

# INFORME DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

A LA ASAMBLEA GENERAL 2022

● **Informe Defensor del Consumidor Financiero**

Bogotá D.C., 31 de enero de 2023

Señores

**ASAMBLEA GENERAL**

**FINDETER Banca de Desarrollo Territorial**

Ciudad. -

Asunto: Informe Defensor del Consumidor Financiero año 2022.

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 2022.

Así las cosas, durante el año 2022 esta Defensoría del Consumidor Financiero de Findeter realizó las siguientes gestiones:

# 1. CRITERIOS UTILIZADOS POR EL DEFENSOR 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 Findeter, 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.

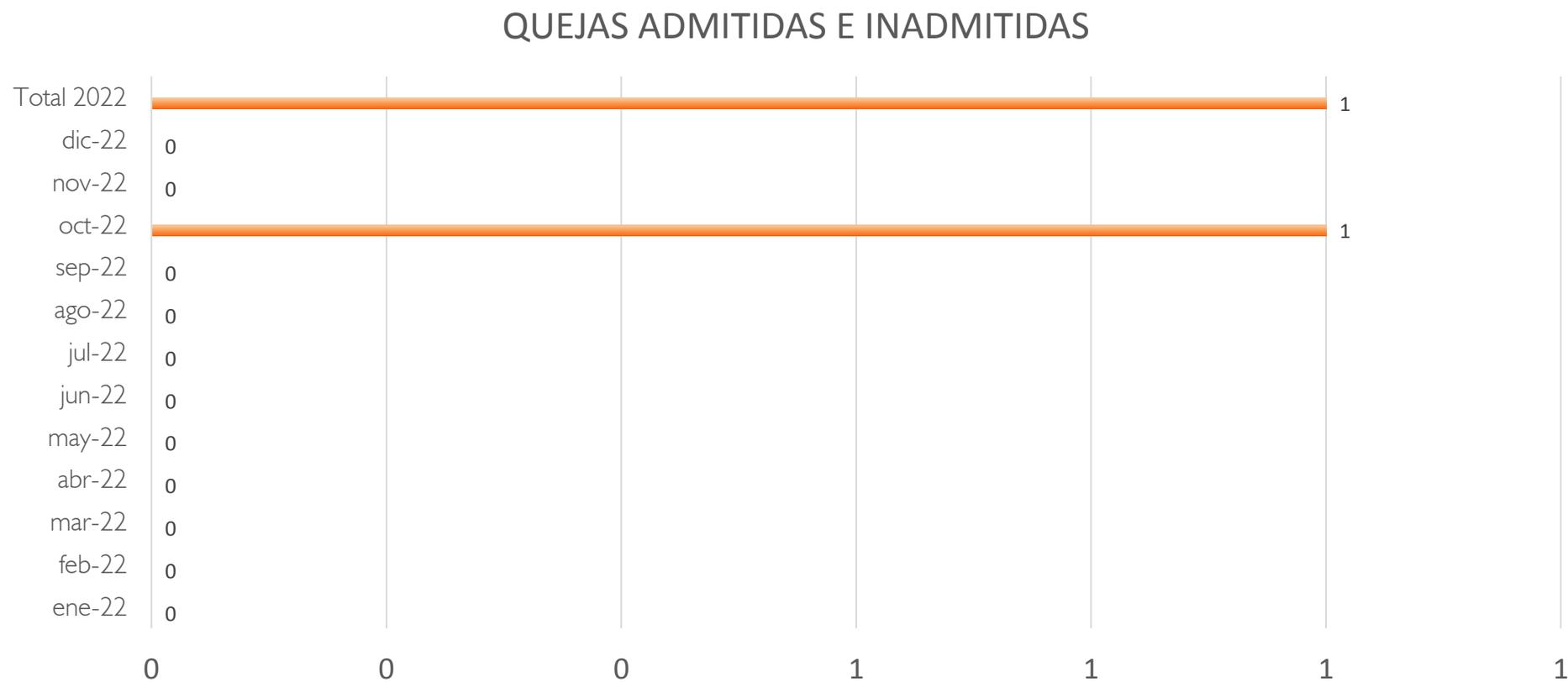
## Criterio Tecnológico

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 2022



Durante el año 2022, NO se inadmitieron quejas.

