

Informe Del Defensor Del Consumidor Financiero

A la Junta Directiva

2024



Bogotá D.C., 19 de febrero de 2025

Señores

Miembros de la Junta Directiva.

COINK S.A.

Asunto: Informe de gestión del Defensor del Consumidor Financiero de COINK S.A. año 2024.

Apreciados Señores,

Conforme con lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014) y la Circular Externa 013 de 2022, me permito en presentarle las gestiones que se desarrollaron el año 2024.

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 Coink 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:

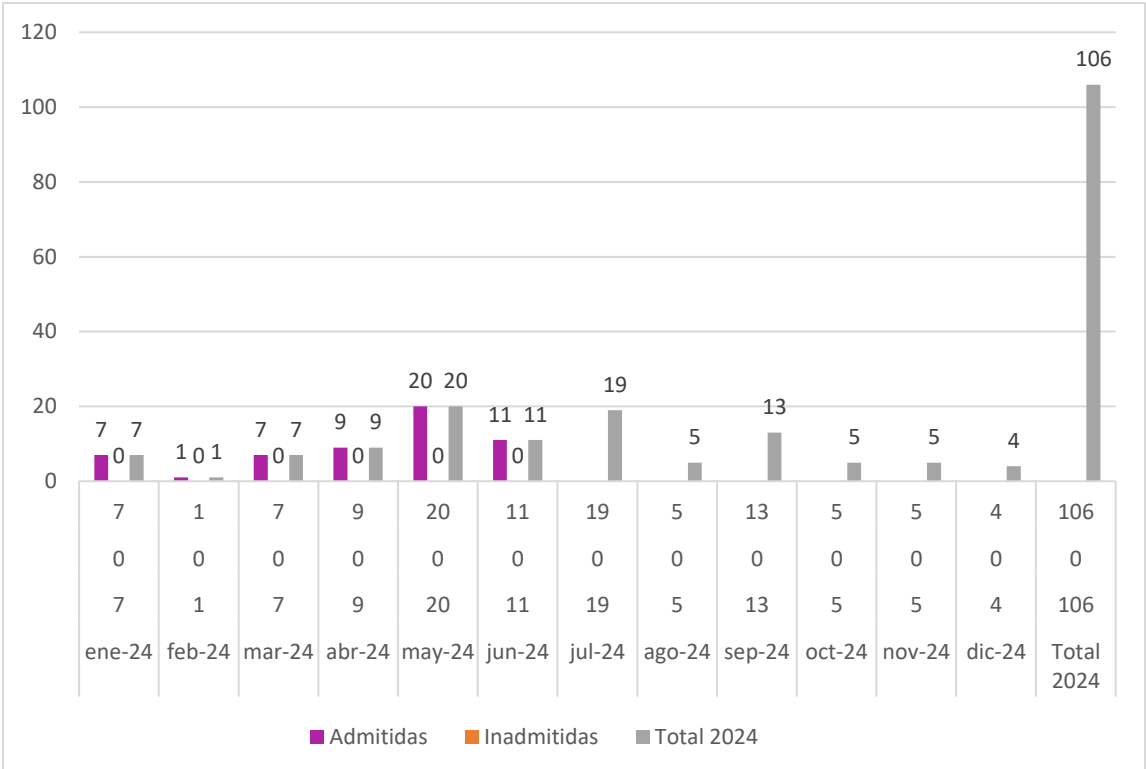
Durante el trámite de la queja y/o reclamo hasta su contestación, esta Defensoría actúa imparcial y objetivamente en cada caso, sin favorecer a ninguna de las partes, y su principal finalidad es emitir una respuesta que sea veraz y acorde con la norma.



2. FUNCIÓN DE ATENCIÓN Y CONCLUSIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS.

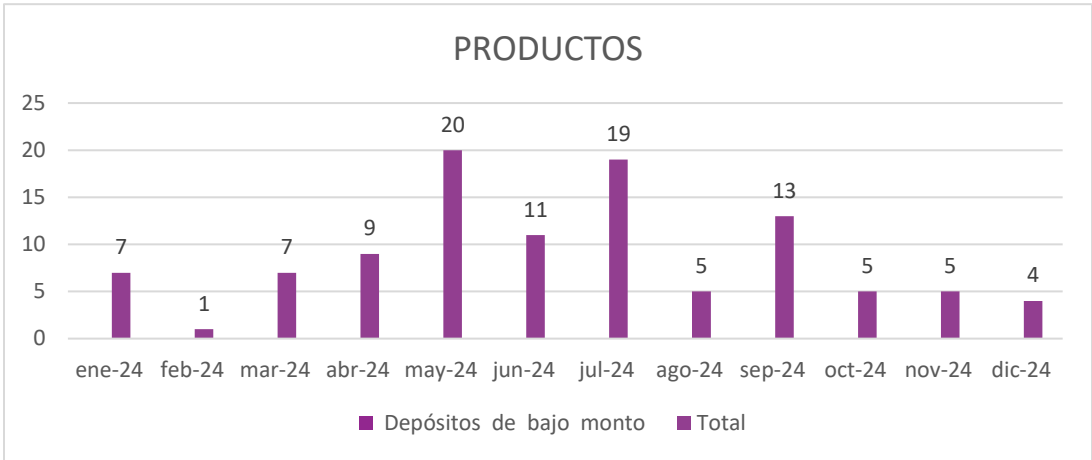
2.1. DESCRIPCIÓN DE LA GESTIÓN REALIZADA FRENTE A LA ATENCIÓN DE LAS QUEJAS O RECLAMOS Y ESTADÍSTICAS DE LAS QUEJAS ATENDIDAS.

