33	17/03/2023 17:18:15	Entregado a la red	Credifamilia genero tu extracto en http://ma.sv/7CvvQn por un valor de $460.412 la clave es tu cedula.	CO_CLARO
573218040531	898901	18/04/2023 17:01:08	18/04/2023 17:02:06	Entregado a la red	Credifamilia genero tu extracto en http://ma.sv/7L2HnK la clave es tu cedula.	CO_CLARO
573218040531	898901	17/05/2023 17:38:57	17/05/2023 17:39:50	Entregado a la red	Credifamilia genero tu extracto en http://ma.sv/AO7aGz la clave es tu cedula.	WOM

Si bien es cierto que se presentaron incidencias en el valor a pagar en la plataforma de PSE, resaltamos que, si su pago resultará inferior al promedio de los pagos realizados anteriormente para su obligación hipotecaria, esto no estaría alineado con la proyección de pagos establecida y que usted conoce plenamente. Por lo tanto, es recomendable realizar el pago correspondiente según el valor facturado.

Tal como se evidencia en los últimos pagos realizados:

Cll. 70A Nº 11-83 • Bogotá, D.C. • Tels.: (601) 235 1604 - 543 9850 - 543 9855
www.defensorialg.com.co

MES	AÑ	FECHA MOVIMIENT	FECHA APLICACIÓ	BANCO	TI	NÚMERO	VALOR	INGRESO A ABANI
enero	2023	31/01/2023	31/01/2023	Av Villas	1	20211	445.722,00	Automático
febrero	2023	28/02/2023	28/02/2023	Av Villas	1	20211	452.416,00	Automático
marzo	2023	31/03/2023	31/03/2023	Av Villas	1	20211	460.412,00	Automático
abril	2023	28/04/2023	28/04/2023	Av Villas	1	20211	256.346,00	Automático
junio	2023	1/06/2023	1/06/2023	Av Villas	1	20211	685.113,00	Automático

Agradecemos que haya procedido a realizar el pago restante el 01 de junio. Entendemos y lamentamos profundamente la inconformidad que ha experimentado debido a la situación ocurrida en nuestra plataforma de pagos PSE, la cual fue solucionada de forma inmediata. En respuesta a este inconveniente, a su crédito se le ajustará en su próxima facturación un monto de $ 1,971.83

Finalmente, le informamos que su próximo pago está programado para el 01 de julio de 2023. A mediados de este mes, le enviaremos la facturación correspondiente, la cual incluirá todos los detalles necesarios, como el monto a pagar y los canales disponibles para realizar el pago.

Nos disculpamos sinceramente por las molestias y la inconveniencia que esta situación haya podido causarle.

Nuestro compromiso es brindarle un servicio de calidad y transparente, por lo que hemos tomado las medidas necesarias para rectificar el error y asegurar que este tipo de incidentes no vuelvan a ocurrir. Agradecemos su comprensión y paciencia durante este proceso. Valoramos su confianza en nosotros y estaremos atentos para brindarle cualquier apoyo adicional que pueda requerir"

c.- El concepto de la Defensoría:

"Con base tanto en la queja como en las explicaciones que acabamos de reseñar esta Defensoría acoge las explicaciones de Credifamilia S.A y considera necesario precisar lo siguiente:

***1.-** Sobre las fallas en el canal de pago PSE que registró un valor inferior al valor real de la cuota que debía pagar la cliente es necesario recordar que el literal i) del artículo 7º de la Ley 1328 de 2009 dice que las entidades financieras deben "proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros", enunciado que contiene dos principios: primero, el de "eficiencia" y el de "oportunidad", el primero de los cuales exige que la atención a los clientes se apoye en recursos humanos idóneos y en instrumentos tecnológicos adecuados para con unos y otros; y, segundo, el que le exige lograr que la atención sea "eficiente y oportuna", dando por descontado que no basta con que Credifamilia S.A tenga*

Cll. 70A Nº 11-83 • Bogotá, D.C. • Tels.: (601) 235 1604 - 543 9850 - 543 9855
www.defensorialg.com.co

equipos de última generación y profesionales bien capacitados porque también es necesario que la alta gerencia promueva el logro de lo que la ley quiere: que los servicios se presten eficientemente y a tiempo, sin dilaciones, sin estorbos y sin trabas, por lo tanto, es importante que Credifamilia S.A haga los respectivos ajustes a tiempo con el fin de solucionar ese problema.

2.-*Por otra parte, si bien es cierto que el canal de pago PSE arrojó un valor inferior al valor real de la cuota, la cliente tenía la posibilidad de verificar o conocer el valor correcto a través del extracto enviado por Credifamilia S.A pues es a través de los extractos como los clientes pueden llevar un control sobre el valor de cada cuota, sobre el número de cuotas pagadas, el de cuotas pendientes, y en general, pueden conocer y evaluar los aspectos básicos de la operación de crédito que celebraron.*

Esta es la opinión de la Defensoría del Consumidor Financiero y en virtud de ella damos por concluida nuestra intervención en este caso, no sin antes advertir que este concepto no es obligatorio y tampoco limita los derechos de acción y queja que las leyes le reconocen al quejoso"

d.- La vocería:

"Actuando como voceros de los clientes, respetuosamente le solicitamos que ponga este concepto en manos de quienes en esa entidad tienen a su cargo lo relacionado ***(i)*** *con el control y cumplimiento del SAC; y* ***(ii)*** *con las áreas técnicas y operativas encargadas del desarrollo y mantenimiento de los canales transaccionales, solicitudes que hacemos porque en este caso como en otros tantos (V.Gr 23-4-117-0624, 23-4-117-0630, 23-4-117-0622, hemos visto que el canal de pagos PSE habilitado desde la plataforma de Credifamilia S.A ha presentado inconsistencias al momento de informar el valor a pagar, pues el valor que ven los clientes es inferior al valor real de la cuota y por ello, al pagar el valor informado en la plataforma queda un saldo pendiente el cual hace que la obligación incurra en mora y se inicie la gestión de cobranza.*

Entendemos que las herramientas tecnológicas, como todos los elementos construidos por el hombre, soportan riesgos y daños que ocasionalmente los hacen ineficientes y que a veces los inutilizan, esto no significa que las entidades que se sirven de ellas no estén obligadas a tomar acciones permanentes para garantizar la idoneidad de dichas herramientas y, sobre todo, la debida atención a los consumidores que acuden al uso de las mismas.

