

DEFENSOR DEL
CONSUMIDOR
FINANCIERO
BBVA COLOMBIA

GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ

*Informe de Gestión
2020*

TABLA DE CONTENIDO

1.	CONSIDERACIONES GENERALES	3
1.1	Criterios	3
2.	RECLAMACIONES RECIBIDAS POR PRODUCTO	4
3.	MOTIVOS DE RECLAMACIÓN POR LOS QUE SE PRESENTÓ EL MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES.	5
3.1	Reclamaciones recibidas	5
3.2	Análisis de los principales motivos de reclamación	6
3.2.1	Aspectos contractuales	6
3.2.2	Revisión y/o liquidación	7
3.2.3	Fallas en internet	8
3.2.4	Indebida atención al consumidor financiero	9
4.	TIPOS DE PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR	10
5.	SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES IMPARTIDAS POR EL DEFENSOR EN EL AÑO ANTERIOR	10
6.	RECOMENDACIONES AÑO 2020	11
6.1	Atención de los requerimientos realizados y calidad de la información brindada al Defensor.	11
6.2	Casuística con mayor frecuencia	12
7.	FUNCIÓN DE VOCERIA	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.	13
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).	14
12.	SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN	15
13.	RECONOCIMIENTO A LA GESTIÓN DEL DEFENSOR POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS	15
14.	PRESUPUESTO Y RECURSOS ASIGNADOS	17

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

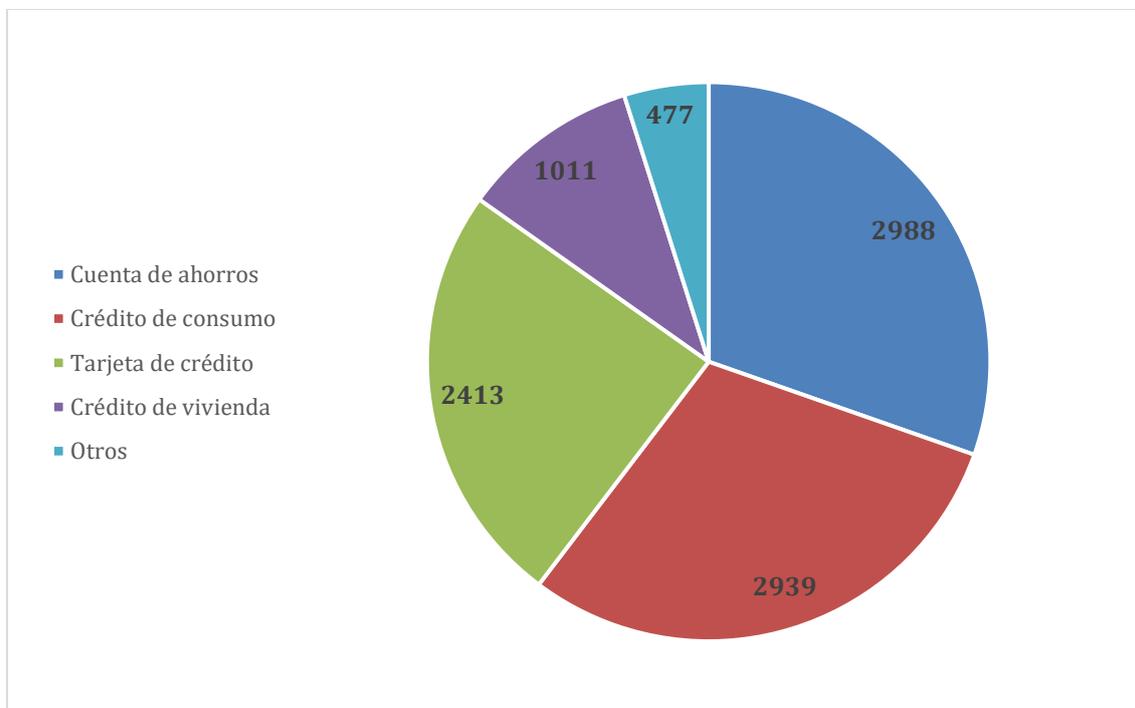
La Defensoría del Consumidor Financiero de BBVA Colombia durante el año 2020 recibió 9.828 nuevas reclamaciones de consumidores de la Entidad, que junto con las que quedaron en trámite del año 2019 (125), arroja un total de 9.953 reclamaciones para tramitar en el año 2020.

Teniendo en cuenta que en el año 2019 se recibió 3.095 reclamaciones y 9.928 en el año 2020, se observa un incremento significativo en el número de reclamaciones presentadas por los consumidores financieros.



