

DEFENSOR DEL
CONSUMIDOR
FINANCIERO
BBVA COLOMBIA

GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ

Informe de Gestión
2019

TABLA DE CONTENIDO

1.	CONSIDERACIONES GENERALES	4
1.1	Criterios	4
2.	RECLAMACIONES RECIBIDAS POR PRODUCTO	5
3.	MOTIVOS DE RECLAMACIÓN POR LOS QUE SE PRESENTÓ EL MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES.	6
3.1	Reclamaciones recibidas	6
3.2	Análisis de los principales motivos de reclamación	7
3.2.1	Aspectos contractuales	7
3.2.2	Fallas en dispositivos móviles	8
3.2.3	Revisión y/o liquidación	8
3.2.4	Indebida atención al consumidor financiero	9
4.	TIPOS DE PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR	9
4.1	Decisiones Favorables a la Entidad	10
4.2	Rectificaciones	10
4.3	Decisiones favorables al consumidor	10
5.	SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES IMPARTIDAS POR EL DEFENSOR EN EL AÑO ANTERIOR	11
6.	RECOMENDACIONES AÑO 2019	12
6.1	Atención de los requerimientos realizados y calidad de la información brindada al Defensor.	12
7.	FUNCIÓN DE VOCERIA - CLÁUSULAS ABUSIVAS	13
8.	CONCEPTOS Y PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	13
9.	CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CON RELACION AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.	14

10.	CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN EL DECRETO 2555 DE 2010.	14
11.	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC).	15
12.	SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN	18
13.	RECONOCIMIENTO A LA GESTIÓN DEL DEFENSOR POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS	19
14.	PRESUPUESTO Y RECURSOS ASIGNADOS	20

1. CONSIDERACIONES GENERALES

La Asamblea General de Accionistas del Banco BBVA COLOMBIA S.A. en su sesión No. 90 realizada el pasado 27 de marzo de 2012 me designó como Defensor del Consumidor Financiero Principal de la Entidad, posesionándome ante la Superintendencia Financiera de Colombia el día 16 de abril de 2012, fecha a partir de la cual me he venido desempeñando en tal calidad.

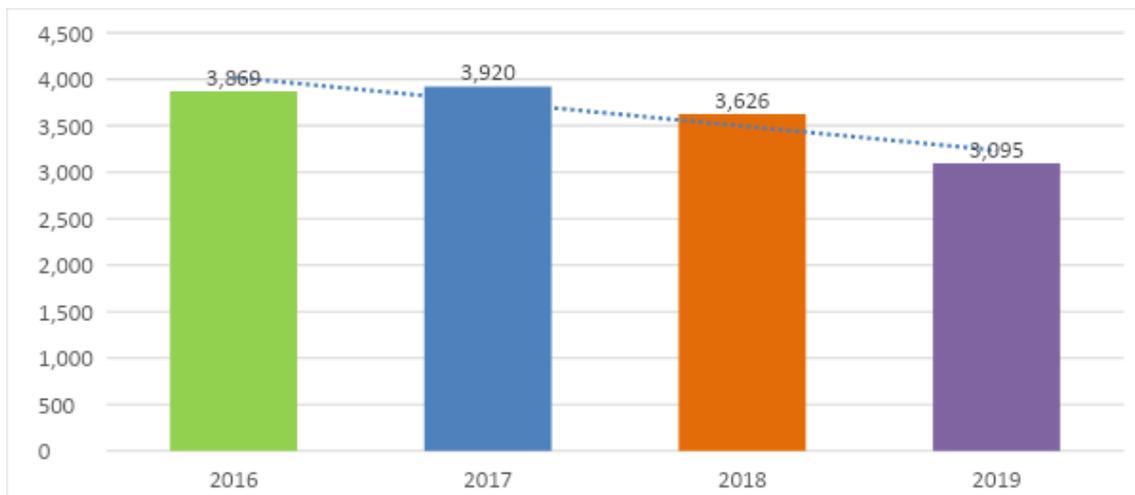
1.1 Criterios

La labor encomendada ha sido desempeñada siguiendo los criterios de independencia, objetividad, reserva y gratuidad frente a los clientes y usuarios de la entidad, según lo prescribe la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010.