Finalmente, consideramos que Credifamilia S.A debe analizar este caso a la luz del "Documento técnico Supervisión del Riesgo de Conductas" (abril de 2022), el cual tiene la finalidad de "promover y fortalecer la ***debida atención*** *y el* ***trato justo*** *hacia los consumidores financieros, lo que implica, que los* ***consumidores tengan***

Cll. 70A Nº 11-83 • Bogotá, D.C. • Tels.: (601) 235 1604 - 543 9850 - 543 9855
www.defensorialg.com.co

***acceso a productos y servicios apropiados que cumplan con la promesa de valor ofrecida**, que satisfagan sus necesidades (…) (Negrillas son propias). Para ello la SFC incorporará dentro de los riesgos analizados, **el de conductas**, con el fin de evaluar la gestión que realizan las entidades frente al trato justo hacia los consumidores financieros, y la integridad y transparencia de los mercados.[1] Así pues, se establece como un elemento para supervisión de conductas **el análisis prospectivo de los factores de riesgo que tengan la potencialidad de generar impactos a los consumidores financieros o al mercado como resultado de las prácticas que lleva a cabo la ES** para desarrollar y administrar sus productos o servicios durante todo el ciclo de vida."[2]*

e.- Respuesta de Credifamilia 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:

Mediante la presente, deseamos informarle que hemos identificado recientemente una inconsistencia en nuestro sistema de pagos a través de PSE, la cual ha resultado en un error en los datos utilizados para procesar los pagos correspondientes al mes de abril de 2023, específicamente hemos observado que debido a una actualización en nuestros desarrollos tecnológicos internos la plataforma de PSE estaba aplicando de forma duplicada la regla de descuento del subsidio FRECH. Como consecuencia, el monto a cancelar en la plataforma de PSE difería del importe reportado en los extractos mensuales de cada cliente.

A continuación, destacamos algunos puntos relevantes:

a) Queremos enfatizar que los extractos del mes fueron enviados oportunamente y contenían la información correcta sobre el monto a cancelar, garantizando que los clientes tuvieran conocimiento del importe a pagar correspondiente al período facturado.

b) Es importante señalar que este error afectó a nuestra base de clientes con beneficio FRECH y no a la totalidad de los mismos.

c) Nuestra plataforma de pago PSE cuenta con la opción de ingresar manualmente el monto a cancelar por parte del cliente, para garantizar que el consumidor pueda realizar un abono diferente al indicado en la aplicación. Una vez identificada esta

[1] Superintendencia Financiera de Colombia. Documento técnico Supervisión del Riesgo de Conductas. Pag. 6.
[2] Superintendencia Financiera de Colombia. Documento técnico Supervisión del Riesgo de Conductas. Pag. 2.

Cll. 70A Nº 11-83 • Bogotá, D.C. • Tels.: (601) 235 1604 - 543 9850 - 543 9855
www.defensorialg.com.co

inconsistencia, llevamos a cabo una revisión exhaustiva de la totalidad de clientes que realizaron pagos inferiores al importe reportado en sus extractos. Con el objetivo de proporcionar una solución oportuna, hemos emitido un comunicado general en el que explicamos lo sucedido e instamos a los clientes a verificar si existían diferencias entre el pago realizado y el histórico de sus abonos. En caso de haber alguna discrepancia, hemos descrito detalladamente una serie de pasos sencillos que permitirán a los clientes realizar el pago faltante:

Credifamilia

Estimado/a Cliente

En nuestro compromiso de mantenerlo informado sobre su crédito deseamos compartirle algunos detalles importantes relacionados con su reciente pago. Así las cosas, al analizar detenidamente su transacción hemos notado que el monto abonado es menor al valor indicado en su extracto mensual, documento que fue remitido a su dirección de correo electrónico y también le fue enviado mediante mensaje de texto al número de celular registrado en nuestros sistemas. Dicho lo anterior, encontramos prudente destacar que su pago actual también resulta inferior al promedio de sus últimos pagos realizados para su obligación hipotecaria lo cual no guarda relación con la proyección de pagos de la misma que es de su pleno conocimiento.

Por lo anterior agradecemos por favor revise cuidadosamente su extracto mensual y compare la información con el monto que ha abonado recientemente, si ha detectado alguna discrepancia entre el monto que ha pagado y el que se muestra en su extracto mensual, le pedimos que siga las siguientes instrucciones para realizar el pago completo de su cuota y evitar posibles moras y reportes negativos en su historial crediticio:

1. Ingrese a la página de pago PSE Pasarela de Pagos | Credifamilia S.A., seleccione su producto, digite su número de crédito y cedula de ciudadanía, de clic en continuar.
2. En el espacio "Ingrese el monto" digite manualmente el valor que quede pendiente en su pago anterior:

Ejemplo:

Valor extracto	Valor cancelado	Diferencia
$220.218	$144.171	-$76.047

PAGO CRÉDITO HIPOTECARIO

Digite el valor a pagar por la diferencia

3. En el espacio "Concepto de pago" Selecciona "pago a capital con reducción de plazo", esto no afectará el pago de la cuota.

Credifamilia

PAGO CRÉDITO HIPOTECARIO

Selecciona esta opción

4. Da clic en continuar y realiza el proceso acostumbrado.

Recuerde que siempre el valor que deberá cancelar es el indicado en el extracto de su crédito hipotecario. En Credifamilia, valoramos su compromiso con nuestras obligaciones y queremos asegurarnos que sus pagos se realicen de manera precisa y reflejen adecuadamente el saldo pendiente.

Estamos comprometidos con brindarle un servicio de la más alta calidad y esperamos poder seguir trabajando con usted en el futuro. Si tiene alguna pregunta o inquietud adicional, no dude en contactarnos en cualquier momento.

De acuerdo con esta información se da respuesta a su queja de forma clara y oportuna, en caso de presentar inconformidad con la misma, usted puede presentar consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos por medio de nuestro formulario https://credifamilia.com/canales-de-atencion/formulario-PQR, ante la Superintendencia Financiera de Colombia https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/, o el defensor del Consumidor Financiero – Credifamilia https://credifamilia.com/defensor-del-consumidor-financiero/

Cordial Saludo,

Credifamilia

Servicio al cliente
Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A

Es importante destacar que, para aquellos clientes que efectuaron un pago inferior al monto indicado en el extracto y no tienen antecedentes de pagos atrasados, no se ha aplicado ningún cargo adicional por concepto de mora o pago fuera de fecha correspondiente al mes de abril de 2023.

III. 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 financiero, no obstante verificados los procesos internos adoptados por la entidad de cara a la gestión y atención de las inconsistencias en plataformas de pago PSE se encuentra que no

Cll. 70A Nº 11-83 • Bogotá, D.C. • Tels.: (601) 235 1604 - 543 9850 - 543 9855
www.defensorialg.com.co

es necesario realizar ajustes en los mismos dado que se garantiza plenamente el respeto a los derechos del consumidor financiero.

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."

f.- La decisión de Credifamilia S.A sobre esta vocería:

Credifamilia S.A no acogió la vocería.

Cll. 70A Nº 11-83 • Bogotá, D.C. • Tels.: (601) 235 1604 - 543 9850 - 543 9855
www.defensorialg.com.co

INFORME DE GESTIÓN DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE CREDIFAMILIA S.A.
ANEXO No. 2
PRONUNCIAMIENTOS DE INTERÉS

Enero – diciembre de 2023

Bogotá D.C., 25 de enero de 2023.

