

INFORME DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

A LA ASAMBLEA GENERAL 2025



Bogotá D.C., 20 de enero de 2025

Señores

ASAMBLEA GENERAL

FINDETER Banca de Desarrollo Territorial Ciudad.

Asunto: Informe Defensor del Consumidor Financiero año 2024.

Apreciados Señores:

De acuerdo con lo establecido en la Circular Básica Jurídica del Superintendencia Financiera de Colombia y las directrices impartidas en la Circular Externa 013 de 2022, remitimos el informe de la gestión realizada por la Defensoría del Consumidor Financiero de FINDETER Banca de Desarrollo Territorial en adelante Findeter, durante el año 2024.

Así las cosas, durante el año 2024 esta Defensoría del Consumidor Financiero de Findeter realizó las siguientes gestiones:

1. Criterios utilizados por el Defensor del Consumidor Financiero para la emisión de sus conceptos:



Criterio Normativo

Este criterio hace referencia a todas las normas que regulan la materia las cuales sirven como sustento de los conceptos emitidos por esta defensoría. Tales como Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010, la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia y el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Así mismo, se realiza un análisis a cada caso en específico y una interpretación de preceptos jurídicos vigentes y distinta jurisprudencia con el fin de actuar con base a la normatividad vigente.



Criterio Contractual

De acuerdo con el artículo 1602 del Código de Civil indica que “los contratos son Ley para las partes”, de tal manera que al momento que el consumidor financiero contrata con LULO BANK S.A., adquiere una serie de derechos y obligaciones, al igual que la entidad, es ahí que esta Defensoría parte también de la base contractual, puesto que es necesario estudiar cada caso concreto, como los contratos vigentes entre las partes, para emitir un concepto claro y veraz.



Criterio Tecnológico

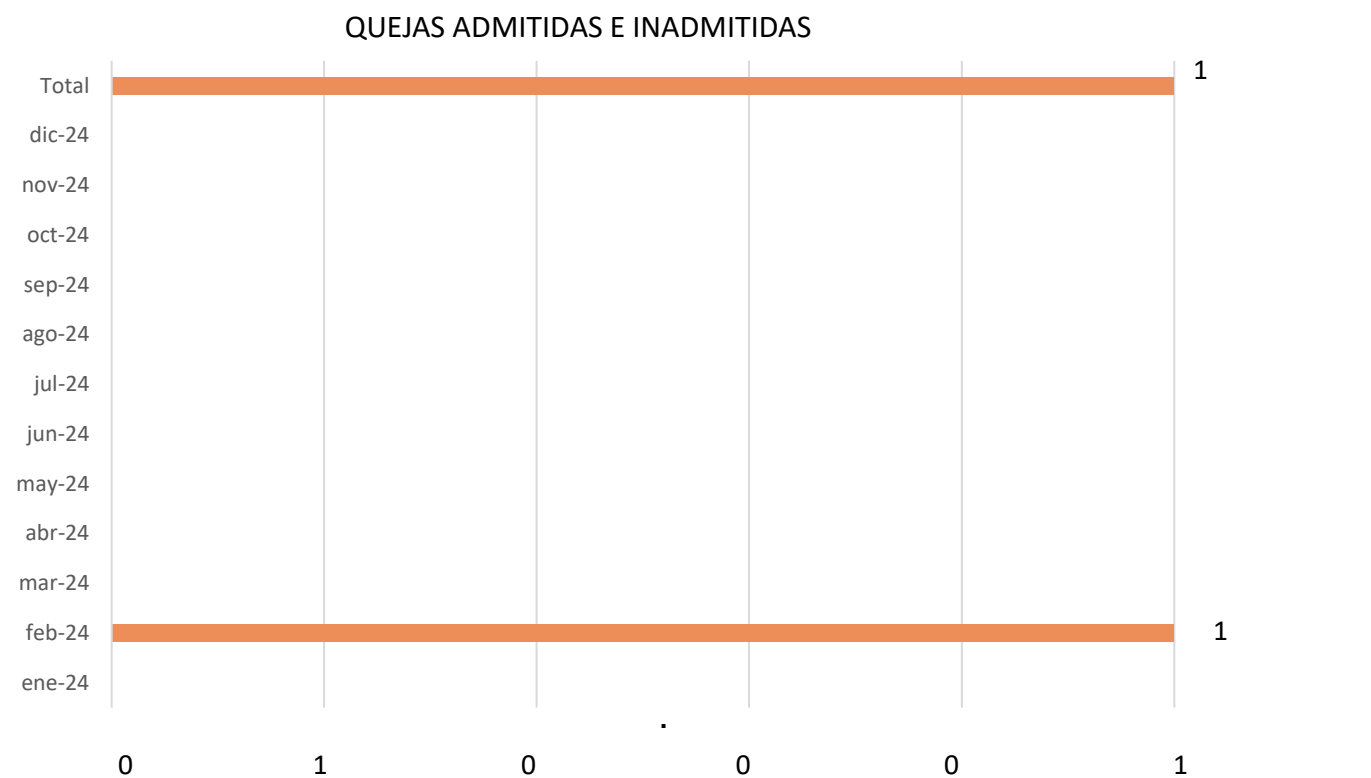
Esta Defensoría utiliza herramientas tecnológicas, las cuales nos permite manejar la información de cada caso (quejas y/o reclamos y respuestas de la entidad), y así mismo nos ayuda a que nuestra gestión se realice de manera eficaz y oportuna a la hora de emitir un concepto.