1.2 Información Estadística

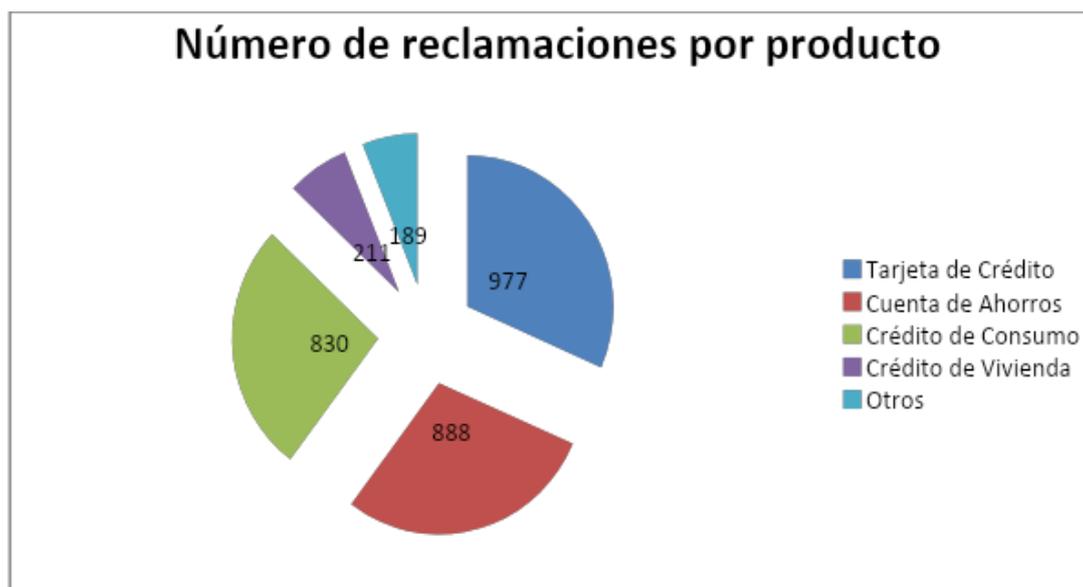
La Defensoría del Consumidor Financiero de BBVA Colombia durante el año 2019 recibió 3.095 nuevas reclamaciones de consumidores de la Entidad, que junto con las que quedaron en trámite del año 2018 (123), arroja un total de 3.218 reclamaciones para tramitar en el año 2019.

Teniendo en cuenta que en el año 2019 se recibió 3.095 reclamaciones y 3.626 en el año 2018, se observa una reducción en el número de reclamaciones presentadas por los consumidores financieros. Tendencia que se viene presentando, tal como se observa en el siguiente gráfico:



2. RECLAMACIONES RECIBIDAS POR PRODUCTO

Las 3.095 nuevas reclamaciones recibidas en la Defensoría del Consumidor Financiero durante el año 2.019, corresponden a los siguientes productos:



La mayor cantidad de reclamaciones corresponde al producto tarjeta de crédito (31%), en su orden cuenta de ahorro (29%) continúa crédito de consumo (27%); luego crédito de vivienda (7%), y finalmente otros (6%).

El concepto otros está conformado por los productos de Cuenta Corriente, Leasing, Leasing Habitacional, C.D.T. y Giros Internacionales.

3. MOTIVOS DE RECLAMACIÓN POR LOS QUE SE PRESENTÓ EL MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES.

3.1 Reclamaciones recibidas

De las 3.095 reclamaciones recibidas en la Defensoría del Consumidor Financiero en el año 2019, se identifican los siguientes motivos de reclamación:

ASUNTO QUEJA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Aspectos Contractuales	1317	42%
Fallas en dispositivos móviles	372	12%
Revisión y/o liquidación	321	9%
Indebida atención al consumidor financiero	269	8%
Reporte en centrales de riesgo	193	6%
Fallas en cajero	160	6%

3.2 Análisis de los principales motivos de reclamación

3.2.1 Aspectos contractuales

Los consumidores financieros manifiestan inconformidad respecto de las condiciones de sus obligaciones, pues afirman haber convenido ciertas condiciones contractuales las cuales no se aplican al crédito. Esta casuística se presentó principalmente en créditos de consumo y tarjetas de crédito.

En los casos que el Banco suministró los soportes de contratación del producto, se evidenciaba la información clara suministrada al consumidor financiero; en los casos donde se advirtió ausencia de tales soportes, el Banco ajustó las condiciones del crédito, no obstante, por parte de El Defensor se hizo el correspondiente llamado de atención.

En cuanto a créditos por libranza, los consumidores se quejan por los débitos efectuados con posterioridad a la cancelación del crédito, manifestando que el Banco no informó de manera oportuna al empleador sobre el particular. El Banco soportó el cumplimiento de los protocolos establecidos para tal fin; advirtiendo que una vez se cancelaba el crédito, se enviaba la novedad al ente pagador (empleador). No obstante, en los casos que el Banco recibió recursos posteriores a la cancelación, efectuó su reintegro al consumidor.

En lo que se refiere a la aplicación de medidas de embargo y desembargo, los consumidores financieros manifiestan inconformidad con la forma como el Banco daba cumplimiento a dichas medidas, pues en algunos casos no brindaba información sobre las mismas y en otros hubo demora en el levantamiento del desembargo.

También encontramos inconformidad por la no aceptación oportuna por parte del Banco del endoso de la póliza de seguro deudores, situación que conlleva a la inclusión del consumidor en la póliza grupo contratada por el Banco a nombre de sus deudores, con el correspondiente cobro de la prima y por ende el aumento del monto mensual de la cuota del crédito.

