

Informe Del Defensor Del Consumidor

Bogotá D.C., 18 de enero de 2024

Señores

Miembros de la Junta Directiva .

FINDETER Banca de Desarrollo Territorial

Ciudad.-

Asunto: Informe de gestión del Defensor del Consumidor Financiero de Findeter del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023 .

Apreciados Señores:

De acuerdo con lo establecido en la Circular Básica Jurídica de la 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 2023.

Así las cosas, durante el año 2023 esta Defensoría del Consumidor Financiero de Findeter realizó las siguientes gestiones:

1. QUEJAS RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO EN EJERCICIO COMO DEFENSOR DEL AÑO 2021.

Esta Defensoría, durante el periodo entre 01 de enero al 31 de diciembre de 2023 no recibió solicitud, queja, petición o reclamo alguno de los consumidores financieros con relación con la prestación del servicio por parte de la entidad.

Por otro lado, y teniendo de presente la facultad con la que cuenta el Defensor del Consumidor Financiero para celebrar audiencias de conciliación, al tenor del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 , me permitió informar que no se radicaron ante esta defensoría solicitudes de audiencia de conciliación durante el periodo en mención.

2. VERIFICACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CLÁUSULAS Y PRÁCTICAS ABUSIVAS O INDEBIDAS.

Teniendo en cuenta las funciones del Defensor del Consumidor Financiero durante para la fecha del 05 de diciembre de 2023 se solicitó a la entidad información sobre las actualizaciones en los clausulados y/o contratos que se brindan a los consumidores, no obstante, la entidad afirmó que, a la fecha no habían efectuado ninguna actualización que requiriera observaciones y/o revisión por parte de la defensoría..

3. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES E INFORMES DE GESTIÓN.

No se realizó seguimiento alguno a recomendaciones de los informes de 2022, 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 2023 toda vez que no se recibieron quejas durante dichos períodos.

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.

4. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC.

Durante el período bajo evaluación, se realizó capacitación sobre el SAC el día 30 de noviembre diciembre de 2023.

Así mismo, la entidad remitió a la defensoría su respectivo manual SAC para que fuera revisado, por tal motivo, el 29 de diciembre de 2023 la defensoría concluyó la revisión y remitió a la entidad el informe con las respectivas recomendaciones.

5. REUNIONES CON LA REVISORÍA FISCAL, ÁREAS DE CONTROL INTERNO, SERVICIO AL CONSUMIDOR FINANCIERO, OTRAS OFICINAS, DEPENDENCIAS O FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD PARA EVALUAR LOS SERVICIOS Y LOS PRONUNCIAMIENTOS DEL DCF SOBRE CASOS DETERMINADOS - FRECUENTES, CUANTIOSOS O IMPORTANTES A JUICIO DEL DCF.

Durante el año 2023, como se relacionó anteriormente, se efectuó un constante acompañamiento a la entidad y de más solicitudes presentadas ante esta Defensoría del Consumidor Financiero; seguimientos y gestiones que se realizaron de forma telefónica y vía correo electrónico a lo largo del período, con los funcionarios de la entidad que se encuentran encargados en el trámite y proceso de la defensoría.

Las gestiones más relevantes que se realizaron, entre otras, fueron las siguientes:

NO.	FECHA	TEMA	PARTICIPANTES
1	30 de marzo de 2023	<ul style="list-style-type: none"> Se llevó a cabo la reunión de la Asamblea General de Findeter en la cual la defensoría del consumidor financiero presentando la gestión realizada durante el año 2022. 	Findeter y la Defensoría del Consumidor Financiero
2	08 de mayo de 2023	<ul style="list-style-type: none"> Se llevó a cabo la capacitación sobre el SAC la cual se realizó a Findeter de parte de la defensoría. 	Findeter y la Defensoría del Consumidor Financiero
3	26 de mayo de 2023	<ul style="list-style-type: none"> De manera informativa se remitió el informe jurídico sobre el proyecto de Ley 303 de 2023. <p>Por medio del cual se establecen medidas para proteger a las personas del reporte negativo ante centrales de riesgo y el cobro de obligaciones en casos de suplantación de identidad ante los operadores de telecomunicaciones, las entidades financieras-crediticias y demás establecimientos comerciales con esta competencia y se dictan otras disposiciones.</p>	Findeter y la Defensoría del Consumidor Financiero

NO.	FECHA	TEMA	PARTICIPANTES
4	28 de julio de 2023	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de la matriz de riesgos de conducta elaborada por la entidad, con ocasión del trámite de las PQRS, así como las medidas adoptadas por la entidad vigilada para la mitigación de dichos eventos. Lo anterior con el fin de que la defensoría pudiera revisar la misma y realizar la correspondiente retroalimentación, en relación con los riesgos identificados y los controles que deban ser implementados. 	Findeter y la Defensoría del Consumidor Financiero
5	30 de noviembre de 2023	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC). Capacitación realizada de manera virtual. 	Findeter y la Defensoría del Consumidor Financiero
6	04 de diciembre	<ul style="list-style-type: none"> La defensoría sugirió a la entidad, por medio del informe mensual, que la información suministrada en su página web frente al defensoría del consumidor financiero, tuviera un mejor acceso, lo cual fue aclarado y verificado en reunión posterior de fecha 06 de diciembre de 2023. 	Findeter y la Defensoría del Consumidor Financiero
7	05 de diciembre de 2023	<ul style="list-style-type: none"> La entidad, informó a la defensoría sobre sus campañas de educación financiera por medio de su última edición de Contexto Económico, en la cual se publicaba periódicamente información. 	Findeter y la Defensoría del Consumidor Financiero
8	29 de diciembre de 2023	<ul style="list-style-type: none"> La defensoría remitió el informe de revisión del Manual SAC a la entidad, esto con las respectivas observaciones y sugerencias. 	Findeter y la Defensoría del Consumidor Financiero

6. REFERENCIA A LAS SOLICITUDES EFECTUADAS A LA ENTIDAD SOBRE LOS REQUERIMIENTOS HUMANOS Y TÉCNICOS PARA EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES.

Durante el periodo sujeto a evaluación no se efectuó alguna solicitud sobre los requerimientos humanos y técnicos para el desarrollo de sus funciones.

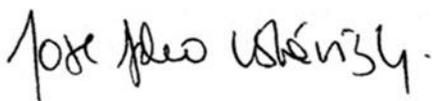
Aunado a los puntos tratados dentro de este informe, esta defensoría agradece de antemano la colaboración que se ha brindado por parte de Findeter y sus funcionarios en todo el proceso que cobija la defensoría del consumidor financiero recibiendo de manera recíproca el apoyo a los distintos temas que conlleva el ejercicio de la protección al consumidor financiero.

Finalmente, informamos que se mantuvo durante el periodo bajo estudio, un monitoreo permanente via telefónica y correo electrónico frente a cualquier inquietud que pudiera surgir, bien sea por parte de la entidad o de esta Defensoría.

Quedo atento de cualquier duda o inquietud adicional

Con mis sentimientos de consideración y aprecio,

Cordialmente,



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