Fuente: Base de Datos Defensoría del Consumidor Financiero

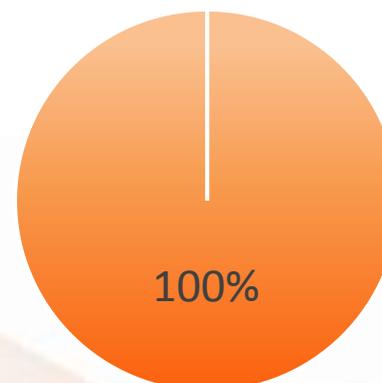
### 3 CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS RECIBIDAS POR MOTIVO DE QUEJA Y PRODUCTO DENTRO DEL FORMATO 378 Y SMARTSUPERVISION.

#### 3.1 Motivo de queja.

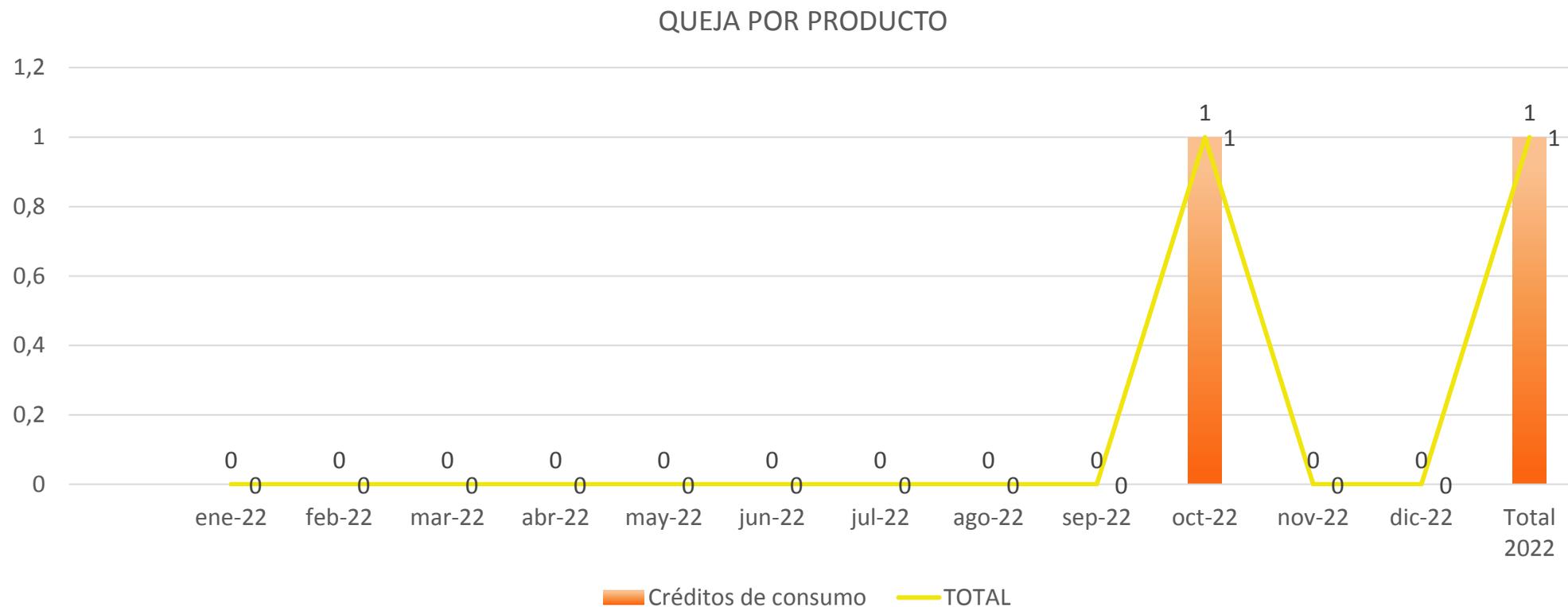
Número de Quejas Recibidas Clasificadas según formato 378 y SMARTSUPERVISION.

