



INFORME DEL DEFENSOR

DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS AL CORTE DEL AÑO 2025

Señores

MIEMBROS DE LA ASAMBLEA GENERAL

FINDETER Banca de Desarrollo Territorial

Ciudad.-

Asunto: Informe Defensor del Consumidor Financiero al corte del año 2025.

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 2025.

Así las cosas, durante el año 2025 esta Defensoría del Consumidor Financiero de Findeter realizó las siguientes gestiones:



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 manera en la cual 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.

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

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.

1. QUEJAS RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO EN EJERCICIO COMO DEFENSOR DEL AÑO 2025

Esta Defensoría, durante el periodo entre 01 de enero al 31 de diciembre de 2025 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 el 01 de octubre de 2025 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.

La defensoría no realizó seguimiento a las recomendaciones de los informes del año 2024.

De igual manera, tampoco efectuó recomendaciones en los informes de gestión de los meses de enero a diciembre de 2025 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 realizaron dos capacitaciones sobre el SAC, la primera para el día 19 de mayo y la segunda para el día 18 de noviembre de 2025.

Así mismo, la entidad remitió a la defensoría su respectivo manual SAC para que fuera revisado, por tal motivo, el 25 de julio de 2025 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 2025, 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:

Fecha	Asunto	Asistentes
17 de enero de 2025	Se llevó a cabo la primera reunión de seguimiento con la entidad, en la cual, se elaboró de manera conjunta el plan de trabajo para el año 2025 y se validaron demás temas pendientes.	Findeter y la Defensoría del Consumidor Financiero
09 de abril de 2025	Reunión de seguimiento trimestral, en la cual se trataron varios asuntos, entre ellos, la solicitud de envío del Manual SAC para revisión y la matriz de riesgos de conductas, a lo cual la entidad manifestó encontrarse en gestión.	Findeter y la Defensoría del Consumidor Financiero
19 de mayo de 2025	I Capacitación SAC de la entidad.	Findeter y la Defensoría del Consumidor Financiero
18 de junio de 2025	Se llevó a cabo la revisión de la página web de la entidad, en la cual se evidencia la información correcta de la Defensoría, sin observaciones ni sugerencias.	Findeter y la Defensoría del Consumidor Financiero
10 de julio de 2025	Se remitió boletín jurídico - Proyecto de Ley Estatutaria No. 205 de 2024	Findeter y la Defensoría del Consumidor Financiero
16 de julio de 2025	Reunión trimestral con la entidad, en la cual se trataron temas pendientes y su respectivo estado, tales como el envío del informe del Manual SC por parte de la Defensoría y la Matriz de Riesgos por parte de la entidad.	Findeter y la Defensoría del Consumidor Financiero

Fecha	Asunto	Asistentes
25 de Julio de 2025	La Defensoría remitió el informe de revisión del Manual SAC de la entidad, con las pertinentes sugerencias.	Findeter y la Defensoría del Consumidor Financiero
25 de agosto de 2025	Reunión de validación de avances de la matriz de riesgos.	Findeter y la Defensoría del Consumidor Financiero
01 de octubre de 2025	La Defensoría solicitó a la entidad información sobre los clausulados, ante lo cual se manifestó que no se requería revisión, ya que no se presentaban actualizaciones.	Findeter y la Defensoría del Consumidor Financiero
06 de octubre de 2025	Reunión de seguimiento.	Findeter y la Defensoría del Consumidor Financiero
10 de noviembre de 2025	II Capacitación SAC.	Findeter y la Defensoría del Consumidor Financiero
26 de noviembre de 2025	Boletín Jurídico - Proyecto Circular Externa 07 de 2025	Findeter y la Defensoría del Consumidor Financiero

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

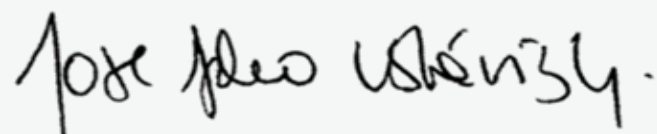
Durante el periodo sujeto a evaluación no se efectuó alguna solicitud sobre los requerimientos humanos y técnicos para el desarrollo de sus funciones.

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 vía 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.

Cordialmente,



José Federico Ustáriz González

Defensor del Consumidor Financiero Principal

Findeter Banca de Desarrollo Territorial