En los casos que se evidenció la remisión oportuna por parte del consumidor de la póliza de seguro para su correspondiente endoso, el Banco revocaba la póliza contratada a su nombre, aceptando el endoso, con la consecuente devolución de primas pagadas.

3.2.2 Fallas en dispositivos móviles

Los consumidores financieros advierten operaciones fraudulentas realizadas a través del canal BBVA Móvil. Manifestando haber sido contactados por presuntos funcionarios del Banco solicitando información, tal como códigos de activación, claves, etc. Una vez suministraban dicha información los delincuentes efectúan las operaciones fraudulentas.

El Banco aclaró que ningún funcionario del Banco puede solicitar a los consumidores ese tipo de información confidencial, advirtiendo que la publicidad emitida va encaminada a recordar que ese tipo de información no debe ser suministrada a terceros, incluso a funcionarios del Banco.

Del análisis efectuado, se pudo establecer que las operaciones objetadas cursaron siguiendo los protocolos predeterminados para uso del respectivo canal transaccional, encuadrando dentro del perfil transaccional del cliente.

Dado el volumen de quejas presentadas sobre esta casuística, se remitió comunicación al Banco poniendo de presente tal situación, solicitando se informara sobre los planes de acción que tengan como estrategia tendientes al fortalecimiento de la comunicación y educación financiera en esta materia, adicionalmente qué medidas se tiene previsto adoptar para reforzar los estándares de seguridad de los diferentes canales para evitar que este tipo de situaciones.

3.2.3 Revisión y/o liquidación

Los consumidores financieros manifiestan inconformidad con el sistema de amortización de tarjetas de crédito, por cuanto advierten fluctuación en el valor que se liquida mensualmente para pago mínimo. El Banco explicó y soportó el sistema de amortización de las tarjetas de crédito, aclarando que tal fluctuación puede obedecer a varias situaciones, entre ellas, el número de días liquidados en cada periodo de facturación, periodos de gracia, utilidades que superen el cupo de crédito, etc. Analizado cada requerimiento en particular no se evidenció inconsistencia en la liquidación de los pagos mínimos, concluyendo que la fluctuación en el pago obedecía a una de las situaciones antes mencionadas.

En cuanto a créditos de consumo manifiestan que el Banco no aplica los pagos de manera correcta. El Banco soportó las instrucciones dadas por los consumidores para la

aplicación de pagos, abonos a capital con reducción de plazo y/o reducción de cuota. En los casos que se evidenciaba error por parte del Banco en la aplicación de los pagos, este realizó los ajustes correspondientes; dando lugar al llamado de atención correspondiente por parte del Defensor, a fin que ese tipo de situaciones no se sigan presentando.

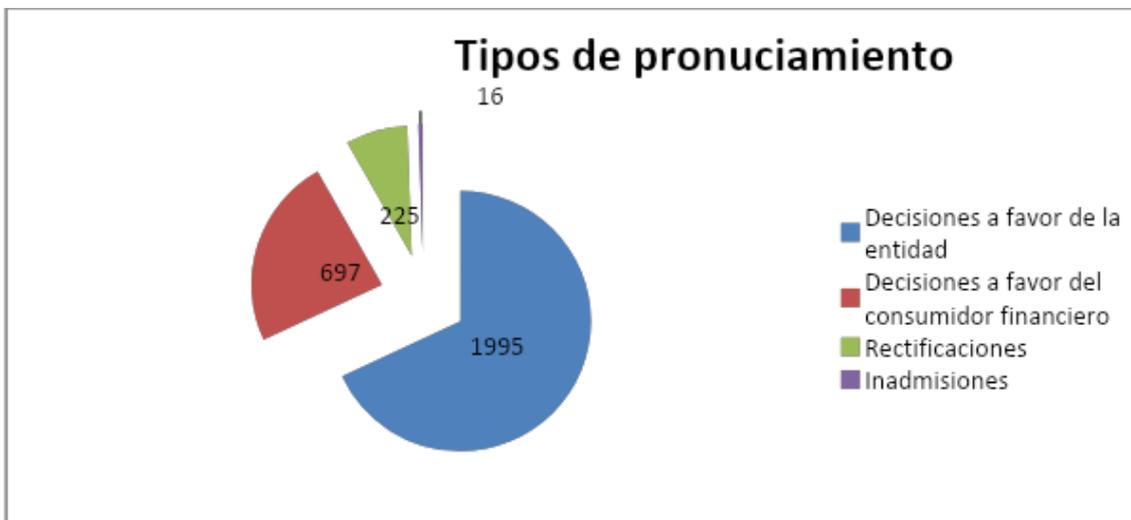
3.2.4 Indebida atención al consumidor financiero

Los consumidores manifiestan una deficiencia en la calidad de la atención brindada en las sucursales de la Entidad, asesores comerciales, servicio en caja, por cuanto aducen que no atienden las inquietudes y solicitudes que presentan ante el Banco.