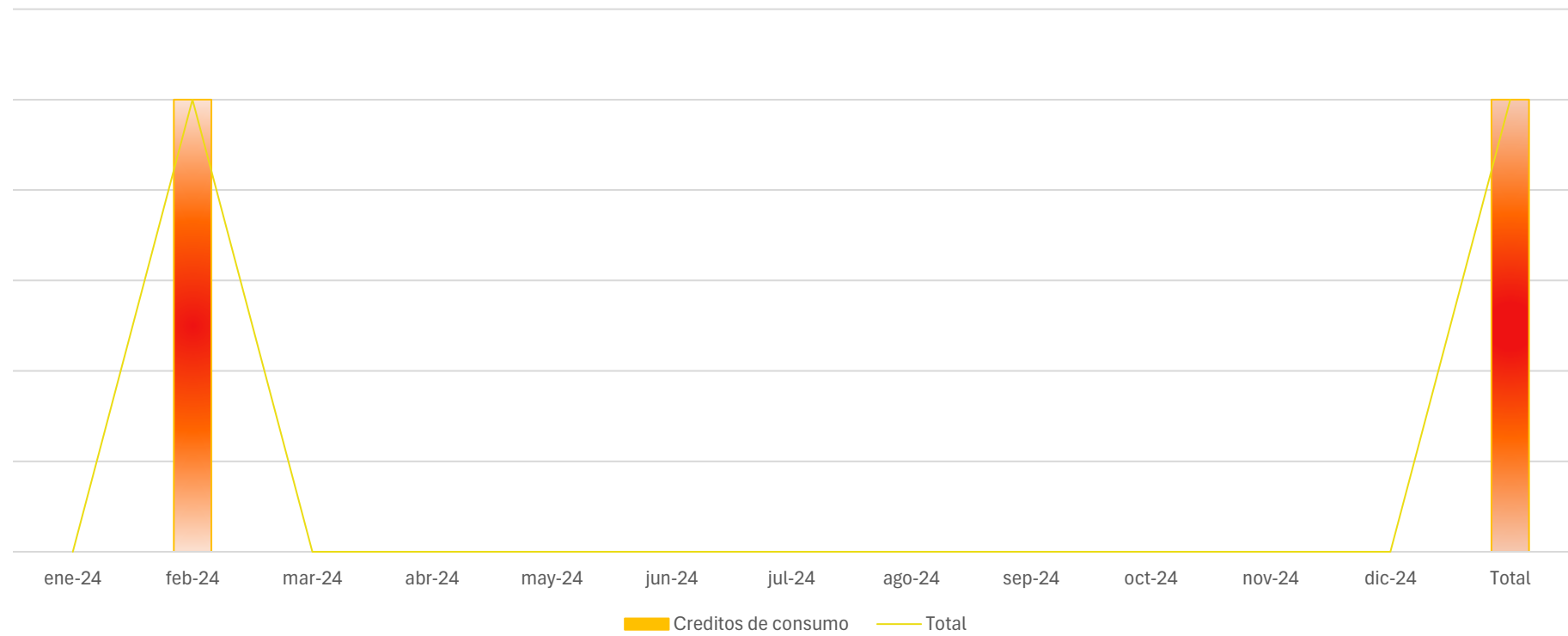
Criterio de Imparcialidad y Objetividad

Durante el trámite de la queja y/o reclamo hasta su contestación, esta Defensoría actúa imparcial y objetivamente en cada caso, sin favorecer a ninguna de las partes, y su principal finalidad es emitir una respuesta que sea veraz y acorde con la norma.