Señora
Bárbara Piraban Conejo
barbarapiraban@hotmail.com

Ref. 23-4-117-0550

Respetada señora Bárbara:

Me refiero a la queja que usted radicó ante esta Defensoría, la cual se explica porque la cuota de su crédito vencía el pasado 29 de diciembre por lo cual intentó hacer el pago por PSE seleccionando la opción de Nequi. Tras varios intentos aparecía un mensaje de *"solicitud de pago pendiente",* sin embargo transcurrieron tres días *y "nada pasó".* Luego intentó en varias ocasiones comunicarse con el área de atención al cliente de Credifamilia S.A pero no fue posible ya que la única opción era dejar un mensaje para ser contactada en las dos horas siguientes, sin embargo ello no sucedió. Por lo antedicho solicita que Credifamilia S.A estudie su caso pues no está de acuerdo con tener que pagar intereses de mora y tener un puntaje negativo *"por culpa de la incompetencia de PSE".*

Sobre este asunto, el 23 de enero del año en curso Credifamilia S.A dijo que:

> Por medio del presente nos permitimos dar respuesta a su inconformidad manifestándole inicialmente que desde Credifamilia C.F, lamentamos profundamente la molestia que esta situación le ha generado, sin embargo, hemos redoblado nuestros esfuerzos para poder brindarle una pronta y eficaz solución.
>
> En ese orden de ideas nos permitimos aclarar sus requerimientos de la siguiente manera:
>
> 1. Su último pago fue recibido en nuestra cuenta de recaudo el 03-01-2023 y su crédito se encuentra al día.
> 2. La mora generada por el pago tardío fue de **$ 1.787,70** y se cubrió con su pago, por cuanto su crédito no tiene ningún saldo en mora. Información que podrá validar en su próxima facturación.
> 3. Para el día en que realizó el pago por la plataforma de PSE, no se reportó ninguna falla general. Por tanto, en caso de no poder acceder a PSE debe intentar limpiar las cookies del pc o ingresar mediante otro equipo.
> 4. La información en la pasarela de pagos PSE se actualiza según su fecha de corte, para su caso entre el 16 y 17 de cada mes por lo que puede que aun vea reflejado el valor a pagar del mes anterior.
> 5. Si al ingresar a pagar mediante PSE aparece el valor del mes anterior, usted puede digitar/modificar el valor a pagar en la pasarela de pagos Credifamilia PSE en el campo: Ingresa el monto*.

6. Recuerde que usted cuenta con otros medios de pago autorizados para su crédito:

a. Grupo Exito: Carulla-Surtimax-Éxito "Convenio- Código de barras del extracto"
b. Cencosud: Metro-Jumbo-Easy "Convenio- 245 - Código de barras del extracto"
c. Corresponsales Banco de Occidente: 4-72, Punto Red: (pagos créditos - credifamilia cia de financiamiento – 9513) Punto Pago: Edeq, Efecty (convenio 9513)
d. Corresponsales Banco Colpatria: Platik, Refácil, 4-72, Movilservicios, Megared, Punto Red, PagoFacil, Compensar, Veci, Recargamos.co, Tpaga, Cencosud.

Credifamilia, C.F, está redoblando sus esfuerzos para fortalecer sus servicios, de esta manera informamos que mediante el Formulario de contacto el consumidor financiero podrá escribir y resolver sus inquietudes, quejas, solicitudes o reclamos en el menor tiempo posible, lo invitamos a visitar el siguiente link https://credifamilia.com/canales-de-atencion/formulario-PQR De igual forma, usted también podrá encontrar información de contacto y los canales de atención en nuestra página web, https://credifamilia.com/canales-de-atencion/oficinas.

Con base en lo dicho por las partes, esta Defensoría no acoge las explicaciones de Credifamilia S.A porque:

1.- En cuanto a las fallas en los canales de pago conviene recordar que el literal i) del artículo 7º de la Ley 1328 de 2009 dice que las entidades financieras deben *"proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros",* enunciado que contiene dos principios: primero, el de "*eficiencia"* y el de "*oportunidad"*, el primero de los cuales exige que la atención a los clientes se apoye en recursos humanos idóneos y en instrumentos tecnológicos adecuados para con unos y otros; y, segundo, el que le exige lograr que la atención sea *"eficiente y oportuna*", dando por descontado que no basta con que Credifamilia S.A tenga equipos de última generación y profesionales bien capacitados porque también es necesario que la alta gerencia promueva el logro de lo que la ley quiere: que los servicios se presten eficientemente y a tiempo, sin dilaciones, sin estorbos y sin trabas, lo que Credifamilia S.A no cumple con sus canales de pago, por lo tanto, es importante que haga los respectivos ajustes a tiempo con el fin de solucionar ese problema.

2.- Es frecuente que para atender las cargas operacionales que se relacionan con la actividad financiera, los bancos o entidades financieras contraten con otras empresas especializadas parte de esas actividades, como sucede cuando pensando en el bienestar de sus clientes esas entidades contratan con terceros especializados los servicios de recaudo o los de trasferencia electrónica de fondos, o el acceso y administración de canales habilitados para recibir los pagos. Cuando la actividad de tales terceros es ineficiente o por cualquier razón le causa daños a los

clientes de Credifamilia S.A, en desarrollo de los principios que animan los artículos 2347, 2348 y 2349 del CC y 822 del del C. Co, Credifamilia S.A ha de responder ante sus clientes o usuarios sin que pueda excusarse en la tercerización porque ese tercero interviene en esas operaciones por voluntad de quien lo contrató: Credifamilia S.A. Así las cosas, si a través de los mecanismos de pago dispuestos por Credifamilia S.A, los clientes no pueden pagar las obligaciones a su cargo, ese defecto compromete la responsabilidad civil de Credifamilia S.A y puede excusar al deudor del pago de los intereses causados durante el tiempo de la obstrucción.

3.- La Corte dice que los contratos conexos surgen de *"la utilización práctica de las diferentes tipologías contractuales, que se enlazan para conformar una unidad negocial inescindible, de modo que surgen entre las diversas formas aplicadas a una relación ya sea de mutua dependencia, ora de subordinación, todo en procura de facilitar el intercambio de bienes y productos, la prestación de servicios y el crédito."*[1]. En cuanto a las obligaciones que surgen en este tipo de contratos, la Corte precisa que "*el coligamiento de contratos impone a quienes integren la cadena por ellos conformada, el deber de atender las obligaciones propias de las convenciones conjuntadas y, adicionalmente, las que se derivan de la integración misma, entendida como sistema, particularmente, las relacionadas con su adecuada conformación y su apropiado funcionamiento*. […] *De allí que la insatisfacción de unas y otras califique como contractual, pues así como los contratos se integran para actuar como un todo, sin que luego pueda escindírseles, algo parecido pasa con las obligaciones, de modo que no sea factible separarlas para pensar que su desatención da lugar, en ciertos casos, a responsabilidad contractual y, en los restantes, a responsabilidad extracontractual"*[2]. Así las cosas, entendido el acuerdo que celebró Credifamilia S.A con los proveedores externos de tecnología o de servicios de recaudo, como un contrato, no puede el Banco excusarse diciendo que dicho proveedor es quien debe solucionar el problema, pues los efectos de este contrato mal atendido afectan a los clientes de Credifamilia S.A