En este tipo de casuística, el Banco informaba haber tomado las medidas del caso para evitar ese tipo de situaciones propendiendo por un mejor servicio, mejorando la experiencia de los consumidores a través de los diferentes canales de atención.

4. TIPOS DE PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR

De los 3.736 trámites concluidos, el Defensor se pronunció a favor del consumidor financiero en 697 casos; a favor de la entidad vigilada en 1.995 casos; hubo 225 rectificaciones y trámites inadmitidos 16.



A continuación me refiero a los diferentes tipos de pronunciamientos del Defensor discriminados por tipo de producto:

4.1 Decisiones Favorables a la Entidad

El producto con mayor cantidad de decisiones favorables a la entidad fue tarjeta de crédito (598), le sigue crédito de consumo y/o comercial (568), y cuenta de ahorros (549).

4.2 Rectificaciones

Se denomina rectificación a aquellos pronunciamientos emitidos por la Defensoría cuando la entidad ha accedido a la reclamación del consumidor o ha dado solución favorable a los intereses del consumidor, sin mediar pronunciamiento del Defensor. La Entidad accedió a la petición del consumidor en 225 casos.

4.3 Decisiones favorables al consumidor

El mayor número de reclamaciones con decisión favorable al consumidor se dieron principalmente en tarjeta de crédito (242), luego en su orden le sigue cuenta de ahorro y crédito de consumo (183), y crédito de vivienda (47)

5. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES IMPARTIDAS POR EL DEFENSOR EN EL AÑO ANTERIOR

En el informe de gestión presentado el año anterior, se presentaron varias recomendaciones, sobre las cuales a continuación me pronunciaré:

- La primera de ellas recomendaba al Banco BBVA la atención oportuna de los requerimientos efectuados por el Defensor
- en el marco del trámite de resolución de quejas, pues se evidenciaba en algunos casos respuestas extemporáneas por parte del Banco.

Revisada la información contenida en el formato 378 – “*Reporte estadístico de quejas – Defensor del Consumidor Financiero*”, se puede observar cómo ha sido el comportamiento de la columna 9 del citado formato, la cual hace referencia a los incumplimientos de la entidad vigilada para con los requerimientos efectuados por el Defensor en el trámite de resolución de quejas.

Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV
2	8	6	5

Por lo anterior, se recomienda continuar con la estrategia implementada a efecto de atender de manera oportuna los requerimientos efectuados por el Defensor.

- La segunda recomendación hace alusión a la calidad en la información que es remitida al Defensor en el marco del trámite de resolución de quejas.

Si bien se observa un avance en el tema, se recomienda continuar atendiendo los requerimientos en debida forma, suministrando los soportes correspondientes a fin de poder realizar un análisis integral de la situación que genera insatisfacción al consumidor financiero y de esta forma poder emitir pronunciamientos acordes a lo requerido por el consumidor y proponer las eventuales acciones de mejoras que se consideren.

- La última recomendación es alusiva a la atención oportuna de las solicitudes de cancelación de productos presentadas por los consumidores financieros, en lo que se refiere a tarjetas de crédito.

Durante el año 2019 se identificaron 12 reclamaciones por dicha casuística, de lo cual se desprende una reducción sustancial del volumen de quejas presentadas por los consumidores financieros.

Se recomienda al Banco continuar con la atención oportuna a las solicitudes presentadas por los consumidores en tal sentido, evitando la insatisfacción que ello genera al pretender dar por finiquitado la relación contractual.

6. RECOMENDACIONES AÑO 2019

6.1 Atención de los requerimientos realizados y calidad de la información brindada al Defensor.

Se recomienda continuar con la estrategia implementada a efecto que la información que el Banco deba remitir al Defensor con ocasión al trámite de resolución de quejas, sea suministrada de forma oportuna e integral, evitando requerimientos de información adicionales, en procura de atender de manera ágil y expedita la reclamación de los consumidores, garantizando de esta forma los derechos a los consumidores financieros.

6.2 Casuística con mayor frecuencia

En líneas precedentes se indicó los motivos de reclamación de mayor trascendencia, los cuales corresponden en su orden a: i) *“aspectos contractuales”*, ii) *“fallas en dispositivos móviles”* y iii) *“revisión y/o liquidación”*, en los productos de tarjeta de crédito, cuenta de ahorros y crédito de consumo, principalmente. Se recomienda:

- ✓ Realizar un análisis cualitativo y cuantitativo de la información contenida en el presente informe respecto de los motivos de reclamación antes mencionados, pues es necesario que se identifique los hechos que originan la insatisfacción en los consumidores y a partir de allí elaborar la estrategia correspondiente a fin de mitigar el volumen de quejas.

- ✓ Analizar los principales motivos de las reclamaciones presentadas por los consumidores financieros a través de los diferentes canales (Superfinanciera - Entidad vigilada), a fin de identificar las posibles causas de la generación de insatisfacción y tomar las medidas que correspondan.