2. Casos recibidos en el año 2024



3. Producto de queja



4. Motivo queja

Número de Quejas Recibidas Clasificadas según formato 378 y SMARTSUPERVISION.

MOTIVO DE RECLAMACIÓN		ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	Total 2024
929	Errores en la resolución de quejas, reclamos o peticiones	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

5. Casos concluidos durante el año 2024.

4.1 Desistidas

Se puede presentar este evento en dos situaciones:

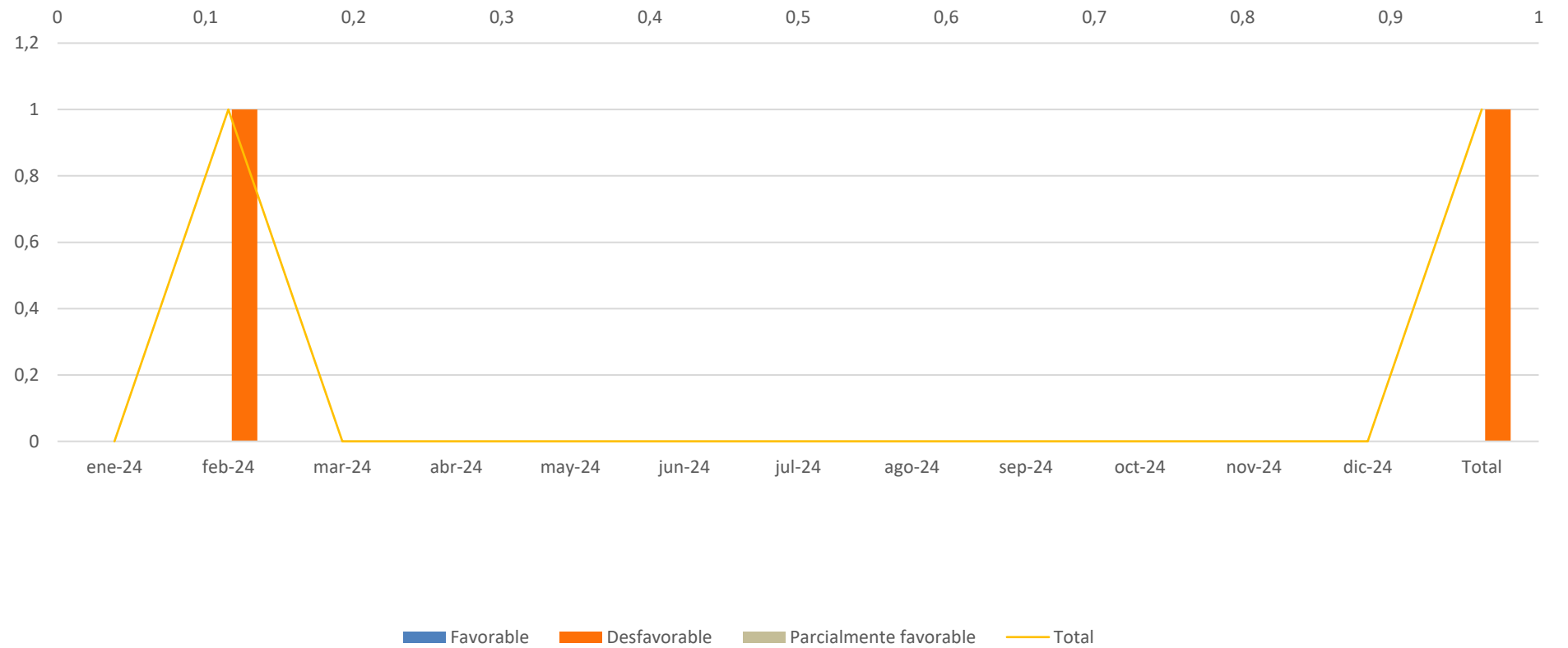
- a. Porque dentro del término estipulado por el Decreto 2555 de 2010, que es ocho (8) días hábiles, el consumidor financiero no atendió la solicitud de información presentada por esta Defensoría o,
- b. Por manifestación expresa por parte de algún consumidor financiero para desistir el trámite de la queja.