2. RECLAMACIONES RECIBIDAS POR PRODUCTO

Las 9.828 nuevas reclamaciones recibidas en la Defensoría del Consumidor Financiero durante el año 2.020, corresponden a los siguientes productos:



La mayor cantidad de reclamaciones corresponde al producto cuenta de ahorros (30%), en su orden crédito de consumo (30%) continúa tarjeta de crédito (25%); luego crédito de vivienda (10%), y finalmente otros (5%).

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

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

3.1 Reclamaciones recibidas

De las 9.928 reclamaciones recibidas en la Defensoría del Consumidor Financiero en el año 2020, se identifican los siguientes principales motivos de reclamación:

Motivo	Número de reclamaciones
Aspectos contractuales	3106
Revisión y/o liquidación	1468
Falla en internet	882
Indebida atención al consumidor	788
Cobro de servicios y/o comisiones	661
Reporte centrales de riesgo	474
No se remite información	464
Descuentos injustificados	365
Fallas dispositivos móviles	297
Fallas ATM	282

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 trazabilidad de la información clara suministrada al consumidor financiero; en los casos donde se advirtió ausencia de tales soportes, el Banco ajustó las

condiciones del crédito, por parte de El Defensor se hizo el correspondiente llamado de atención.

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 de la medida.

Respecto a las reclamaciones derivadas de la emergencia sanitaria, bajo este motivo encontramos que los consumidores financieros manifestaron inconformidad con los términos de aplicación del alivio financiero, pues afirman que las condiciones aplicadas diferían de las ofrecidas al momento de la aceptación de tales alivios. En los casos donde se advertía falencia en la información brindada al consumidor financiero al momento del ofrecimiento del alivio financiero, el Banco procedía a realizar los ajustes correspondientes.

En esta casuística también encontramos inconformidad con los débitos automáticos efectuados por el Banco para el pago de las cuotas del crédito, estando en curso solicitud de alivios financieros, en los casos que se advertía improcedencia de dichos débitos, el Banco procedía a efectuar los reintegros correspondientes.

3.2.2 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, utilizations 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, se

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.

En las reclamaciones presentadas bajo esta motivación relacionadas con la emergencia sanitaria derivada del Covid19, los consumidores financieros manifestaban inconformidad con la liquidación del crédito con posterioridad a la aplicación del alivio financiero. En estos casos el Banco brindó explicación sobre los términos del alivio y la aplicación al crédito; En los casos que se advertía alguna inconsistencia, el Banco procedía a realizar los ajustes del caso.

3.2.3 Fallas en internet

Bajo este motivo de reclamación encontramos que los consumidores financieros advierten i) operaciones fraudulentas realizadas a través del canal BBVA Net. ii) operaciones realizadas, tales como pagos y transferencias, que al parecer no fueron exitosas pero que si refleja el debito en la cuenta origen. iii) inconvenientes con el acceso al canal, entre otras.

En cuanto a las reclamaciones relacionadas con operaciones fraudulentas, en los casos donde la reclamación se presentaba de manera oportuna, el Banco iniciaba el trámite ante la franquicia correspondiente, efectuando el contra cargo (abono temporal) en los casos donde procedía. En los eventos que se aportaban los soportes de las operaciones se volvían a cargar los valores, en caso contrario el abono temporal quedaba como definitivo.

Los consumidores manifestaban haber realizado operaciones a través de BBVA Net (pagos, transferencias, etc.) las cuales no se reflejaban en el producto destino, antes tales casos el Banco aportaba los soportes de la trazabilidad de la operación que daban cuenta que la operación había cursado de manera exitosa, en caso contrario procedía a reintegrar el importe correspondiente.

En lo casos donde se informaba inconvenientes con el acceso al canal, el Banco procedía a contactarse con el consumidor a fin de brindarle el soporte correspondiente para asegurar que pudiera acceder a dicho canal.

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.

Una situación también que se viene presentando es la demora por parte de el Banco en la expedición de certificados de deudas a efectos de cancelar anticipadamente el crédito.

Es una casuística que se observa de manera reiterada, razón por la cual se sugiere a el Banco revisar los protocolos y tiempos establecidos para atender este tipo de solicitudes, asegurando oportunidad en el suministro de tal información y evitar inconvenientes a los consumidores financieros.