Respecto de la tipología *“cuenta de ahorros – fallas en dispositivos móviles”*, se recomienda:

- ✓ Revisar los protocolos de seguridad para el uso de dicho canal (BBVA Móvil), determinando las situaciones puntuales que dieron origen a la casuística presentada, tomado las medidas que corresponda.
- ✓ Reforzar las campañas implementadas por el Banco, con el fin de recordar a los consumidores financieros los tips de seguridad que deben tener en cuenta al usar los diferentes canales dispuestos para la realización de operaciones financieras.

Referente a la tipología *“créditos de consumo – aspectos contractuales”*, se recomienda:

- ✓ Verificar los circuitos establecidos por la entidad para atender las solicitudes de endosos de pólizas de seguro deudores, pues en algunos casos los consumidores financieros advierten demoras en la atención de dichas solicitudes.

7. FUNCIÓN DE VOCERÍA - CLÁUSULAS ABUSIVAS

Durante el año 2019, no se evidenció práctica abusiva alguna por parte del Banco BBVA para con los consumidores financiero.

8. CONCEPTOS Y PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Se adjunta un pronunciamiento

9. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CON RELACION AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

Durante el año 2019 BBVA Colombia colaboró satisfactoriamente con la Defensoría del Consumidor Financiero en el desempeño de sus funciones:

- La Entidad tiene asignado como funcionario coordinador de la gestión al Responsable del Departamento de Calidad.
- Los clientes y usuarios se mantienen informados sobre la existencia del Defensor.
- La página web se encuentra debidamente ajustada de conformidad con los lineamientos dados por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Se mantiene el recurso humano y técnico necesario para el funcionamiento de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- Se dio cumplimiento a los contenidos de las decisiones adoptadas a favor de los clientes.
- Se prestó colaboración en la transmisión oportuna de los reportes estadísticos de quejas a la Superintendencia Financiera de Colombia.
- En cuanto al cumplimiento por parte del Banco de los términos establecidos en la ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010, se presentaron incumplimientos, los cuales fueron reportados trimestralmente en los informes estadísticos que quejas.

10. CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN EL DECRETO 2555 DE 2010.

El Defensor del Consumidor Financiero cumple con los términos establecidos en el Decreto 2555 de 2010 y ley 1328 de 2009 referente al procedimiento de resolución de quejas, así mismo se resalta que los pronunciamientos emitidos se caracterizan por contener lenguaje claro, sencillo, atendiendo las recomendaciones que sobre el particular ha impartido la Superintendencia Financiera de Colombia sobre el contenido de las decisiones del Defensor.

11. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC).

El Banco en comunicación dirigida a esta Defensoría informó sobre algunos hechos relevantes que presentaron avances dentro del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC; se inserta apartes de la misma:

Comportamiento de las PQR's:

Se continua trabajando en la identificación de la causa raíz y diseñando circuitos que permitan mejorar el proceso, haciéndolo más eficiente y oportuno.

Teniendo en cuenta lo anterior se continua con el proyecto torre de control que ahora es llamado circuito de incidentes de impacto al cliente, en la cual intervienen las áreas de Quejas y Reclamos, Strategy & Control y Clients & Core Solutions - Grupo Estabilización Diaria (GED) con quienes se realiza seguimiento semanal para asegurar su gestión de forma oportuna y se realicen los ajustes que correspondan para normalizar el producto o servicio evitando las quejas que se puedan generar.

Se realizaron durante el año varias mesas de trabajo con las diferentes áreas para lograr reducción en aquellas casuísticas de mayor afectación cumpliendo con el objetivo propuesto. Igualmente, se lideraron varias iniciativas que aportaron a la reducción, dentro de estas iniciativas se lanza este año a partir del mes de julio el proyecto **“nuevo modelo de atención 2.0”** cuyo objetivo principal es optimizar nuestro modelo de atención estableciendo circuitos que nos permitan ofrecer una atención oportuna, sencilla al Cliente y acompañada de una capacitación permanente y en línea a la red de oficinas con ANS (Minutos – Horas – Días).

Adaptación de las áreas centrales a las necesidades de los Clientes y oficinas. Mitigación, disminución de quejas radicadas al Banco.

No obstante, el crecimiento generado en el volumen total está concentrado en fraude, debido a las nuevas modalidades de Vishing y Fishing, que se presenta a nivel nacional y en todas las entidades financieras.

Las modalidades de fraude son:

1. Phishing: Por medio de correos electrónicos que llaman la atención, lo invitan a ingresar información personal o financiera, acceder a links o descargar archivos adjuntos que capturan toda la información de sus equipos móviles o de escritorio.

2. Vishing: El defraudador obtiene información (números de tarjetas, códigos de activación o claves) a través de llamadas telefónicas realizadas a su víctima identificándose como personal del Banco y mencionándole alguna información personal para darle confianza.