Así las cosas, durante el año de 2024, no se presentaron desistimientos por las razones antes expuestas.

4.2 Respuestas emitidas.

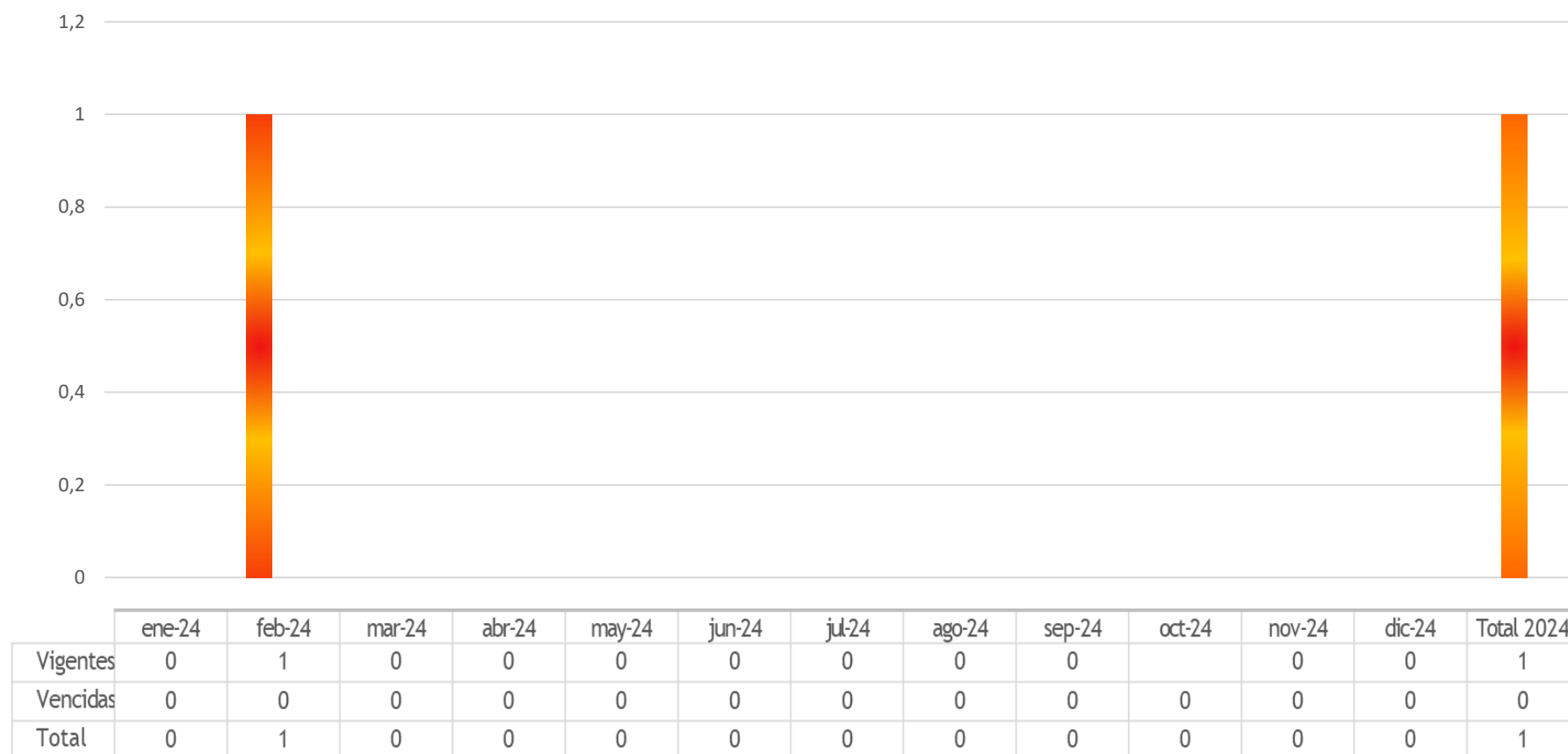
En el año 2024, se emitió una (1) respuesta de fondo al consumidor financiero, la cual fue clasificada como no favorable al consumidor, así como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:

5.1. Favorabilidad



Fuente: Base de Datos Defensoría del Consumidor Financiero.

5.2. RESPUESTAS VIGENTES Y VENCIDAS



Fuente: Base de Datos Defensoría del Consumidor Financiero.