MOTIVO DE RECLAMACIÓN		ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	Total 2022
216	Presunta suplantación de personas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Total		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1

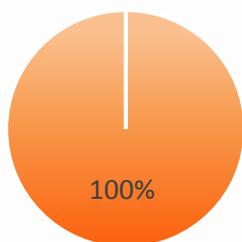
Presunta suplantación de personas



### 3.2 Recibidas por producto:



#### CRÉDITOS DE CONSUMO



## 4 CASOS CONCLUIDOS DURANTE EL AÑO 2022.

### 4.1 Desistidas

Se puede presentar este evento en dos situaciones:

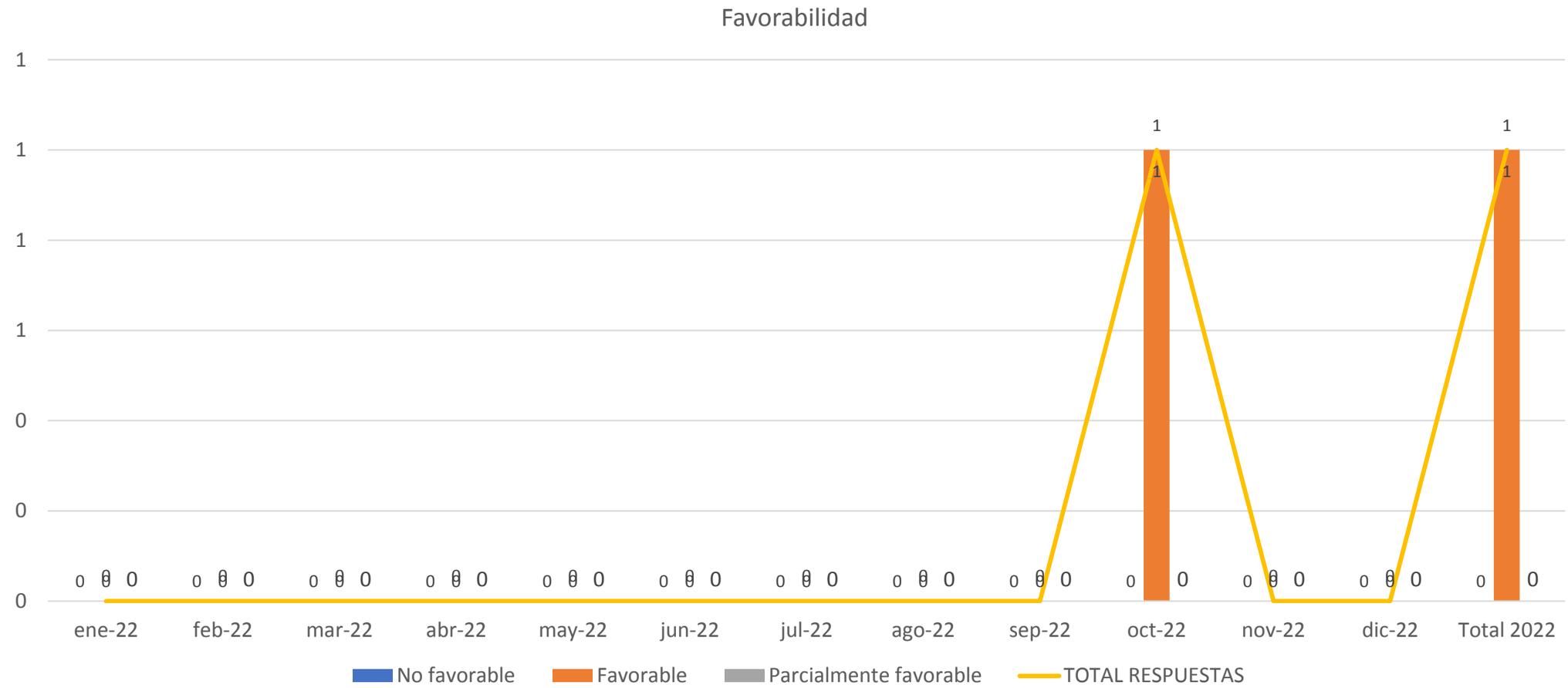
- a. Porque dentro del término estipulado por el Decreto 2555 de 2010, que es ocho (8) días hábiles, el consumidor financiero no atendió la solicitud de información presentada por esta Defensoría o,
- b. Por manifestación expresa por parte de algún consumidor financiero para desistir el trámite de la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