4.- Dicho lo anterior, es necesario precisar que si por error de Credifamilia S.A en cuanto a las fallas en sus canales de pago, la cliente no pudo pagar, la mora en este caso ocurriría por negligencia de Credifamilia S.A y no de su cliente. Así pues, conviene analizar lo que establece el artículo 1609 del Código Civil: *"en los contratos bilaterales ninguno de los contratantes está en mora dejando de cumplir lo pactado, mientras el otro no lo cumpla por su parte, o no se allana a cumplirlo en la forma y tiempo debidos"*. La doctrina ha entendido que para que tenga cabida esa *excepción de contrato no cumplido*, es necesario que el deudor se encuentre libre de culpa, es decir, que haya cumplido o se haya allanado a cumplir, por lo cual *"el requisito de la ausencia de culpa parte (…) del hecho de que el contratante, a pesar de incumplir formalmente, está autorizado para hacerlo, como cuando el otro contratante se encuentra en mora, ya que a las voces del artículo 1609 no entraría en ese estado"*[3]. En ese orden de ideas, en este caso, las fallas en el sistema de pagos de Credifamilia S.A, generaron las consecuencias descritas en el artículo citado, por lo tanto, bien se sabe que cuando el deudor no puede pagar por culpa del acreedor, surge la **mora creditoria** que es *"aquella circunstancia jurídica específica que resulta directamente imputable al acreedor y que termina por purgar la mora del deudor o desvirtuarla en cuanto al retardo injustificado en el cumplimiento la obligación no deriva de este último quien, por*

[1] Corte Suprema de Justicia. Sentencia SC18476-2017. M.P: Álvaro Fernando García Restrepo.

[2] Ibídem.

[3] Velásquez Gómez, H.D., *Estudio sobre obligaciones.* Editorial Temis. Bogotá, 2010, p.211

el contrario, ha ofrecido al acreedor su debida satisfacción o ha prestado toda cooperación y colaboración para la ejecución de la prestación"[4].

5.- Por lo antedicho, los intereses moratorios y los otros cargos contables causados desde cuando por defectos del canal de pago no se pudo hacer el abono deben ser asumidos por Credifamilia S.A.

Esta es la opinión de la Defensoría del Consumidor Financiero y con ella damos por concluida nuestra intervención en este asunto no sin antes advertir que este concepto no es obligatorio y que nuestra opinión no limita los derechos que las leyes les reconocen a los consumidores financieros.

Respetuosamente,

DARIO LAGUADO MONSALVE
Defensor del Consumidor Financiero

C (+)

[4] Corte Constitucional. Sentencia C-428. 2002. M.P Rodrigo Escobar Gil.

Bogotá D.C., 29 de mayo de 2023.

Señora
Liliana Trujillo Barona
liliana.84trujillo@gmail.com

Ref. 23-4-117-0618

Respetada señora Liliana:

Me refiero al escrito que radicó ante esta Defensoría el 06 de mayo, en el cual solicita a Credifamilia S.A el desembolso del crédito de vivienda No. 103051 aprobado y tramitado con subsidio de vivienda "según código de familia No. 1247090" el cual cuenta con carta de ratificación emitida por Credifamilia S.A el 7 de septiembre de 2022 por un valor de $13.256.040. Lo anterior debido a que dicha aprobación "*dio pie a que se tramitara el proceso de escrituras de compra de la vivienda*". Además, tal como fue solicitado por la funcionaria Dayana Rodríguez, el 07 de septiembre de 2022 presentó la documentación actualizada y *"de acuerdo con la aprobación en ningún momento se condiciona el desembolso a la actualización de documentos como carta laboral, desprendibles de certificado de ingresos y retenciones menos si se cuenta con una carta de ratificación que da vía libre a la escrituración y cupo de subsidio de vivienda que ya se encuentra aprobado y pendiente de cobro".* Por otra parte dice que al validar con la constructora le informaron que "*en este momento se encuentran en proceso de cobro del desembolso del crédito para asi hacerme entrega de la vivienda y que en ningún momento han solicitado documentación adicional como carta laboral, desprendibles de pago y certificados de ingresos y retenciones".* Por lo antedicho solicita que Credifamilia S.A continúe con el proceso de desembolso.

Sobre este asunto, el 18 de mayo Credifamilia S.A dijo que:

1. "... De acuerdo a la aprobación inicial en ningún momento se condiciona el desembolso a la actualización de documentos como carta laboral, desprendibles de pago y certificado de ingresos y retenciones"

> Esta carta de aprobación no es válida para dar inicio al proceso de escrituración de su inmueble. En la eventualidad de que el crédito acá otorgado no se pueda legalizar al momento de la escrituración, la entidad conserva la potestad de realizar un nuevo estudio de la solicitud de crédito.

Respuesta: nos gustaría señalar que en la carta de aprobación emitida con fecha del 12 de junio de 2019, se informó claramente que dicho documento no es válido para iniciar el proceso de escrituración. Es importante destacar que, una vez que llegue el momento de iniciar dicho proceso, tendremos la potestad de realizar una actualización o un nuevo estudio de su solicitud de crédito. Esto se debe a que, durante el tiempo transcurrido desde la emisión de la carta de aprobación hasta el inicio del proceso de escrituración, pueden haber ocurrido cambios relevantes en su situación financiera o en las condiciones del mercado.

2. "... menos si se cuenta con una carta de ratificación que dio vía libre a la escrituración"

Respuesta: En la carta definitiva que nuestra entidad emitió el 7 de septiembre de 2022, confirmamos las condiciones de su crédito para que la constructora pueda iniciar el proceso de escrituración y solicitar el desembolso correspondiente. Además, en ese documento, se destacaron los términos y condiciones que rigen dicho proceso:

a) Para que se pueda llevar a cabo el desembolso, es necesario que se cumplan ciertas condiciones:

> La entrega del valor aquí aprobado queda sujeta al concepto Favorable del avalúo sobre la calidad y especificaciones del inmueble, así como a, la disponibilidad de recursos por parte de CREDIFAMILIA CF, el mantenimiento de las condiciones patrimoniales, el comportamiento de pago del Consumidor Financiero y/o de aquellas circunstancias que de acuerdo con las políticas de CREDIFAMILIA CF, se consideran como impedimentos para realizar el respectivo desembolso, o hayan sido determinantes para la presente aprobación, incluidas las condiciones económicas y de mercado vigentes en la fecha del desembolso.

b) Nos reservamos el derecho de revisar la solicitud del crédito en cualquier momento si consideramos que es necesario:

último. En este orden de ideas, según todo lo indicado anteriormente, esta comunicación **no obliga a CREDIFAMILIA CF a otorgar el respectivo crédito** y por tanto la Compañía se reserva el derecho de realizar el desembolso del mismo, así como de realizar un nuevo estudio de la solicitud de crédito en caso de considerarlo necesario, previo su desembolso en cualquier tiempo.

c) La carta tiene una vigencia de 180 días para llevar a cabo todos los procesos necesarios que permitan el desembolso correspondiente. En caso de no realizar el proceso dentro deese plazo, se aplicarán las consecuencias correspondientes:

El término máximo otorgado para realizar los respectivos trámites de escrituración corresponde a ciento ochenta (180) días calendario contados a partir de la fecha de la

presente, plazo dentro del cual debe recibirse toda la documentación requerida por CREDIFAMILIA CF y la orden de desembolso por parte de la constructora. En la eventualidad de que el crédito acá otorgado no se pueda legalizar dentro de este término, la entidad se reserva el derecho de realizar un nuevo estudio de la solicitud de crédito. No obstante, la compañía se reserva el derecho a efectuar un nuevo estudio sobre la solicitud, previo al vencimiento de los 180 días indicados anteriormente, en atención a las circunstancias de orden público, económico, social, ambiental, entre otros, que así lo justifiquen.