Dentro del ejercicio de esta Defensoría, durante el año 2024 esta defensoría recibió ciento seis (106) quejas. De las cuales todas fueron admitidas. Tal como se muestra a continuación.



3. QUEJAS RECIBIDAS POR PRODUCTO Y MOTIVO SMARTSUPERVISION.

3.1.1 RECIBIDAS POR PRODUCTO:



3.1.2 MOTIVO QUEJA:

MOTIVOS - SmartSupervision	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2024
Demora en la respuesta a quejas, reclamos o peticiones	4	1	5	3	5		1	1	6	1	3		30
Presunta suplantación de personas					11	7	3		2				23
Demora en la atención o en el servicio requerido	1			2	1	2	2	1	1	1	1		12
Transacción mal aplicada			1	1	1		5	1	1			2	12
Dificultad en el acceso a la información					1		4			1		1	7
Transacción no reconocida						1		1		2			4
Inconformidad por bloqueo de productos							2	1	1				4
No cancelación o terminación de los productos	1			1								1	3
Errores en la resolución de quejas, reclamos o peticiones.	1				1		1						3
Otros motivos						1	1				1		3
Dificultad o imposibilidad para realizar transacciones									1				1
No resolución a quejas, peticiones y reclamos			1	1									2
Dificultad en la comunicación con la entidad				1									1
Incumplimiento en entrega y activación de tarjetas									1				1
Total	7	1	7	9	20	11	19	5	13	5	5	4	106

3.2 CASOS CONCLUIDOS DURANTE EL AÑO 2024

3.2.1 DESISTIDAS: Se puede presentar este evento en dos situaciones:

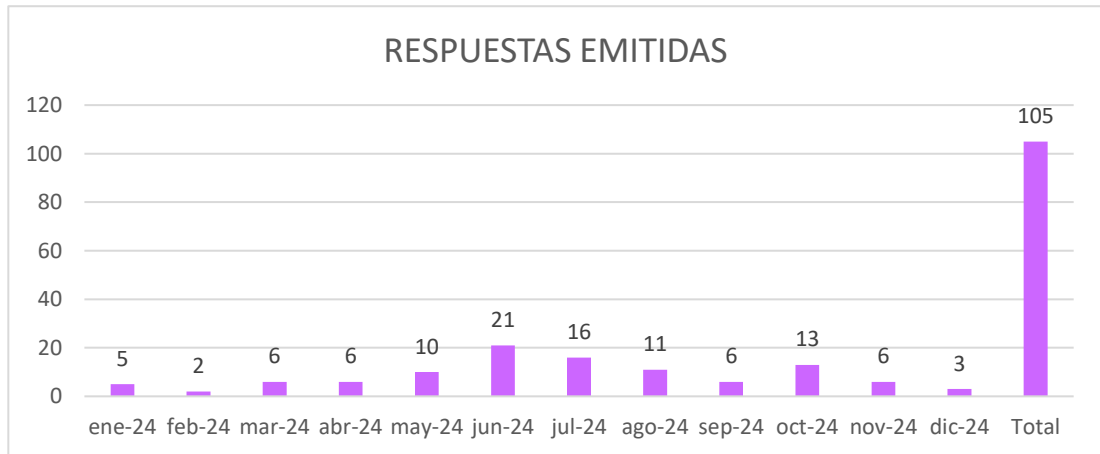
Porque dentro del término estipulado por el Decreto 2555 de 2010, que es ocho (8) días hábiles, el consumidor financiero no atendió la solicitud de información presentada por esta Defensoría,



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 presentó desistimiento por ninguno de las razones antes expuesta.

3.2.2. RESPUESTAS EMITIDAS: En el año 2024, se emitieron ciento cinco (105) respuestas de fondo al consumidor financiero.



