



| 2025

INFORME

DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

A la Junta Directiva



Bogotá D.C., 12 de febrero de 2026

Señores

Miembros de la Junta Directiva.

COINK S.A.

Asunto: Informe de gestión del Defensor del Consumidor Financiero de COINK S.A. año 2025.

Apreciados Señores,

Conforme con lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica, me permito en presentarle las gestiones que se desarrollaron el año 2025.

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.

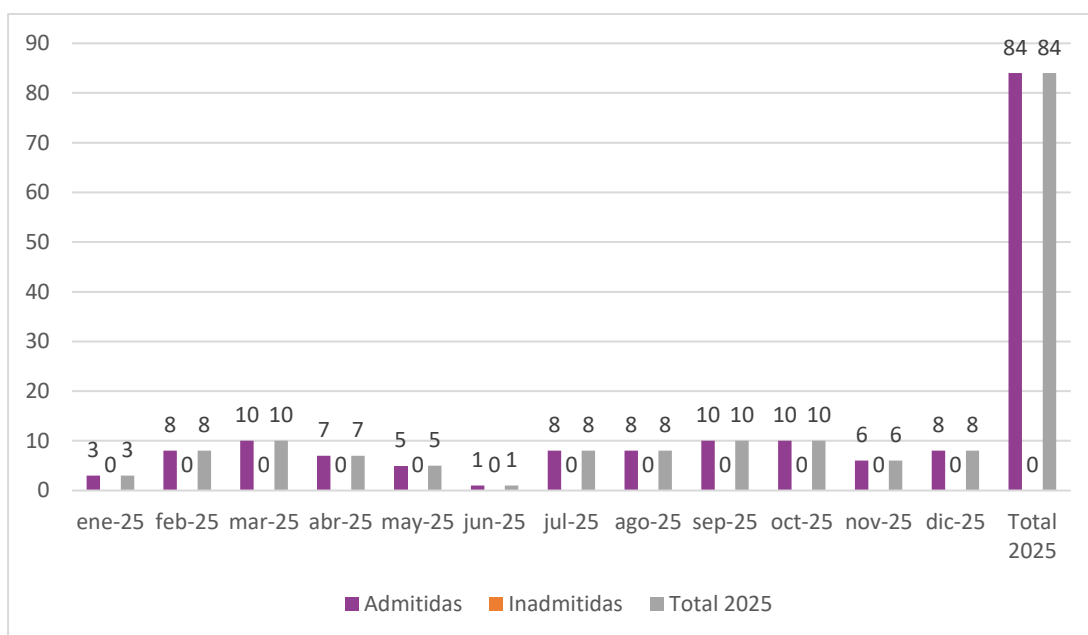
CRITERIO DE IMPARCIALIDAD Y OBJETIVIDAD:

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.

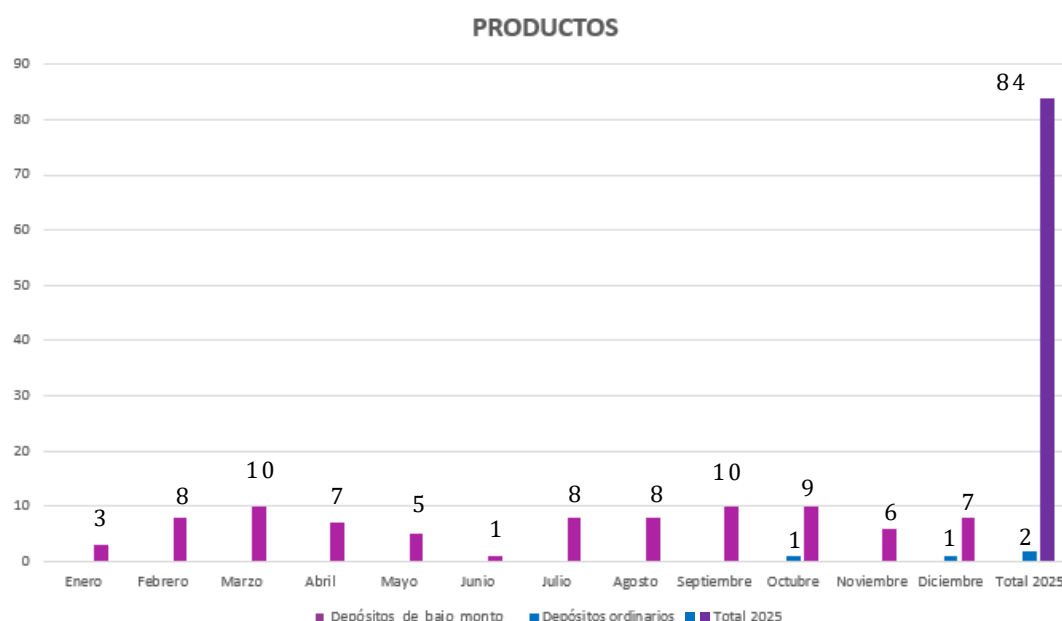
2.1. DESCRIPCIÓN DE LA GESTIÓN REALIZADA FRENTE A LA ATENCIÓN DE LAS QUEJAS O RECLAMOS Y ESTADÍSTICAS DE LAS QUEJAS ATENDIDAS.