5.2.2. RESPUESTAS VIGENTES YVENCIDAS

Esta Defensoría evidenció que la respuesta contestada por la entidad (1) se encontraba dentro del término establecido por Decreto 2555 de 2010 (ocho (8) días hábiles contados a partir del día siguiente al traslado efectuado por el Defensor del Consumidor Financiero.

Por otro lado, en relación con las respuestas emitidas por parte de esta Defensoría, también fueron conferidas dentro del término concedido por el Decreto antes citado.

5.2.3. QUEJAS EN TRÁMITE AL CORTE DE 31 DE DICIEMBRE DE 2024

Las quejas en trámite son aquellas que, al cierre del corte del treinta y uno (31) de diciembre de 2024, no habían sido respondidas, bien sea por la entidad, por el consumidor financiero o por la Defensoría del consumidor Financiero.

De acuerdo con lo anterior, al corte de la fecha antes mencionada no se presentó queja en trámite pendiente ante el Consumidor Financiero, Findeter o ante el Defensor del Consumidor Financiero.



6. Rectificaciones

Desde la entrada en vigencia de la Circular Externa 013 de 2022, la entidad no realizó ninguna rectificación respecto a ningún caso. Es preciso mencionar, que las rectificaciones hacen alusión a aquellas quejas que aun cuando la entidad realizó algún ajuste o corrección el consumidor radica nuevamente su queja.

7. Análisis cualitativo

Es preciso mencionar que, durante el período en estudio y desde la implementación de la Circular Externa 013 de 2022, no se clasificaron como favorables al consumidor financiero ninguna queja.

8. Reincidencias

Durante el año 2024, no se presentaron reincidencias.



9. Relación y breve descripción de los casos en los que la entidad:

8.1 Consideró que el DCF carecía de competencia

Durante el periodo en evaluación, la entidad no reportó casos en los cuales evidenció carencia de competencia.

8.2 No colaboró con el DCF

No se presentaron casos en los que no se recibió colaboración por parte de la entidad.

8.3 No suministró la información requerida,

No se presentaron casos en los que la entidad no suministró información.

8.4 No aceptó el pronunciamiento del DCF a favor del consumidor financiero

Respecto a este punto, la entidad no manifestó la no aceptación de ningún pronunciamiento realizado por esta defensoría.



10. Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el DCF a su juicio, considere de interés general.

En el año 2024, a juicio de esta defensoría no emitió pronunciamiento que se considere de interés general.

11. Réplicas

Son aquellos desacuerdos que tienen los consumidores financieros frente a las respuestas que recibieron por parte de esta Defensoría, respuesta que tuvo como base la queja presentada inicialmente por el consumidor financiero y la información aportada por la entidad.

Así las cosas, durante el año 2024, no se presentaron replicas, de parte de los consumidores financieros.



12. Solicitudes de audiencia de conciliación.

De conformidad con artículo 13, literal C de la Ley 1328 de 2009 y en el artículo 2.34.2.2.1 hasta el artículo 2.34.2.2.6 del Decreto 2555 de 2010, establecen que el Defensor del Consumidor Financiero puede actuar como conciliador entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas.

De tal manera que, durante el año 2024, no se presentaron solicitudes de audiencia de conciliación por parte de los consumidores financieros.

13. Vocerías

De conformidad con lo establecido en el literal b) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 que establece el Defensor del Consumidor Financiero es vocero de los consumidores financieros frente a las entidades, es pertinente informar que, durante el período en estudio, esta Defensoría no presentó ninguna vocería.