3. Smishing: Engaño a través de mensajes de texto o mensajería instantánea (wtp) enviada por el defraudador invitándole cliente a acceder a links, realizar una llamada telefónica o entregar información por otro medio.

Pese a que se vienen realizando acciones para mitigación desde el año anterior, el crecimiento ha sido de alto impacto.

Las principales acciones que se han desplegado son:

A) Envío de mensajes de sensibilización a clientes con tarjeta débito y crédito recordándoles las medidas de seguridad.

B) Estrategias de monitoreo perfilando cada vez más a los clientes.

C) Inclusión de bins de MasterCard en la herramienta Vicas para prevención temprana de fraudes.

D) Inicio del proyecto de analítica para mejorar reglas de monitoreo que nos permitan predecir con mayor exactitud que transacciones pueden llegar a ser fraudulentas y así lograr una prevención y detección temprana.

E) Campañas de comunicación interna a empleados y externa en redes sociales.

Educación Financiera.

El área de Responsabilidad Corporativa, reportó que en lo corrido del año se han capacitado 33.911 personas.

Se han realizado alianzas con grandes empresas públicas y privadas de las diferentes ciudades a las cuales se impartieron nuestros programas de Educación Financiera. Los talleres incluidos fueron: Ahorro, Crédito, Tarjeta de Crédito, Canales Transaccionales, Seguridad Bancaria y Salud Crediticia.

Las modalidades utilizadas son Auditorio (en las empresas y entidades visitadas por el Banco) y Aula Móvil (Bus).

Avances Normativos en el Proyecto de Atención a Personas con Discapacidad.

En este último año podemos indicar que:

5.1 Se contrató el servicio de interpretación para personas con sordoceguera de tal manera que esta población cuente con la ayuda de una guía intérprete en la red de oficinas, un servicio contratado a demanda con cobertura nacional.

5.2 El Centro de Relevo terminó de manera unilateral la alianza con todos los Bancos y en este momento la comunicación con las personas con discapacidad financiera es importante.

personas sordas se hace sólo si esta persona se encuentra registrada en esa aplicación (con nombre de cuenta, nombre de usuario y clave) e ingresa con su propio usuario desde su dispositivo móvil. En estos casos el Banco garantiza ese acceso gratuito a través de su WiFi corporativa en cada sucursal. El *relevo de llamadas* continúa prestándose a través de la Opción 8 del Call Center.

Como plan de acción o Up Grade de discapacidad el Banco se encuentra evaluando actualmente dos proveedores privados que prestan el servicio de interprete virtual de señas, así como la implementación de videos de asistencia en lengua de señas, audio y subtítulos.

En nuestra página web encuentra la información relacionada en el siguiente link <https://www.bbva.com.co/personas/servicio-al-consumidor-financiero.html>

12. SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN

De conformidad con lo ordenado en el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, el Defensor del Consumidor Financiero tiene dentro de sus funciones la de actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva Entidad, en los términos establecidos en la Ley 640 de 2011 y del Decreto 3993 de 2010.

Durante el año 2019, se recibieron ocho (8) solicitudes por parte de los consumidores financieros para convocar audiencia de conciliación.

En las solicitudes presentadas, no se consideró viable convocar a audiencia de conciliación en la medida que en alguna de ellas los temas sobre los cuales versaba la queja escapaban de la competencia por parte del Defensor y en otras el Banco atendió favorablemente lo solicitado en la reclamación.

A continuación un breve recuento de algunas de dichas solicitudes:

- En una de las solicitudes, el consumidor financiero solicitó audiencia de conciliación a fin de verificar que todos los pagos efectuados por el ente pagador se hayan abonado al crédito libranza, debido que el Banco soportó documentalmente el abono al crédito de los recursos recibidos, los cuales coincidían con los pagos relacionados por el consumidor, no se consideró necesario convocar la audiencia de conciliación solicitada, bajo la óptica que se disipó la duda del consumidor.
- En otra de las solicitudes recibidas, el consumidor alega que el Banco no aplica en debida forma los pagos efectuados; en la respuesta dada por el Banco se reconoció la ocurrencia de una incidencia que generó la situación advertida, realizando el Banco los ajustes del caso y normalizando la situación. Debido a la normalización de los abonos y atención de la solicitud, no se consideró necesario convocar la audiencia de conciliación solicitada.
- El consumidor financiero requiere convocar audiencia de conciliación a fin que se reintegre dineros sustraídos fraudulentamente de la cuenta de ahorros.

- Debido que el Banco reintegró la totalidad de los recursos, no se consideró necesario convocar la audiencia de conciliación solicitada.

13. RECONOCIMIENTO A LA GESTIÓN DEL DEFENSOR POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

Durante el año 2019, en ejercicio de la gestión como Defensor del Consumidor Financiero se recibió por parte de algunos consumidores mensajes de agradecimiento y reconocimiento de la labor desempeñada, a continuación se inserta algunos de ellos:

- B06333319.