Así las cosas, durante el año de 2022 no se presentó desistimiento por ninguno de las razones antes expuesta.

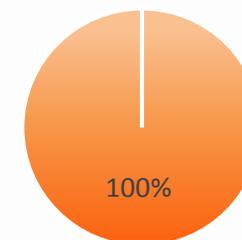
### 4.2 Respuestas emitidas.

En el año 2022, se emitió una (1) respuesta de fondo al consumidor financiero, la cual fue clasificada como favorable a la entidad, así como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:

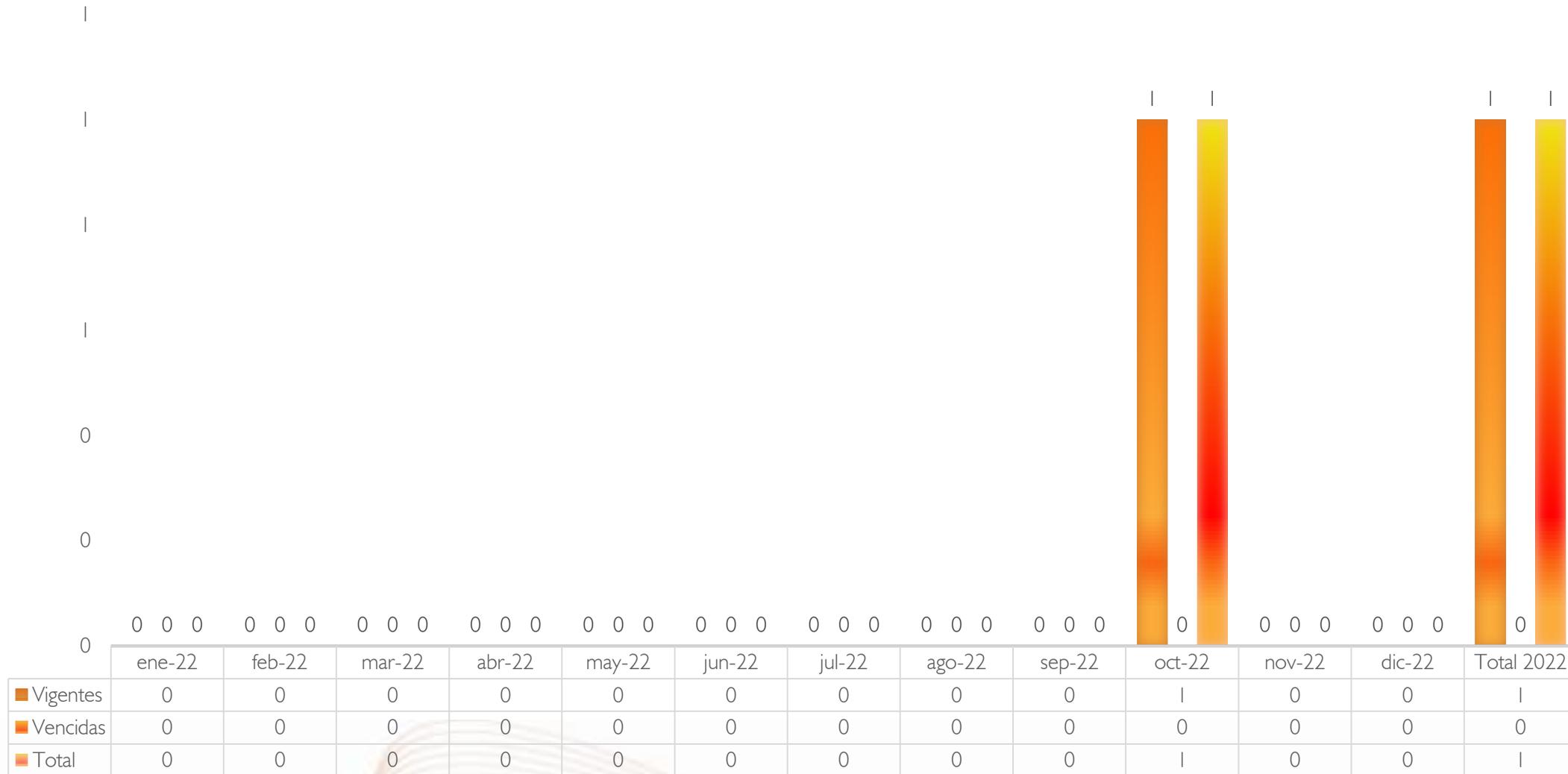
### 4.2.1. FAVORABILIDAD



### FAVORABLE



#### 4.2.2. RESPUESTAS VIGENTES Y VENCIDAS



Fuente: Base de Datos Defensoría del Consumidor Financiero.

#### 4.2.2. RESPUESTAS VIGENTES Y VENCIDAS

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 el término concedido por el Decreto antes citado.

#### 4.2.3. QUEJAS EN TRÁMITE AL CORTE DE 31 DE DICIEMBRE DE 2022

Las quejas en trámite son aquellas que, al cierre del corte del treinta y uno (31) de diciembre de 2022, 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.

## 5. RECTIFICACIONES

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

## 6. 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, de la cual no hubo lugar a rectificación.

## 7. REINCIDENCIAS

Durante el año 2022, a partir del mes de julio no se presentaron reincidencias radicadas ante esta defensoría.

## 8. 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.

## 9. RELACIÓN Y BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS PRONUNCIAMIENTOS QUE EL DCF, A SU JUICIO, CONSIDERE DE INTERÉS GENERAL.

En el año 2022, a juicio de esta defensoría no emitió pronunciamiento que se considere de interés general.

## 10. REPLICAS

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 2022, no se presentaron replicas, de parte de los consumidores financieros.

## 11. 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 2022, no se presentó solicitud de audiencia de conciliación.