3. ***"... Validando con la constructora me informan que ellos en este momento se encuentran en el proceso del cobro del desembolso del crédito para así hacerme entrega de la vivienda"***

Respuesta: En Credifamilia, llevamos a cabo los trámites de escrituración en los plazos acordados con la constructora, garantizando un debido proceso para su crédito. La escritura pública fue recibida el 28 de noviembre de 2022 y entregada el 29 de noviembre de 2022 luego de su revisión y firma por nuestra entidad. La constructora solicitó la carta de compromiso el 5 de diciembre de 2022, la cual fue enviada el 6 de diciembre de 2022, en un plazo de dos días.

Una vez entregados la escritura firmada y la carta de compromiso, el proceso quedó en manos de la constructora para la recolección de las firmas faltantes y los trámites correspondientes ante el Notariado y Registro.

La constructora solicitó el desembolso para el 21 de marzo de 2023, fecha en la cual la vigencia de su carta definitiva había vencido, lo que activó el proceso de revisión y actualización de las condiciones a la fecha de su solicitud de crédito.

Luego de realizar una revisión de sus condiciones actuales, lamentablemente se determinó que no cumple con las políticas internas de nuestra compañía para proceder con su solicitud de crédito y desembolso.

Con base tanto en la queja como en las explicaciones que acabamos de reseñar, esta Defensoría no acoge las explicaciones de Credifamilia pues si bien la entidad explicó detalladamente el proceso surtido dentro de la solicitud inicial del crédito, esta Defensoría considera que si bien en virtud del principio de libertad , Credifamilia S.A tiene libertad para aprobar o desestimar una operación de crédito, en caso de negarla las razones de la negativa no son confidenciales para el solicitante pues según lo establecido en el literal b) del artículo 3º de la Ley 1328 de 2009, "*la negativa en la prestación de servicios o en el ofrecimiento de productos deberá fundamentarse en causas objetivas y no podrá establecerse tratamiento diferente injustificado a los consumidores financieros*" y, por lo tanto, aunque la entidad financiera tiene la facultad de negarse a contratar con algún cliente potencial, también es cierto que las razones que justifiquen esa negativa se deben fundamentar en criterios objetivos, como los resultados del estudio de crédito, la percepción del riesgo crediticio, la idoneidad de las garantías, los hábitos de pago del interesado en el crédito y el entorno inmediato de la operación.

Así pues, en el presente caso Credifamilia se limitó a decir que "*Luego de realizar una revisión de sus condiciones actuales, lamentablemente se determinó que no cumple con las políticas internas de nuestra compañía para proceder con su solicitud de crédito y desembolso."* sin aclarar a qué políticas se refiere y por ello para esta Defensoría no es claro en qué criterio objetivo de medición del riesgo se basó Credifamilia S.A para negar el crédito a la señora Liliana.

Por lo tanto conviene recordar que el numeral 6º del Capítulo Sexto del Título Primero de la Circular Externa 007 de 1996 dice que "… *cuando la prestación de un servicio no sea impuesta obligatoriamente por su régimen respectivo, la negativa para suministrarlo o su terminación unilateral debe basarse, estrictamente, en la evaluación de las condiciones y los riesgos inherentes a las operaciones que se realizan o se realizarían con cada consumidor, de forma que la abstención de prestarlos esté plenamente justificada en criterios objetivos y razonables que deben ponerse en conocimiento del consumidor cuando lo solicite."*

Adicionalmente, debemos agregar que la Circular Externa 018 del 26 de mayo de 2016 establece en su artículo **6.2.48 que se considera como una práctica abusiva *"No informar al consumidor financiero las razones exactas por las cuales se le niega la aprobación de un crédito*",** y por ello creemos a la mayor brevedad posible Credifamilia S.A deberá darle a conocer a la cliente, las razones por las cuales no le concedió el crédito, lo que también es exigible porque Credifamilia S.A debe responder a las quejas de tal manera que la respuesta sea clara, cierta y suficiente *(Cfr. literal c) y k), artículo 7, Ley 1328 de 2009).*

De esta manera, damos por concluida nuestra intervención en este caso, no sin antes recordar que este concepto no es obligatorio y tampoco limita los derechos de acción y queja que las leyes le reconocen a los clientes o usuarios de entidades financieras

Respetuosamente,

DARIO LAGUADO MONSALVE
Defensor del Consumidor Financiero

C (+)

Bogotá D.C., 08 de junio del 2023.

Señora
Daniela Castro Pardo
dany.pardo-95@hotmail.com

Ref. 23-4-117-0631

Respetada señora Daniela:

Me refiero a la queja que radicó ante esta Defensoría el 23 de mayo, la cual se explica porque Credifamilia S.A le está cobrando un valor en mora pese a que usted pagó a tiempo. Por lo antedicho solicita que Credifamilia S.A le de una solución ya que la han llamado a cobrarle y ello la ha afectado económicamente.

Sobre este asunto el 05 de junio Credifamilia S.A dijo que:

En relación a su solicitud radicada con el número **830085**, nos permitimos dar respuesta a la misma en los siguientes términos:

Al analizar detenidamente su transacción notamos que el monto abonado fue menor al valor indicado en su extracto mensual, documento que fue remitido a su dirección de correo electrónico dany.pardo-95@hotmail.com que fue el registrado por usted en nuestra base de datos desde el momento de la radicación del crédito, sin que se hubiere presentado error alguno, tal como se evidencia en la siguiente imagen:

Correo Electronico,	Asunto	Correo remitente	Fecha creacion	Fecha de envio	Estado	Mes de envio
dany.pardo-95@hotmail.com,	EXTRACTOS_CREDIFAMILIA_CF	extractos_cf@credifamilia.com	21/03/2023 12:41	21/03/2023 12:41	APERTURA	MARZO
dany.pardo-95@hotmail.com,	EXTRACTOS_CREDIFAMILIA_CF	extractos_cf@credifamilia.com	17/04/2023 19:51	17/04/2023 19:51	APERTURA	ABRIL
dany.pardo-95@hotmail.com,	EXTRACTOS_CREDIFAMILIA_CF	extractos_cf@credifamilia.com	17/05/2023 18:52	17/05/2023 19:13	APERTURA	MAYO

Del mismo modo, se evidencia que los extractos se enviaron por mensaje de texto al celular **3218040531**, número que también fue suministrado por usted y registrado en nuestra compañía, envió del cual se resalta no se presentó error alguno en cuanto a la expedición y entrega del mismo, tal como se aprecia a continuación:

celular	código corto	fecha programación	fecha envio	estado	mensaje	operador
573218040531	898901	17/03/2023 17:17:33	17/03/2023 17:18:15	Entregado a la red	Credifamilia genero tu extracto en http://ma.sv/7CvvQn por un valor de $460.412 la clave es tu cedula	CO_CLARO
573218040531	898901	18/04/2023 17:01:08	18/04/2023 17:02:06	Entregado a la red	Credifamilia genero tu extracto en http://ma.sv/7L2HnK la clave es tu cedula	CO_CLARO
573218040531	898901	17/05/2023 17:38:57	17/05/2023 17:39:50	Entregado a la red	Credifamilia genero tu extracto en http://ma.sv/A07aGz la clave es tu cedula	WOM

Si bien es cierto que se presentaron incidencias en el valor a pagar en la plataforma de PSE, resaltamos que, si su pago resultará inferior al promedio de los pagos realizados anteriormente para su obligación hipotecaria, esto no estaría alineado con la proyección de pagos establecida y que usted conoce plenamente. Por lo tanto, es recomendable realizar el pago correspondiente según el valor facturado.