3.3 ANÁLISIS CUALITATIVO DE LAS DECISIONES A FAVOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO COMO DE LAS QUEJAS RECTIFICADAS POR LA ENTIDAD VIGILADA EN LAS QUE EL DCF HAYA EVIDENCIADO UNA OPORTUNIDAD DE MEJORA.

Como se mencionó en el numeral anterior, durante el periodo bajo evaluación se emitieron ciento cinco (105) respuestas, de los cuales sesenta y seis (66) tuvieron un concepto favorable, veintisiete (27) no favorable y doce (12) parcialmente favorable; sin embargo, cabe mencionar que, al cierre del mes de diciembre de 2024 se encontraba una (1) queja que en trámite vigente ante la Defensoría.

3.4 REPORTE DE REINCIDENCIAS.

De conformidad con la C.E 013 de 2022, reincidencias son aquellos incumplimientos parciales o totales de la entidad financiera después de haber realizado ajustes o rectificaciones a los casos. De tal modo que, no se presentaron reincidencias por parte de la entidad.

3.5 RELACIÓN Y BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS CASOS EN LOS QUE LA ENTIDAD:

- CONSIDERÓ QUE EL DCF CARECÍA DE COMPETENCIA
- NO COLABORÓ CON EL DCF, V.GR. NO SUMINISTRÓ LA INFORMACIÓN REQUERIDA, Y
- NO ACEPTÓ EL PRONUNCIAMIENTO DEL DCF A FAVOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

Indicamos que, durante el año 2024 no se presentaron los tres eventos antes indicados.

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

Como se ha mencionado a lo largo de este informe, durante el año 2024, no se emitieron pronunciamientos que a nuestro juicio fuera de interés general.

4 FUNCIÓN DE VOCERÍAS.

4.1 DESCRIPCIÓN DE LOS CASOS EN LOS QUE SE EJERCIÓ FUNCIÓN DE VOCERÍA.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 13, literal d de la Ley 1328 de 2009, una de las funciones del DCF es ser vocero de los consumidores financiero ante la entidad vigilada.

Dicho lo anterior, nos permitimos comunicar que, durante el año 2024, esta Defensoría no emitió vocería alguna a la entidad.

4.2 CONCILIACIONES.

De acuerdo con la Ley 1328 de 2009 y el Decreto de 2555 de 2010 establecen que, el Defensor del consumidor financiero puede actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la entidad vigilada en los términos de las Ley 640 de 2001, Ley que fue derogada por la Ley 2220 de 2022.

De tal manera que, durante el año 2024 no se presentaron solicitudes de audiencia de conciliación.

5 SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC.

En este punto, es importante resaltar que se realizaron dos capacitaciones sobre el SAC a los funcionarios de la entidad, la primera para el 07 de junio de 2024 y la segunda para 15 de octubre de 2024.



Por otro lado, el día 09 de enero de 2024 se realizó la revisión del Manual SAC allegado por la entidad, para lo cual, se brindaron las pertinentes observaciones y/o sugerencias, esto con el fin de que el Manual SAC de la entidad cumpliera con lo establecido en la norma.

6 BOLETINES JURÍDICOS.

Durante el año 2024, esta Defensoría envió un Boletín jurídico sobre el siguiente tema:

Boletín - Carta Circular 14 de 2024 - Por medio del cual la SFC busca velar por el cumplimiento de las obligaciones de las entidades, frente al régimen de protección del consumidor financiero y habeas data.

7 SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES EMITIDAS EN EL INFORME DE GESTIÓN DEL AÑO 2023.

Para el año 2024, la entidad le informó a la Defensoría, durante las diferentes reuniones de seguimiento, cuáles fueron los planes de acción ejecutados durante el año frente a cada una de las recomendaciones dadas por la defensoría en el informe anual del año 2023, las cuales se relación a continuación:

- *“Se recomienda a la entidad, validar los motivos de retrasos en la aplicación de pagos solicitados por los consumidores y con ello efectuó la búsqueda de un plan de acción que permitía que los pagos realizados por los consumidores se vean reflejado de manera oportuna.”*
- *Se sugiere a la entidad validar los tiempos de respuesta de las peticiones, quejas o reclamos que los consumidores financieros radican directamente a la entidad y de igual manera, implementar medidas que fortalezcan la atención de respuestas de los PQRS, esto en aras de proteger los derechos de los consumidores al acceso de la información...”*

8 RECOMENDACIONES 2024.

Como se ha mencionado a lo largo de este informe, se recibieron ciento seis (106) quejas durante el año 2024, para las cuales y con relación a los casos registrados por el motivo de: *“Demora en la respuesta a quejas, reclamos o peticiones”*, le recomendamos a la entidad lo siguiente:

- Validar los procesos internos efectuados frente a la resolución de las PQRS de los consumidores, a fin de que se efectuó un plan de acción, que permita la repuesta oportuna de las mismas, dando cumplimiento a los términos establecidos por la Ley.