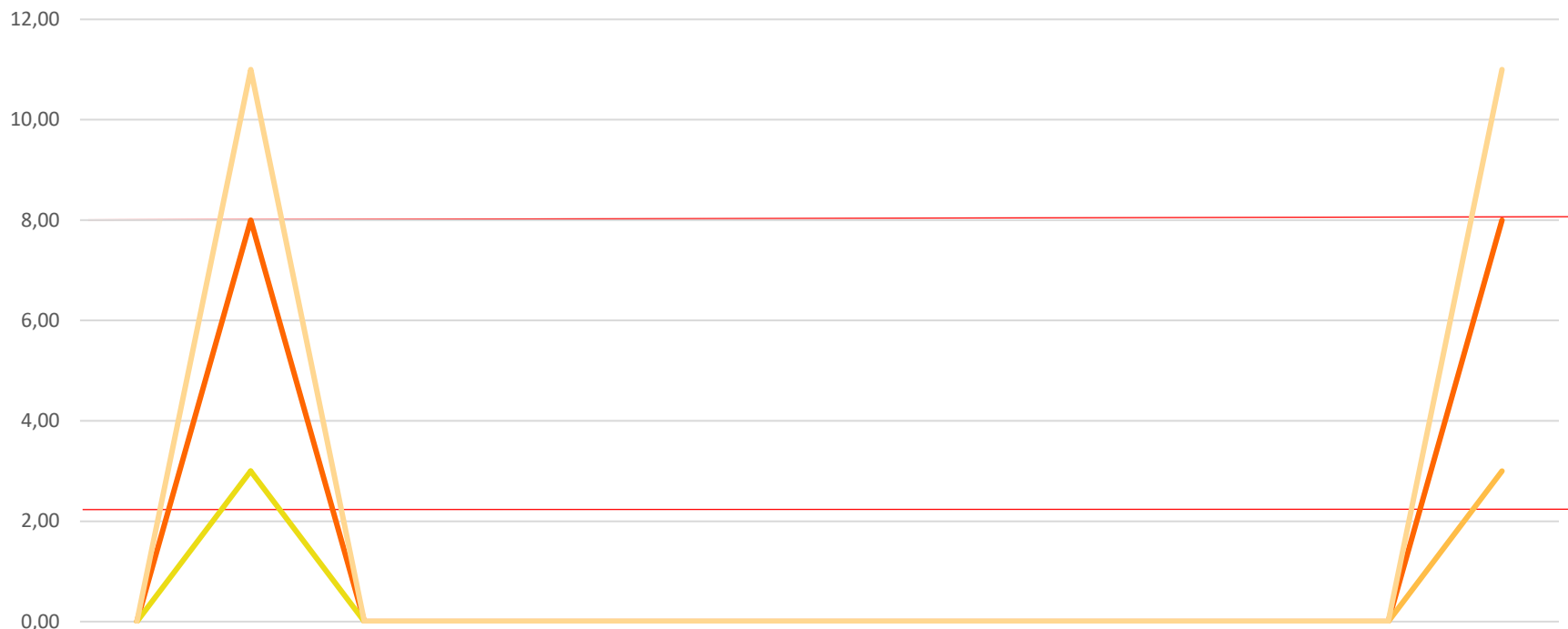
14. Revisión Manual SAC

De conformidad con Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010 y Parte I, Título III, Capítulo II de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, esta Defensoría solicitó en varias oportunidades a la entidad la remisión del Manual SAC, no obstante, la entidad indicó que se encontraba realizando algunas modificaciones de acuerdo con los lineamientos de la Guía Externa para la supervisión de Riesgos de Conducta de la Superintendencia Financiera, por lo cual, en el momento de efectuar los ajustes correspondientes remitiría el documento elaborado para la pertinente revisión de la defensoría.

15. TIEMPO DE RESPUESTA.

16 días hábiles,
término máximo
al CF

8 días hábiles,
término máximo
de respuesta
DCF y Entidad



	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	Total 2024
Promedio días Findeter	0,00	8,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8,00
Promedio días Defensoría	0,00	3,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,00
Total	0,00	11,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	11,00

16. Seguimiento a las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad en el informe anual de 2023

No se realizó seguimiento alguno a recomendaciones del informe de 2023, toda vez que en dicho periodo no se recibieron quejas.

Así las cosas, a lo largo del período en cuestión se confirmó el cumplimiento de las normas aplicables en los asuntos de competencia del Defensor y la ausencia de quejas recibidas, por lo mismo, no se identificaron situaciones que requirieran de la implementación de planes de acción o de mejora por parte de la entidad o de la Defensoría.

17. Solicitudes efectuadas a la entidad sobre requerimientos humanos y técnicos

En el año 2024, la entidad no realizó requerimientos humanos y técnicos distintos a los intervinientes en el trámite y traslado de las reclamaciones.

18. Conclusiones.

AÑO	2024
Casos recibidos	
Competente	1
Inadmitidas/Rechazadas	0
Total recibidos	1
Quejas concluidas	
Parcialmente favorable	0
No favorable	1
Favorable	0
Total Quejas concluidas	1



18.1 Tema con mayor número de quejas admitidas: De acuerdo con el producto y el motivo de queja clasificado, esta Defensoría pudo evidenciar cuál es el mayor número de quejas que se presentaron.