Comedidamente me permito infórmale que acepto de forma voluntaria la decisión tomada por su defensoría en la comunicación de la referencia, teniendo en cuenta que gracias a su intervención la entidad bancaria procederá a realizar los ajustes correspondientes y a reintegrar del dinero en las transacciones no reconocidas de esta forma satisfaciendo mis pretensiones.

De antemano agradezco su asistencia prestada a mi solicitud de fecha 25 de julio de 2019, brindándome todas las garantías en el estudio e intervenciones ante la entidad bancaria, reafirmando su compromiso en disolver de una forma acertada los inconvenientes presentados entre cliente – entidad bancaria.

- B06458319.

Buenos días, muchísimas gracias, agradecimientos infinitos por su gestión

Gracias y feliz año

- B06409619.

Buenas tardes.

Agradecido por su entidad y con la gestión realizada por ustedes.

Acepto la respuesta emitida en este comunicado y conforme con la gestión realizada por el banco, en dicha transacción.

Desearles un prospero año nuevo, muy agradecido con la gestión de la defensoría del consumidor financiero.

➤ B06464019.

Por medio de la presente me dirijo a usted, para manifestarle que la solución presentada por el Banco, satisface mis peticiones o pretensiones presentadas ante su despacho y que ya se hizo efectivo el reintegro de los valores expuestos en mi reclamación. Agradezco por su valiosa colaboración y acompañamiento en esta actuación y por la solución a mi requerimiento.

➤ B06414919.

En nombre de mi mamá y el mío propio, le agradezco infinitamente su ayuda y gestión en relación con este reclamo. Ud no se imagina la tranquilidad que le devolvió a mi mamá. Muchísimas gracias. Dios lo bendiga.

14. PRESUPUESTO Y RECURSOS ASIGNADOS

El Banco BBVA suministró a la Defensoría del Consumidor Financiero los recursos suficientes para suplir las necesidades y cumplir con su función. El Defensor no maneja presupuesto

Forman parte de este informe:

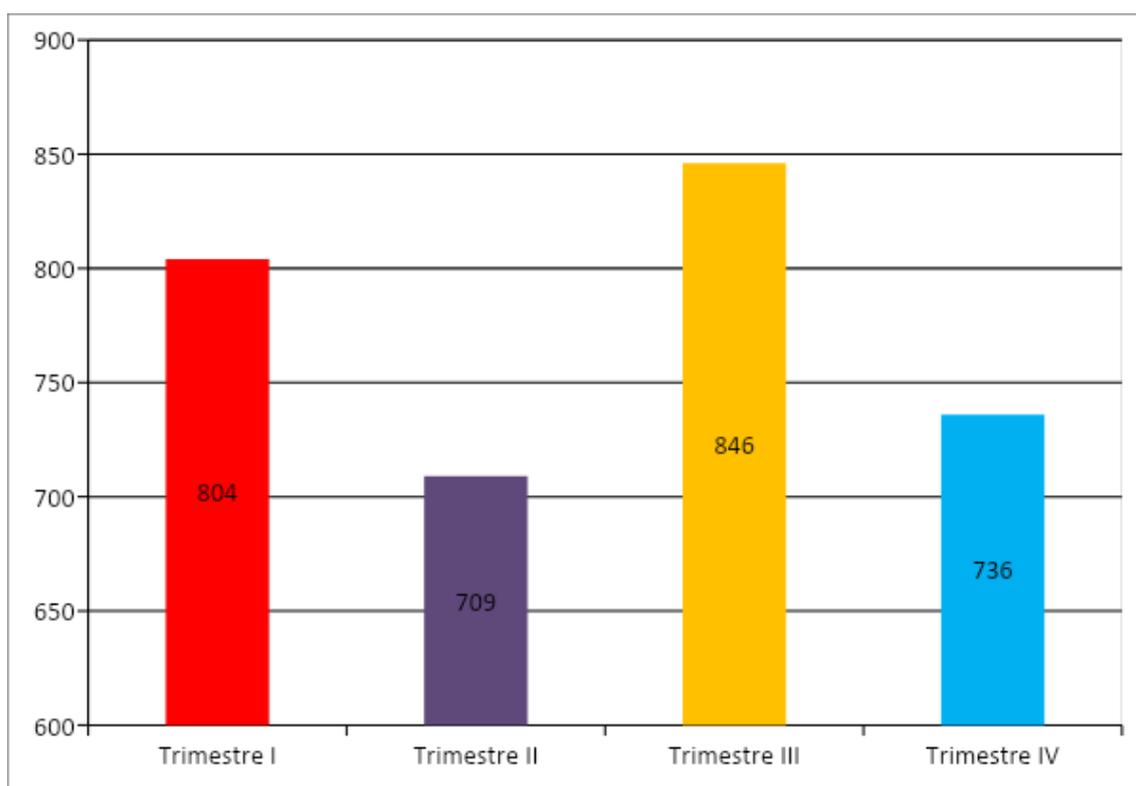
- Anexo 1. Evolución trimestral de quejas 2019.
- Anexo 2. Información de la Circular Externa 15 de 2007 SFC.
- Anexo 3. Formato 378, reportes estadístico de quejas