- Se sugiere que, si algunas PQRS requieren un tiempo mayor para emitir respuesta, esto sea informado de manera directa al consumidor, así como lo contempla la Circular Básica Jurídica.
- Se recomienda que, en la información de recepción de las PQRS interpuestas por los consumidores, se indique de manera detallada la información pertinente de los tiempos destinados para la resolución de las peticiones presentadas, con el fin de brindar claridad frente a ello.
- Se recomienda validar una opción en la plataforma de la entidad, aplicación y/o demás canales de atención, que permita a los consumidores conocer el estado de su trámite y la fecha estimada de respuesta.

Con relación a los casos registrados por el motivo de: “*Presunta suplantación de personas*”, le recomendamos a la entidad lo siguiente:

- Reforzar los controles de seguridad aplicables a la apertura de cuentas, con el objetivo de garantizar la plena veracidad de los documentos aportados y/o información relacionada de la identidad del consumidor.
- Se sugiere la implementación de medidas internas que faciliten la detección y prevención de posibles irregularidades. Adicionalmente, se sugiere establecer bloqueos preventivos en aquellas cuentas que presenten inconsistencias, buscando de esta manera proteger los recursos de los consumidores y asegurar un manejo adecuado de sus datos personales.
- Con relación con los casos que se reporten por este motivo, se recomienda llevar a cabo un seguimiento exhaustivo, proporcionando apoyo e información oportuna a los consumidores afectados.

9 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.

Para el periodo bajo evaluación, 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 telefónicamente y vía correo electrónico 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. ACT A	FECHA	TEMA	PARTICIPANTES
1	09 de enero de 2024	- Se envió el informe de revisión del Manual SAC allegado por la entidad, para lo cual, se brindaron las pertinentes observaciones y/o sugerencias.	Equipo COINK y Equipo DCF
2	18 de enero de 2024	- La entidad brindó respuesta sobre las recomendaciones contempladas en el Informe de revisión de matriz de riesgo remitido por la defensoría. Señalando las modificaciones y acciones implementadas.	Equipo COINK y Equipo DCF
3	27 de febrero de 2024	- Reunión de seguimiento - Elaboración del plan de trabajo anual.	Equipo COINK y Equipo DCF.
4	20 de marzo de 2024	- Reunión Ordinaria con la Asamblea General de Accionistas - COINK S.A – Presentación del informe anual y las gestiones efectuadas por parte de la defensoría en el periodo de agosto a diciembre de 2023	Equipo COINK y Equipo DCF.
5	28 de mayo 2024	- Reunión de seguimiento. - Se realizó la revisión de página de la entidad, con el fin de cumplir con lo previsto en la C.E 013 de 2022, de lo cual, se evidenció que la misma cumplía con la información requerida y correcta con relación con la defensoría y sus canales de atención. - Revisión de la educación financiera. Sin observaciones. - Se realizó el seguimiento de los casos presentados por el motivo de "<i>Presunta suplantación de personas</i>" y la relación con la plataforma Betplay.	Equipo COINK y Equipo DCF.



NO. ACT A	FECHA	TEMA	PARTICIPANTES
6	05 de junio 2024	- Reunión - Validación de respuestas a las quejas presentadas por el motivo de <i>"Presunta suplantación de personas"</i>	Equipo COINK y Equipo DCF.
7	07 de junio 2024	- I Capacitación semestral SAC	Equipo COINK y Equipo DCF.
8	12 de julio de 2024	- La defensoría solicitó información para efectuar la revisión del reglamento de depósito electrónico de la entidad, La entidad señaló no haber efectuado ninguna actualización y/o actualización que requiriera revisión.	Equipo COINK y Equipo DCF.
9	13 de septiembre de 2024	- La entidad realizó nuevo envío de Manual SAC. Indicando las modificaciones y adiciones previamente sugeridas por la defensoría.	Equipo COINK y Equipo DCF
10	18 de septiembre 2024	- Reunión de seguimiento. - Se realizó seguimiento a las recomendaciones remitidas en los últimos informes.	Equipo COINK y Equipo DCF
11	15 de octubre	- II Capacitación semestral SAC	Equipo COINK y Equipo DCF



NO. ACT A	FECHA	TEMA	PARTICIPANTES
12	12 de diciembre 2024	- Reunión de seguimiento. - Se realiza seguimiento a las recomendaciones remitidas en los últimos informes. - Verificación de culminación del plan de trabajo.	Equipo COINK y Equipo DCF

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

Durante el período 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 la entidad Coink S.A. y sus funcionarios en todo el proceso que cubre 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.

Cualquier inquietud que surja del presente informe no dude en solicitárnosla.

Cordialmente,



Camila Andrea Ustáriz Aarón
Defensor del Consumidor Financiero
COINK S.A.