Dentro del ejercicio de esta Defensoría, durante el año 2025 esta defensoría recibió ochenta y cuatro (84) 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 2025
Transacción mal aplicada		1	2		2		2	1	6	2	3	3	22
Transacción no reconocida		1		2	1		4	3	2	5	1	1	20
Otros motivos	1	1	2	1	1	1	1	4	2	2	1	2	19
Demora en la atención o en el servicio requerido		3	2	1			1						7
Demora en la respuesta a quejas, reclamos o peticiones			3	1									4
Dificultad en la comunicación con la entidad		2											2
No cancelación o terminación de los productos					1							1	2
No recepción de billetes y/o monedas	1									1			2
Inconformidad por bloqueo de productos				1									1
Demora o no aplicación del pago				1									1
Presunta suplantación de personas	1												1
Demora o no devolución de saldos, aportes o primas											1		1
No resolución a quejas, peticiones y reclamos			1										1
Inconformidad por bloqueo de productos												1	1
Total	3	8	10	7	5	1	8	8	10	10	6	8	84

3.2 CASOS CONCLUIDOS DURANTE EL AÑO 2025

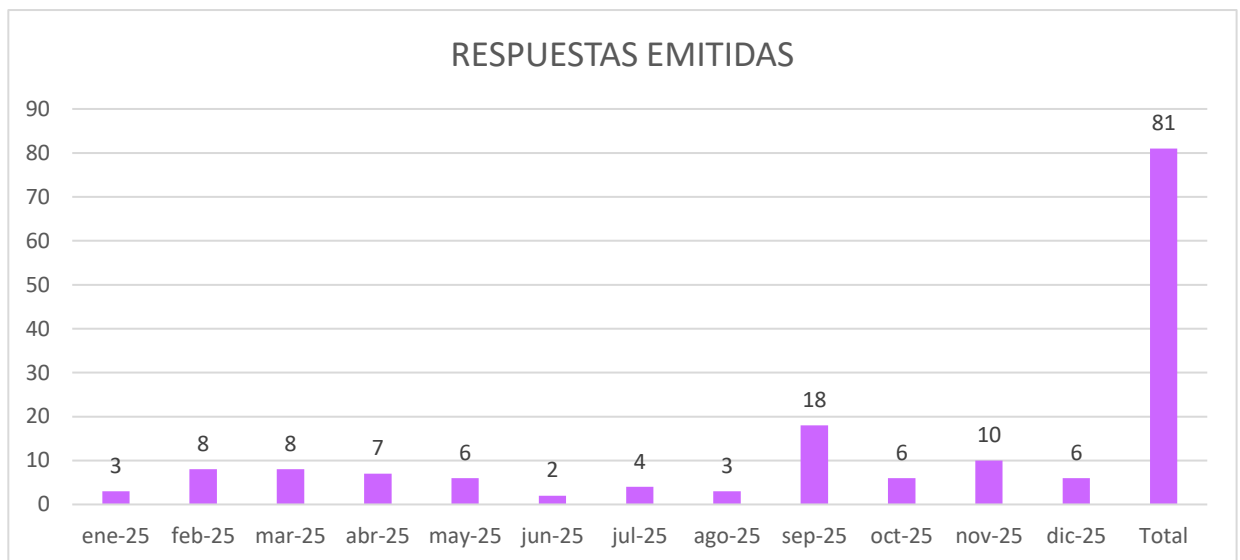
3.2.1 DESISTIDAS: Se puede presentar este evento en dos situaciones:

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 2025 no se presentó desistimiento por ninguno de las razones antes expuesta.

3.2.2. RESPUESTAS EMITIDAS: En el año 2025, se emitieron ochenta y uno (81) 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 ochenta y uno (81), de los cuales cuarenta y nueve (49) tuvieron un concepto favorable, treinta y dos (32) no favorable y ninguna parcialmente favorable; sin embargo, cabe mencionar que, al cierre del mes de diciembre de 2025 se encontraban tres (3) quejas que en trámite vigente ante la entidad por responder.

3.4 REPORTE DE REINCIDENCIAS.

De conformidad con la Circular Básica Jurídica, 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 2025 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.

Durante el año 2025, 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 2025, 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 2025 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 25 de junio de 2025 y la segunda para 19 de noviembre de 2025.

Por otro lado, el día 03 de junio de 2025 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 2025, esta Defensoría envió un Boletín Jurídico sobre el siguiente tema:

Boletín - Proyecto Circular Externa 07 de 2025 - Por medio se imparten instrucciones para la gestión de riesgo de conductas en el marco del Sistema Integral de Administración de Riesgos, establece lineamientos (SARCO) (SIAR).

7 SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES EMITIDAS EN EL INFORME DE GESTIÓN DEL AÑO 2024.

Para el año 2025, 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 2024, las cuales se relaciona a continuación:

➤ **“Demora en la respuesta a quejas, reclamos o peticiones”**

- Validar los procesos internos efectuados frente a la resolución de las PQRS de los consumidores a fin de que se efectúe 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.*

Plan de acción entidad Coink:

- *"Internamente se realizan reuniones semanales y quincenales con las áreas encargadas de la resolución de casos para dar seguimiento a cada uno, garantizando el cumplimiento a los términos o la trazabilidad de la gestión, en caso de que se requieran prórrogas.*
- *Se está realizando el envío de mensajes de solicitud de prórroga a todos los consumidores financieros cuyos casos lo requieran.*
- *Cada vez que los consumidores financieros envían una solicitud a nuestro canal de soporte, se dispara un mensaje automático, el cual les expone los tiempos destinados para la resolución de los casos.*
- *Para cumplir con mantener enterados a los consumidores financieros acerca del estado de su solicitud, se realizan barridos semanales, quincenales y mensuales, donde se envían mensajes de seguimiento a los clientes y se les informa el estado de su caso."*

➤ Presunta suplantación de personas

- 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.

Plan de acción entidad Coink

- *"Se creó un sistema de apertura de cuenta con biometría más avanzada, con el fin de comprobar la validez de los datos suministrados a la hora de registrarse en Coink. Si hay alguna inconsistencia en dichos datos, el equipo de riesgos entra a verificar la información para determinar si debe concederse aprobación o no.*
- *El equipo de riesgos crea y monitorea reglas de prevención de fraude que gestionan el bloqueo preventivo, revisión y autorización de desbloqueo a cuentas con comportamientos inusuales, con el fin de proteger los recursos y la información de los consumidores financieros.*
- *Para cada caso, se realiza la investigación pertinente y se da una respuesta detallada a los clientes del procedimiento que se siguió y la justificación de la decisión tomada por la entidad, con el fin de que tengan acceso a la información clara y oportuna de lo ocurrido."*

8 RECOMENDACIONES 2025.

Como se ha mencionado a lo largo de este informe, se recibieron ochenta y cuatro (84) quejas durante el año 2025, para las cuales y con relación a los casos registrados por el motivo de: "Transacción mal aplicada", le recomendamos a la entidad lo siguiente:

- Revisar y fortalecer los procedimientos internos relacionados con la gestión de transacciones, asegurando que cada operación se registre de manera correcta y en tiempo real.
- Implementar un proceso de revisión periódica de las transacciones antes de su registro final, incluyendo alertas automáticas que permitan detectar posibles inconsistencias.