18.1.1 Mayor número de quejas recibidas por “Producto”: En el año bajo estudio se pudo identificar que el mayor número de quejas por producto fue “Crédito de consumo” con un total de una (1) queja.

18.1.2 Mayor número de quejas por motivo: En relación con el mayor número por motivo de quejas se pudo identificar que la queja recibida en el año 2024 fue por la siguiente causa:

- Errores en la resolución de quejas, reclamos o peticiones

a.Revisión

Durante el año 2024, esta Defensoría recibió por este “motivo” un total de (1) queja y las principales causas que llevaron al consumidor financiero a presentar su queja o reclamación ante esta Defensoría fueron por las siguientes razones:

1. Inconformidad frente a la decisión tomada por la entidad frente al proceso de contratación O -127-2024.
2. Actuación subjetiva que descalifico la propuesta.
3. Solicitud de suspensión del proceso e investigación.



19. Recomendaciones efectuadas por la defensoría.

- a. Con relación a la queja reportada no se realizó recomendaciones a la entidad, toda vez que la queja fue atendida de manera oportuna, clara y completa al consumidor, de manera que se garantizo la debida información y diligencia ante al asunto.

20. Capacitaciones, reuniones, monitoreo, remisión de boletín jurídico y reporte de quejas.

Durante el año 2024, se realizó seguimiento sobre las quejas que recibió esta Defensoría, así como también de las respuestas emitidas por parte de la entidad y los Informes remitidos. Así mismo, se llevaron a cabo las siguientes reuniones y capacitaciones:

Fecha de reunión	Asuntos tratados	Asistentes
16 de febrero de 2024	- Reunión virtual para tratar los temas y fechas correspondientes al plan de trabajo del año 2024.	Findeter y la Defensoría del Consumidor Financiero
04 de abril de 2024	- La defensoría remitió comentarios y/o observaciones frente a la matriz de riesgos allegada por la entidad.	Findeter y la Defensoría del Consumidor Financiero
10 de abril de 2024	- I Capacitación SAC	Findeter y la Defensoría del Consumidor Financiero
08 mayo	- Revisión de página de la entidad, de conformidad con la C.E 013 de 2022. Sin observaciones.	Findeter y la Defensoría del Consumidor Financiero
02 de julio 2024	- Reunión de seguimiento. -Solicitud de información sobre las actualizaciones realizadas en los clausulados y/o contratos que se brindan a los consumidores, frente a los productos y/o servicios de la entidad, a fin de realizar la revisión correspondiente sobre las cláusulas. La entidad indicó no haber realizado actualizaciones.	Findeter y la Defensoría del Consumidor Financiero

20. Capacitaciones, reuniones, monitoreo, remisión de boletín jurídico y reporte de quejas.

Durante el año 2024, se realizó seguimiento sobre las quejas que recibió esta Defensoría, así como también de las respuestas emitidas por parte de la entidad y los Informes remitidos. Así mismo, se llevaron a cabo las siguientes reuniones y capacitaciones:

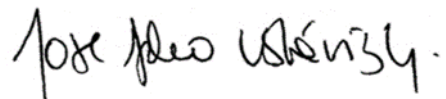
Fecha de reunión	Asuntos tratados	Asistentes
18 de octubre de 2024	- Reunión de seguimiento trimestral.	Findeter y la Defensoría del Consumidor Financiero
25 noviembre 2024	- II Capacitación SAC.	Findeter y la Defensoría del Consumidor Financiero
18 diciembre 2024	<p>--Revisión de campañas de educación financiera dirigidas a los consumidores financieros durante el año de 2024.</p> <p>- Reunión de seguimiento, cumplimiento del plan de trabajo.</p> <p>La defensoría indicó a la entidad, que se encontraba atenta del envío del Manual SAC y la Matriz de Riesgos, de acuerdo con las observaciones y recomendaciones previamente remitidas.</p>	Findeter y la Defensoría del Consumidor Financiero

Durante el año de 2024 esta Defensoría remitió los siguientes Boletines Jurídicos a la entidad:

Nombre del boletín jurídico	Tema
Boletín Jurídico: Carta Circular 14 de 2024	Se informan aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones legales en materia de protección al consumidor y el derecho de Habeas Data.

Cualquier inquietud que surja del presente informe no duden en manifestarlo.

Cordialmente,



José Federico Ustáriz González
Defensor del Consumidor Financiero Principal
FINDETER Banca de Desarrollo Territorial