## 12. 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.

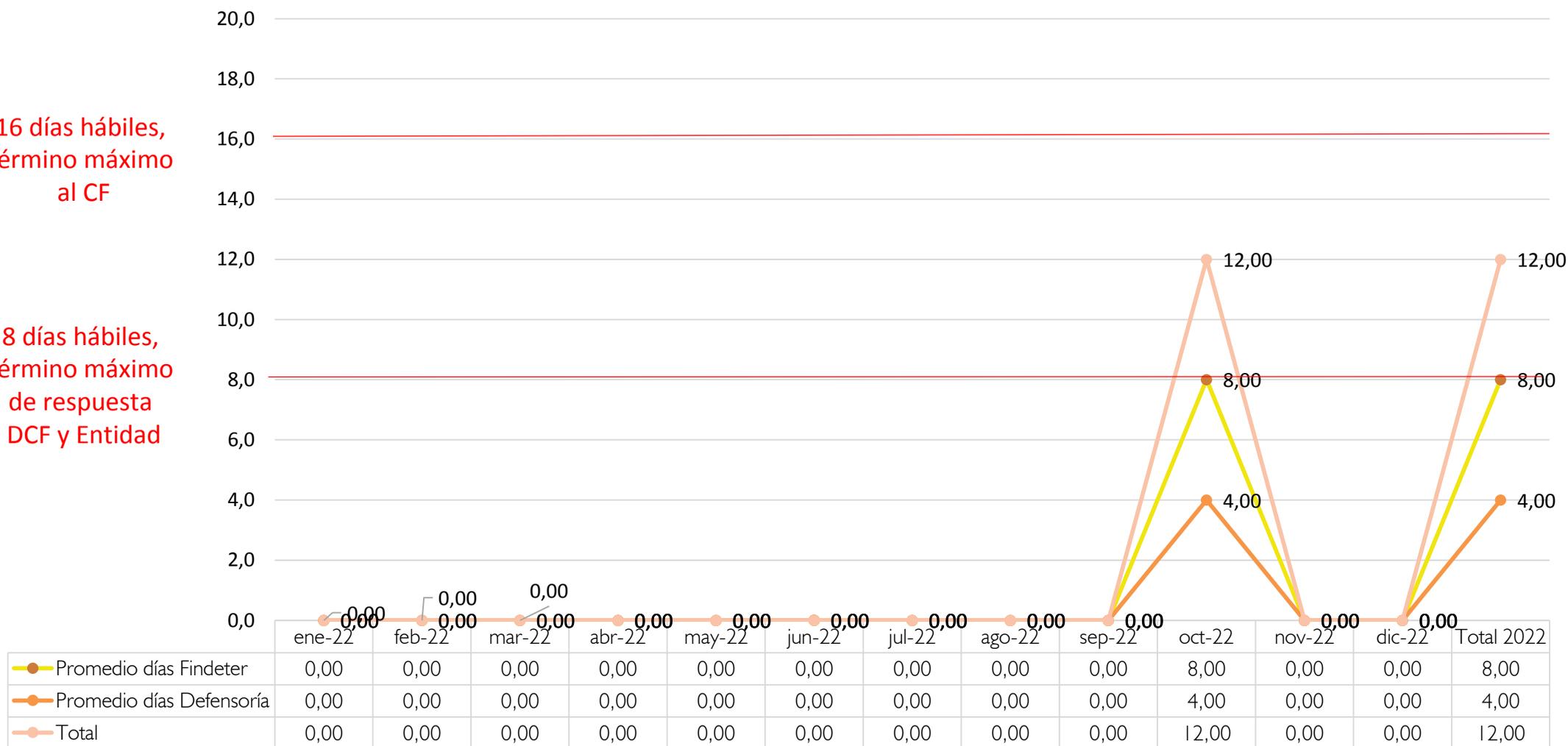
## 13. REVISIÓN MANUAL SAC.

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 durante el año 2022 realizó la revisión del Manual SAC, esta se llevó acabo el día 25 de agosto de 2022 donde fue remitido el respectivo informe de revisión con sus respectivas recomendaciones.

14. TIEMPO DE RESPUESTA.

16 días hábiles,  
término máximo  
al CF

8 días hábiles,  
término máximo  
de respuesta  
DCF y Entidad



#### 14. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS FORMULADAS A LA ENTIDAD EN EL INFORME ANUAL DE 2021.

No se realizó seguimiento alguno a recomendaciones del informe de 2021, toda vez que no se efectuaron para el periodo anterior, como tampoco se han efectuado recomendaciones en los informes de gestión de los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2022 toda vez que solo fue recibida una queja la cual se atendió de manera completa y oportuna.

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, 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.

#### 15. SOLICITUDES EFECTUADAS A LA ENTIDAD SOBRE REQUERIMIENTOS HUMANOS Y TÉCNICOS

En el año 2022, la entidad no realizó requerimientos humanos y técnicos distintos a los intervinientes en el trámite y traslado de las reclamaciones. Es preciso mencionar que esta defensoría realiza el traslado de las quejas a través del aplicativo OKOMOS el cual la entidad tiene dispuesto para tal fin, sin mayores repercusiones o afectaciones en el proceso.