Con relación a los casos registrados por el motivo de: "Transacción no reconocida", le recomendamos a la entidad lo siguiente:

- Fortalecer los mecanismos de autenticación de todas las operaciones, asegurando que estén correctamente registradas en el sistema y que los consumidores puedan identificarlas y confirmarlas con claridad antes de su ejecución.
- Efectuar controles adicionales y detección de irregularidades, que permitan identificar movimientos inusuales o transacciones no reconocidas, y establecer protocolos para aclararlas y corregirlas de manera rápida y eficiente.
- Se sugiere optimizar los canales de atención, garantizando su disponibilidad efectiva y oportuna, e incorporar sistemas de notificación inmediata que informen a los usuarios sobre cualquier operación irregular, protegiendo así sus recursos.

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.	FECHA	TEMA	PARTICIPANTES
1	03 de febrero de 2025	Reunión de seguimiento - Elaboración del plan de trabajo anual.	Equipo COINK y Equipo DCF
2	27 de marzo de 2025	Reunión Ordinaria con la Junta Directiva de Accionistas - COINK S.A – Presentación del informe anual y las gestiones efectuadas por parte de la defensoría en el año 2024	Equipo COINK y Equipo DCF
3	28 de marzo de 2025	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 año 2024	Equipo COINK y Equipo DCF.
4	22 de mayo 2025	- Reunión de seguimiento. - Se realiza seguimiento a las recomendaciones enviadas en el primer trimestre del año, en relación con las quejas recibidas y los planes de acción implementados por la entidad. Se	Equipo COINK y Equipo DCF.

No.	FECHA	TEMA	PARTICIPANTES
		confirma la revisión del manual SAC de la entidad y se agenda I Capacitación SAC.	
5	03 de junio 2025	La defensoría 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.	Equipo COINK y Equipo DCF.
6	25 de junio 2025	I Capacitación semestral SAC	Equipo COINK y Equipo DCF.
7	12 de agosto 2025	- Reunión extraordinaria de validación y seguimiento de las quejas registradas por el motivo de "Transacciones no reconocidas" - Verificación de las transacciones efectuadas por la entidad.	Equipo COINK y Equipo DCF.
8	10 de septiembre 2025	- Reunión de seguimiento. - Se realizó seguimiento a las recomendaciones remitidas en los últimos informes. - Se realizó la revisión de página de la entidad, con el fin de cumplir con lo previsto en la CBJ, de lo cual – Sin observaciones ni sugerencias. - Revisión de la educación financiera. Sin observaciones. - Se informa a la entidad sobre la Circular Básica Jurídica (C.E. 006/25) - Se solicita el envío de los reglamentos internos de la entidad (sin observaciones frente a los mismos).	Equipo COINK y Equipo DCF.

No.	FECHA	TEMA	PARTICIPANTES
9	18 de noviembre de 2025	- Reunión de seguimiento. - Validación a las recomendaciones enviadas en el cuarto trimestre del año, en relación con las quejas recibidas y los planes de acción implementados por la entidad.	Equipo COINK y Equipo DCF
10	19 de noviembre de 2025	II Capacitación semestral SAC	Equipo COINK y Equipo DCF
11	27 de noviembre de 2025	La defensoría solicitó información sobre los avances de la matriz de riesgos, la entidad manifestó que continuaba en gestión.	Equipo COINK y Equipo DCF
12	04 de diciembre de 2025	La defensoría remitió el Boletín - Proyecto Circular Externa 07 de 2025 - Por medio se imparten instrucciones para la gestión de riesgo de conductas en el marco del Sistema Integral de Administración de Riesgos, establece lineamientos (SARCO) (SIAR)	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 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.

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

Cordialmente,

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