Tal como se evidencia en los últimos pagos realizados:

MES	AÑ	FECHA MOVIMIENT	FECHA APLICACIÓ	BANCO	TI	NÚMERO	VALOR	INGRESO A ABANI
enero	2023	31/01/2023	31/01/2023	Av Villas	1	20211	445.722,00	Automático
febrero	2023	28/02/2023	28/02/2023	Av Villas	1	20211	452.416,00	Automático
marzo	2023	31/03/2023	31/03/2023	Av Villas	1	20211	460.412,00	Automático
abril	2023	28/04/2023	28/04/2023	Av Villas	1	20211	256.346,00	Automático
junio	2023	1/06/2023	1/06/2023	Av Villas	1	20211	685.113,00	Automático

Agradecemos que haya procedido a realizar el pago restante el 01 de junio. Entendemos y lamentamos profundamente la inconformidad que ha experimentado debido a la situación ocurrida en nuestra plataforma de pagos PSE, la cual fue solucionada de forma inmediata. En respuesta a este inconveniente, a su crédito se le ajustará en su próxima facturación un monto de **$ 1,971.83**

Finalmente, le informamos que su próximo pago está programado para el 01 de julio de 2023. A mediados de este mes, le enviaremos la facturación correspondiente, la cual incluirá todos los detalles necesarios, como el monto a pagar y los canales disponibles para realizar el pago.

Nos disculpamos sinceramente por las molestias y la inconveniencia que esta situación haya podido causarle. Nuestro compromiso es brindarle un servicio de calidad y transparente, por lo que hemos tomado las medidas necesarias para rectificar el error y asegurar que este tipo de incidentes no vuelvan a ocurrir.
Agradecemos su comprensión y paciencia durante este proceso. Valoramos su confianza en nosotros y estaremos atentos para brindarle cualquier apoyo adicional que pueda requerir.

Con base tanto en la queja como en las explicaciones que acabamos de reseñar esta Defensoría acoge las explicaciones de Credifamilia S.A y considera necesario precisar lo siguiente:

1.- Sobre las fallas en el canal de pago PSE que registró un valor inferior al valor real de la cuota que debía pagar la cliente es necesario recordar que el literal i) del artículo 7º de la Ley 1328 de 2009 dice que las entidades financieras deben *"proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros",* enunciado que contiene dos principios: primero, el de "*eficiencia"* y el de "*oportunidad"*, el primero de los cuales exige que la atención a los clientes se apoye en recursos humanos idóneos y en instrumentos tecnológicos adecuados para con unos y otros; y, segundo, el que le exige lograr que la atención sea *"eficiente y oportuna*", dando por descontado que no basta con que Credifamilia S.A tenga equipos de última generación y profesionales bien capacitados porque también es necesario que la alta gerencia promueva el logro de lo que la ley quiere: que los servicios se presten eficientemente y a tiempo, sin dilaciones, sin estorbos y sin trabas, por lo tanto, es importante que Credifamilia S.A haga los respectivos ajustes a tiempo con el fin de solucionar ese problema.

2.-Por otra parte, si bien es cierto que el canal de pago PSE arrojó un valor inferior al valor real de la cuota, la cliente tenía la posibilidad de verificar o conocer el valor correcto a través del extracto enviado por Credifamilia S.A pues es a través de los extractos como los clientes pueden llevar un control sobre el valor de cada cuota, sobre el número de cuotas pagadas, el de cuotas pendientes, y en general, pueden conocer y evaluar los aspectos básicos de la operación de crédito que celebraron.

Esta es la opinión de la Defensoría del Consumidor Financiero y en virtud de ella damos por concluida nuestra intervención en este caso, no sin antes advertir que este concepto no es obligatorio y tampoco limita los derechos de acción y queja que las leyes le reconocen al quejoso

Respetuosamente,

DARIO LAGUADO MONSALVE
Defensor del Consumidor Financiero

C(-) V

Bogotá D.C., 05 de octubre de 2023.

Señora
Adriana Pulga Pacalagua
apulga@fedco.com.co

Ref. 23-4-117-0676

Respetada señora Adriana:

Me refiero a la queja que usted radicó ante esta Defensoría el 21 de agosto, la cual se explica porque usted adquirió un crédito con Refinancia el cual fue "*entregado"* a Credifamilia S.A. El pasado mes de junio pagó la cuota a Refinancia, no obstante, comenzó a recibir llamadas y mensajes de texto de Credifamilia S.A por una presunta mora en su obligación. Ante ello se comunicó vía WhatsApp con una asesora y le envió el comprobante de pago, la asesora verificó y le dijo que iba a solicitar a Refinancia la devolución del dinero para cruzarlo a su favor. Luego, en julio la volvieron a llamar por una supuesta mora por un valor más elevado, por ello le escribió nuevamente a la asesora quien le dijo que pagara solamente el valor de la cuota y usted así lo hizo; de tal pago envió el comprobante, no obstante, *"este mes vuelve a suceder lo mismo, le escribí a la asesora pero nunca me contesto así que puse la PQR contando todo lo anterior y su respuesta fue que volviera a poner la PQR y adjuntara el soporte pero no mencionaron nada del reembolso de refinancia y de toda la información que ya había entregado por medio de su canal de whatsapp, al momento de adjuntar el soporte no me lo permite y la verdad no me voy a desgastar más con ellos porque es como si no hubiera hecho nada informando y enviando los soportes a tiempo desde Junio(sic)".* Por lo antedicho solicita la intervención de esta Defensoría para que Credifamilia S.A solicite a Refinancia el reembolso de su cuota de junio por $150.000. A su vez pide *"me exoneren de pagos adicionales como intereses ya que es injusto pues reitero, informe a tiempo y envíe los soportes correspondientes. A la fecha solo debo la cuota de agosto que esta para el 23, pero no la he consignado porque el valor está por encima de mi cuota(sic)"*

Sobre este asunto el 13 de septiembre Credifamilia S.A dijo que:

1. Como Tal como usted menciona, queremos informarle que a partir del 31 de mayo de 2023, la gestión de su obligación, que anteriormente estaba a cargo de la entidad Refinancia, pasó a ser administrada por **CREDIFAMILIA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A**. Su número de crédito correspondiente es **23.492**, a nombre de Adriana Pulga Pacalagua con la cédula de ciudadanía número **52.434.871.**