## 16. CONCLUSIONES.

AÑO	2022
Casos recibidos	
Competente	1
Inadmitidas/Rechazadas	0
Total recibidos	1
Quejas concluidas	
Parcialmente favorable	0
No favorable	0
Favorable	1
Total Quejas concluidas	1
Tiempos de respuesta	
Tiempo de Respuesta de la Entidad	8.00
Tiempo de Respuesta Defensoría	4.00
Total tiempo de Respuesta	12,00

**16.1 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.

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

**16.1.2 Mayor número de quejas por motivo:** Ahora bien, en relación con el mayor número por motivo de quejas se pudo identificar que la queja recibida en el año 2022 fue por las siguiente causa:

**a. Presunta suplantación de personas**

Durante el año 2022, esta Defensoría recibió por este “motivo” una (1) queja y las principal causa que llevó al consumidor a presentar su queja o reclamación ante esta Defensoría fueron por las siguientes razones:

- Alertar a Findeter de la suplantación de su persona.
- Que se adelanta mediante proceso penal el delito de FALSEDAD PERSONAL con CUI: 687556000242202250198, investigada por la Fiscalía 163 dirección seccional de Bogotá, de la persona identificada con nombre BRYHAN FERNANDO DIAZ RANGEL, con cédula 1.101.694.525.

## 17. RECOMENDACIONES EFECTUADAS POR LA DEFENSORÍA.

Para el caso en concreto no se realizó recomendaciones a la entidad, toda vez que la queja fue atendida de manera oportuna, clara y completa al consumidor.

## 18. CAPACITACIONES, REUNIONES, MONITOREO, REMISIÓN DE BOLETÍN JURIDICO Y REPORTE DE QUEJAS.

Durante el año 2022, se realizó de forma mensual un seguimiento sobre las quejas recibidas, así como también de las respuestas emitidas por parte de la entidad y los Informes 378 remitidos trimestralmente a la Superintendencia Financiera de Colombia hasta el mes de julio de 2022, mes en que entró en vigencia el adelanto tecnológico SMARTSUPERVISION; este seguimiento se efectuó por vía telefónica, mediante reuniones virtuales y correo electrónico, a lo largo del año 2022 con el funcionario de la entidad encargado del trámite de las quejas.

Así mismo, se llevaron a cabo las siguientes reuniones y capacitación:

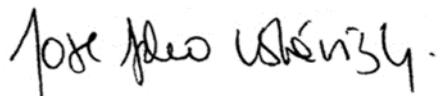
FECHA	TEMA	PARTICIPANTES
4 de marzo de 2022	- Reunión virtual para tratar la nueva implantación de Samartsupervision	Findeter y la Defensoría del Consumidor Financiero
27 de julio de 2022	- Reunión virtual para tratar los puntos mas relevantes de la Circular Externa 013 de 2022 así como la presentación de parte de la defensoría a Findeter sobre la gestión realizada durante el año 2021 y lo corrido hasta julio de 2022.	Findeter y la Defensoría del Consumidor Financiero
19 de septiembre de 2022	- Reunión virtual para tratar los aspectos puntuales de la Circular Externa 013 de 2022.	Findeter y la Defensoría del Consumidor Financiero
27 de octubre de 2022	- Reunión virtual para capacitar a Findeter en el uso del aplicativo Okomos de la defensoría.	Findeter y la Defensoría del Consumidor Financiero
13 de diciembre de 2022	- Capacitación sobre la figura del defensor del consumidor financiero. - Capacitación realizada de manera virtual.	Findeter y la Defensoría del Consumidor Financiero

Por otro lado, durante el año de 2022 esta Defensoría remitió los siguientes Boletines Jurídicos a Findeter:

NOMBRE DEL BOLETÍN JURÍDICO	TEMA
Circular Externa 013 de 2022	Modificación, fortalecimiento y consolidación de la figura del Defensor del Consumidor Financiero.
Boletín Jurídico Ley 2220 de 2022	Mediante esta Ley el Congreso de la República emite el Estatuto de Conciliación y adicionalmente dicta otras disposiciones relacionadas con la conciliación.

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