Cordialmente,

GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ
Defensor del Consumidor Financiero
BBVA COLOMBIA

ANEXO No. 1

EVOLUCION TRIMESTRAL DE QUEJAS 2019



ANEXO No.2

Circular Externa No. 15 de 2007 SFC

Para dar cumplimiento a las reglas sobre el informe de gestión del Defensor del Consumidor Financiero anexa al informe de gestión la siguiente información.

	BBVA Colombia
Criterios utilizados por el Defensor del Consumidor Financiero en sus decisiones	Contenido en el informe
Reseña indicativa de las conclusiones de las reuniones que durante el periodo se realizaron con la revisoría fiscal, las áreas de control interno, servicio al cliente, otras oficinas, dependencias o funcionarios de la entidad para evaluar los servicios y los pronunciamientos del Defensor sobre casos determinados (frecuentes, cuantiosos o importantes a juicio del Defensor)	Se llevaron a cabo varias reuniones con el Responsable del Departamento de Calidad del Banco para: i) revisar las respuestas vencidas y la calidad en el contenido de las mismas. ii) verificar el cumplimiento de Las obligaciones de publicidad C.E.15 de 2007. iii) Acordar procedimientos.
Relación y breve descripción de los casos en los que la entidad i) consideró que el Defensor carece de competencia ii) no colaboró con el Defensor y iii) no aceptó el pronunciamiento del Defensor a favor del consumidor financiero.	i) En algunos casos la entidad alegó falta de competencia del Defensor, no obstante la propuesta fue evaluada por este Despacho y se procedió a tramitarla de conformidad con lo establecido en el decreto 2555 de 2010. ii) La entidad colaboró con el Defensor y entregó la información solicitada. iii) No tenemos conocimiento de ningún caso en el cual la entidad se haya negado a aceptar el pronunciamiento del Defensor a favor del consumidor financiero. Por Reglamento del Banco, las decisiones proferidas por el Defensor son obligatorias para la Entidad. iv) la Entidad ha dado cumplimiento a las decisiones proferidas por la Defensoría.
Referencia estadística de quejas i) número de quejas recibidas en el año anterior. ii) número de quejas tramitadas	i) Reclamaciones recibidas en el 2019: 3.095.

	Pendientes de tramite al 31/12/2018: 123 Total quejas para tramitar 2019: 3.218 ii) Reclamaciones concluidas en el 2019: 3.093
Indicación y breve descripción de las prácticas indebidas (ilegales no autorizadas o inseguras) que haya detectado dentro del periodo respectivo.	No se evidenciaron cláusulas o prácticas abusivas.
Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el Defensor considere de interés general y/o de conveniente publicidad por el tema tratado.	Contenido en el informe y se adjunta
Indicación y descripción completa de las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad durante el año precedente, encaminadas a facilitar las relaciones entre ésta y sus consumidores financieros, en caso de haberlas presentado o considerarlas convenientes.	Contenido en el informe
Referencia a las solicitudes efectuadas a la entidad sobre los requerimientos humanos y técnicos para el desempeño de sus funciones, en caso de haberlas presentado o requerirlas.	No fue necesario hacer solicitudes o requerimientos a la entidad, el recurso humano y tecnológico asignado es suficiente para la gestión adelantada.

ANEXO No. 3

Formato 378 - Reporte estadístico de quejas

INFORME SUPERFINANCIERA 2019 –BANCO					
	31/03/2019	30/06/2019	30/09/2019	31/12/2019	TOTAL
COLUMNA 1					
Quejas recibidas del periodo anterior	123	215	171	272	123
COLUMNA 2					
Quejas recibidas durante el periodo	804	709	846	736	3095
COLUMNA 3					
Total quejas para Tramitar	927	924	1017	1008	3218
COLUMNA 4					
Decisiones a favor del cliente	176	177	175	169	697
COLUMNA 5					
Decisiones AFC NO Aceptadas	0	0	0	0	0
COLUMNA 6					
Decisiones a Favor de la Entidad	455	477	514	549	1995
COLUMNA 7					
Inadmitidas	8	2	3	3	16
COLUMNA 8					
Traslados SFC	0	0	0	0	0
COLUMNA 9					
Incumplimientos	2	8	6	5	21
COLUMNA 10					
Rectificaciones	21	42	28	134	225
COLUMNA 11					
Desistidas	52	55	25	28	160
COLUMNA 12					
Trámites Concluidos	712	753	745	883	3093
COLUMNA 13					
Total Quejas en Trámite	215	171	272	125	125