2. Con respecto a su obligación con Credifamilia C.F. **23.492**, le confirmamos que sus pagos han sido registrados de manera adecuada. A continuación, le proporcionamos los detalles de los pagos registrados en nuestro sistema durante el año en curso:

Fecha de Pago	Valor de Pago
18/01/2023	$ 160.000,00
22/02/2023	$ 160.000,00
22/03/2023	$ 160.000,00
12/04/2023	$ 158.287,00
27/05/2023	$ 181.540,00
26/07/2023	$ 145.000,00
30/08/2023	$ 160.000,00

3. Le confirmamos que durante el mes de junio no hemos recibido ningún pago al crédito **23.492**. Al llevar a cabo las verificaciones y validaciones necesarias, hemos observado en el documento adjunto que el comercio al que realizó el pago no corresponde con la entidad de salud (Dentisalud) con la cual tiene contratado el servicio. En lugar de ello, el pago refleja la transacción con el comercio **"Inversiones Crear Rama S.A."**

4. Basándonos en la información previamente proporcionada, a continuación detallamos las cuotas pendientes de pago:

Estado	Mes	Valor
Cuotas vencidas	Julio	51.219,65
	Agosto	161.163,10
Cuota Futura	Septiembre	159.013,00
	Total	**371.395,75**

- Tenga en cuenta que de acuerdo a que su pago del mes de julio fue por menor valor al correspondiente a la cuota y que los pagos los ha realizado de forma tardía, para la cuota del mes de julio tiene un saldo pendiente de **$51.136,59** que corresponden a Intereses moratorios y GAC.

5. Le recordamos que la fecha pactada para el pago es el día 23 de cada mes. Hemos observado que los pagos realizados hasta la fecha se han efectuado con retraso, lo que ha dado lugar a la generación de cargos adicionales en forma de intereses moratorios y gastos administrativos de cobranza (GAC) debido al incumplimiento de la obligación. Es importante tener en cuenta que los gastos administrativos de cobranza (GAC) se aplican a todos los créditos que se encuentren en un rango de mora de cinco (5) días o más y su porcentaje aumenta en función del nivel de mora. Estos gastos se calculan sobre el saldo vencido del cliente, incluyendo capital vencido, intereses corrientes, intereses de mora y seguro de vida.

   Por lo tanto, enfatizamos la importancia de regularizar su situación con respecto a su obligación **23.420** para evitar cargos adicionales y mantener su historial crediticio en buen estado.

Para concluir, le recordamos que puede comunicarse con un asesor a través del siguiente enlace de WhatsApp: https://wa.me/+573012570910 .

Estamos comprometidos con brindarle un servicio de la más alta calidad y esperamos poder seguir trabajando con usted en el futuro. Si tiene alguna pregunta o inquietud adicional, no dude en contactarnos en cualquier momento: Formulario PQR | Crédito hipotecario y ahorro para vivienda - Credifamilia

Posteriormente, el 16 de septiembre se hizo una solicitud de apremio para que se aclarara la respuesta debido a que en la misma Credifamilia S.A afirmó que: *"el comercio al que realizó el pago no corresponde con la entidad de salud (Dentisalud) con la cual tiene contratado el servicio. En lugar de ello, el pago refleja la transacción con el comercio "Inversiones Crear Rama S.A."* no obstante, esta Defensoría encontró que Inversiones Crear Rama S.A. es la propietaria de la marca Dentisalud.

Luego, el 28 de septiembre Credifamilia S.A dio respuesta al apremio en los siguientes términos:

1. Como usted menciona, queremos informarle que, a partir del 31 de mayo de 2023, la gestión de su obligación, que anteriormente estaba a cargo de la entidad Refinancia, pasó a ser administrada por **CREDIFAMILIA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A**. Su número de crédito correspondiente es **23.492**, a nombre de Adriana Pulga Pacalagua con la cédula de ciudadanía número **52.434.871.**

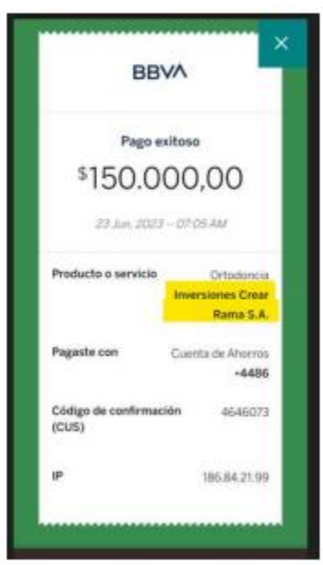
2. Con respecto a su obligación con Credifamilia C.F. **23.492**, le confirmamos que sus pagos han sido registrados de manera adecuada. A continuación, le proporcionamos los detalles de los pagos registrados en nuestro sistema durante el año en curso:

Fecha de Pago	Valor de Pago
18/01/2023	$ 160.000,00
22/02/2023	$ 160.000,00
22/03/2023	$ 160.000,00
12/04/2023	$ 158.287,00
27/05/2023	$ 181.540,00
26/07/2023	$ 145.000,00
30/08/2023	$ 160.000,00
25/09/2023	$ 160.000,00

3. Le informamos que, tras revisar detenidamente el respaldo adjunto, hemos observado que no contiene información relativa al número de cuenta al que se destinó el pago. Hasta la fecha de emisión de dicho respaldo, queremos resaltar que Credifamilia no registra ningún saldo pendiente por aplicar. En consecuencia, se procedió a elevar el caso a la entidad Refinancia, la cual nos ha confirmado que el pago no ha ingresado en sus cuentas administrativas.

   Tal como puede apreciarse en la imagen adjunta, el pago figura bajo la transacción correspondiente al comercio "Inversiones Crear Rama S.A.". Si bien dicho comercio guarda algún vínculo con Dentisalud, es esencial destacar que la deuda inicialmente fue adquirida a través de Refinancia, entidad que no guarda relación con la mencionada empresa.

   El crédito identificado con el número 23.492 empezó a ser administrado por Credifamilia en el mes de junio. Por lo tanto, le recomendamos encarecidamente que se comunique con el comercio al que efectuó el pago, y que solicite la verificación y el traslado de los fondos correspondientes.



4. Basándonos en la información previamente proporcionada, a continuación detallamos las cuotas pendientes de pago:

Estado	Mes	Valor
Cuotas vencidas	Agosto	54.550,03
	septiembre	159.251,90
Cuota Futura	Octubre	159.013,00
	Total	**$ 372.814,93**

5. Le recordamos que la fecha pactada para el pago es el día 23 de cada mes. Hemos observado que los pagos realizados hasta la fecha se han efectuado de forma tardía, lo que ha dado lugar a la generación de cargos adicionales en forma de intereses moratorios y gastos administrativos de cobranza (GAC) debido al incumplimiento de la obligación. Es importante tener en cuenta que los gastos administrativos de cobranza (GAC) se aplican a todos los créditos que se encuentren en un rango de mora de cinco (5) días o más y su porcentaje aumenta en función del nivel de mora. Estos gastos se calculan sobre el saldo vencido del cliente, incluyendo capital vencido, intereses corrientes, intereses de mora y seguro de vida.

   Por lo tanto, enfatizamos la importancia de regularizar su situación con respecto a su obligación **23.492** para evitar cargos adicionales y mantener su historial crediticio en buen estado.

   Para concluir, tenga en cuenta que puede comunicarse con un asesor a través del siguiente enlace de WhatsApp: https://wa.me/+573012570910 y le recordamos los puntos de pago que tiene a su disposición.

   - **Pagos a través de la plataforma PSE:**

     Pasarela de Pagos | Credifamilia S.A.

   - **Pagos físicos o presenciales:**

Estamos comprometidos con brindarle un servicio de la más alta calidad y esperamos poder seguir trabajando con usted en el futuro. Si tiene alguna pregunta o inquietud adicional, no dude en contactarnos en cualquier momento: Formulario PQR | Crédito hipotecario y ahorro para vivienda - Credifamilia

Con base en los hechos y las explicaciones dadas por las partes esta Defensoría acoge parcialmente las explicaciones de Credifamilia S.A porque si bien aclaró que ni Credifamilia ni el antiguo acreedor (Refinancia) recibieron el pago hecho el pasado mes de junio y por ello la cliente debe validar el pago directamente con Inversiones Crear Rama quien fue el destinatario del pago, esta Defensoría considera que, en relación con el cobro de los gastos administrativos de cobranza, Credifamilia S.A se equivoca al decir que *"(…)los gastos administrativos de cobranza (GAC)* ***se aplican a todos los créditos que se encuentren en un rango de mora de cinco (5) días o más y su porcentaje aumenta en función del nivel de mora****. Estos gastos se calculan sobre el saldo vencido del cliente, incluyendo capital vencido, intereses corrientes, intereses de mora y seguro de vida*.(Negrillas son propias)" porque los gastos de cobranza sin lugar a dudas Credifamilia S.A **solo los puede cobrar en la medida en que se hayan causado como resultado de una "gestión**" que se remunera y liquida con base en la intensidad de los trabajos que se desplieguen en cada caso, en la dificultad y en el tiempo destinado a la cobranza. Por esas razones, en cada caso concreto el valor de los gastos de cobranza dependerá de si solo se le han enviado mensajes de texto al deudor, si también 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 este caso concreto Credifamilia S.A refiere que el valor de los gastos administrativos de cobranza se calcula basándose simplemente 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", lo que significa **(i)** que bien pueden presentarse casos en los que a pesar de la mora no hay lugar al cobro de gastos de cobranza o en los que su valor es mínimo porque la gestión también lo fue; **(ii)** que el cobro que se traslade al consumidor financiero por concepto de gastos de cobranza deberá ser consecuencia de una actividad real encaminada efectivamente a la recuperación de cartera; **(iii)** que el valor que se le podrá cobrar por tal concepto deberá corresponder a los montos o tarifas que se hayan informado previamente a los deudores; y, **(iv)** que se tendrá como práctica no autorizada el cobro a los deudores por concepto de gastos de cobranza que se liquiden de 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"*

Así damos por concluida nuestra intervención en este caso, no sin antes advertir que este concepto no es obligatorio y tampoco limita los derechos de acción y queja que las leyes le reconocen a los clientes o usuarios de entidades financieras.

Respetuosamente,

DARIO LAGUADO MONSALVE
Defensor del Consumidor Financiero

C (+)

INFORME DE GESTIÓN DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE CREDIFAMILIA S.A.
ANEXO No. 3
SUGERENCIAS DE LA DCF SOBRE POSIBLES CLÁUSULAS ABUSIVAS

Enero – diciembre de 2023

Bogotá D.C., 23 de mayo de 2023

Doctora
Martha Borda
Jefe SAC
Credifamilia – Compañía de Financiamiento S.A.
Ciudad

Ref. Revisión de documentos para identificación de cláusulas abusivas.

Respetada doctora Martha:

Después de analizar los documentos tipo que utiliza Credifamilia para documentar los créditos de vivienda y los CDTs, sobre la identificación de cláusulas que se pudiera considerar abusivas hemos concluido lo siguiente:

1.- TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CDT DIGITAL

En relación con este documento, nos permitimos hacer las siguientes sugerencias:

1.1.- Seria conveniente que de manera explícita se dijera que si la constitución del CDT se hace mediante la transferencia de fondos desde una cuenta o depósito de ahorros en otra entidad vigilada, esa transferencia podrá generar comisiones cobradas por la otra entidad, así como el cobro de GMF conforme al estatuto tributario.

1.2.- En la descripción de las características del producto, sugerimos que al referirse a la tasa de interés se explique que la tasa aplicable será aquella que se encuentre vigente en la fecha de apertura del CDT, la cual estará publicada en la página web de Credifamilia.

1.3.- Teniendo en cuenta que el producto está diseñado para que su apertura, renovación y/o cancelación se haga de manera digital, consideramos que Credifamilia debe analizar los riesgos relacionados con dicho diseño a la luz del "*Documento técnico Supervisión del Riesgo de Conductas"* (abril de 2022), en el cual se dice que la SFC incorporará dentro de los riesgos analizados, **el de conductas**, con el fin de evaluar la gestión que realizan las entidades frente al trato justo hacia los consumidores financieros, y la integridad y transparencia de los mercados. Así pues, se establece como un elemento para supervisión de conductas ***el análisis prospectivo de los factores de riesgo que tengan la potencialidad de generar impactos a los consumidores financieros*** *o al mercado* ***como resultado de las prácticas que lleva a cabo la ES*** *para desarrollar y administrar sus productos o servicios durante todo el ciclo de vida."*[1]

[1] Superintendencia Financiera de Colombia. Documento técnico Supervisión del Riesgo de Conductas. Pag. 2.

2.- MINUTA HIPOTECA UVR y PESOS APODERADO ESPECIAL

En relación con este documento, sobre la cláusula séptima sugerimos que como esa cláusula establece que los hipotecantes están obligados a contratar los seguros a su cargo, sugerimos que expresamente se indique qué seguros deben contratar los hipotecantes o se indique la remisión a determinada sección o capítulo del reglamento, contrato o documento particular en el cual se diga con claridad qué pólizas se deben contratar por parte de los hipotecantes. Es importante destacar que en el literal i) de la cláusula octava sí están especificados.

3.- PAGARÉ

En relación con este documento, nos permitimos hacer las siguientes sugerencias:

3.1.-El literal g) que se refiere a la cláusula aceleratoria establece como causal para acelerar el plazo que el deudor no contrate lo seguros a su cargo, sugerimos que expresamente se diga cuáles seguros deben contratar los deudores o que se haga alguna referencia al punto en el cual el reglamento, contrato o documento particular se diga expresamente qué pólizas se deben contratar, conforme lo establece la cláusula séptima del pagaré.

3.2.- La cláusula octava del pagaré, que consagra el orden de imputación de pagos, establece que, luego de la imputación a todos los conceptos causados o en mora, si quedan excedentes, éstos se aplicarán a capital. Se sugiere que en este caso se explique que los excedentes que se apliquen al capital se imputarán conforme al literal g) del artículo 5° de la Ley 1328 de 2009.

Quedamos atentos a cualquier comentario o inquietud en relación con el asunto de la referencia.

Respetuosamente,

DARIO LAGUADO MONSALVE
Defensor del Consumidor Financiero