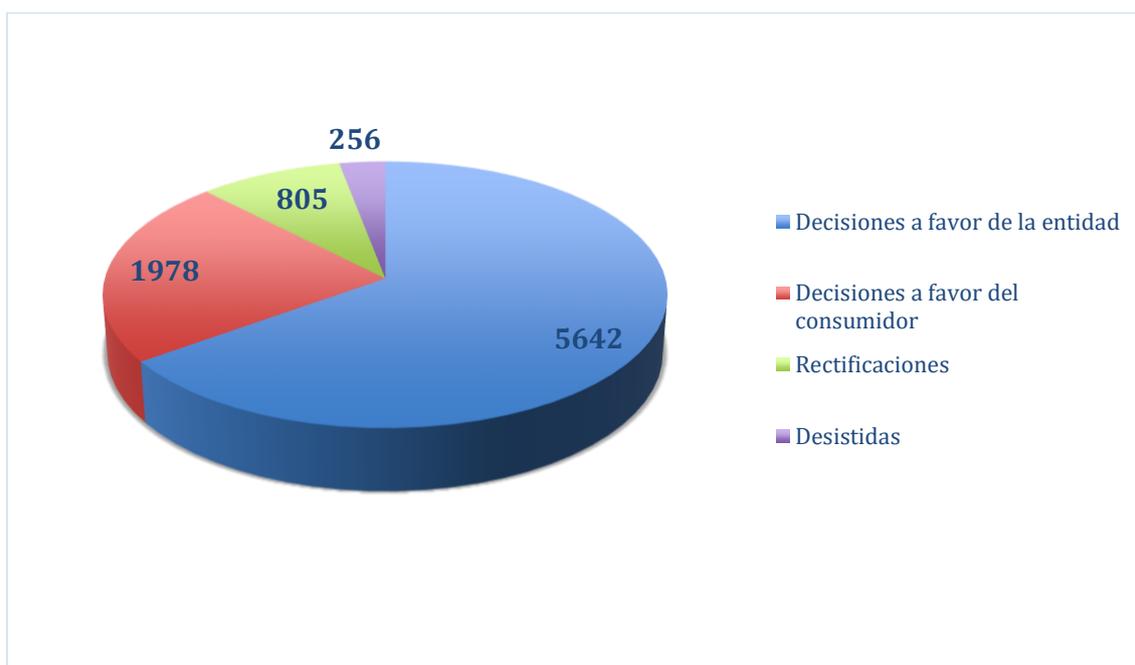
Los consumidores con ocasión de la emergencia sanitaria manifiestan que i) habiendo presentado ante el Banco solicitud de otorgamiento de los alivios financieros no obtenían respuesta, ii) deficiencia en la información sobre el estado del crédito una vez aplicado el alivio.

En el trámite de la reclamación se identificó que las solicitudes presentadas por los consumidores financieros no eran atendidas debidamente por parte del Banco, ya sea porque no brindaban respuesta o porque las respuestas eran extemporáneas; quedando los consumidores financieros desinformados sobre el estado del trámite, situación que fue advertida por esta Defensoría, solicitando que se tomaran las medidas correspondientes para evitar que ese tipo de situaciones se siguieran presentando.

También se identificó que la información que brindaba el Banco a través de sus diferentes canales (extractos de productos, canales BBVA Móvil, BBVA Net), no refleja la real situación del crédito una vez le era aplicado los alivios. Sobre este punto, el Banco informó que se encontraba adecuando sus canales de información con el propósito de brindar información certera y actualizada del estado de los productos.

4. TIPOS DE PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR

De los 8.681 trámites concluidos, el Defensor se pronunció a favor del consumidor financiero en 1.978 casos; a favor de la entidad vigilada en 5.642 casos; hubo 805 rectificaciones y trámites desistidos 256.



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 Defensoría 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
20	332	712	481

Por lo anterior, se recomienda continuar con la estrategia implementada y determinar que medidas adicionales se deben tomar a efecto de atender de manera oportuna los requerimientos efectuados por el Defensor.

- Otra recomendación consistía en la revisión de los principales motivos de reclamaciones que se evidenciaron en el año 2019, que correspondían a: i) “aspectos contractuales”, ii) “fallas en dispositivos móviles” y iii) “revisión y/o liquidación”.

Respecto del motivo de fallas en dispositivos móviles, se evidencio una reducción de dicha casuística relacionada con operaciones no consentidas. En cuanto a los demás motivos indicados, se solicita se tomen medidas adicionales para mitigar la situación, bajo el entendido que dichos motivos de reclamación se siguen presentando de forma reiterada.

6. RECOMENDACIONES AÑO 2020

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

Se recomienda evaluar las medidas adoptadas por la entidad y determinar que medidas adicionales se deben tomar a efecto de atender de manera oportuna los requerimientos efectuados por el Defensor.

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) *“revisión y/o liquidación”*, iii) *“fallas en internet”*, y iv) *“indebida atención al consumidor financiero”*, 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.

Finalmente, considero oportuno mencionar la inconformidad que se está presentando en los consumidores financieros al momento de solicitar la expedición de certificados de deuda para la cancelación de créditos, pues advierten que tal solicitud no se está atendiendo de manera ágil, lo que les dificulta llevar a la cancelación anticipada de sus obligaciones.

Por lo anterior, se recomienda a la Entidad revisar los protocolos y procedimientos establecidos para atender este tipo de solicitudes, a fin de asegurar y garantizar la atención oportuna de las solicitudes que presenten los consumidores financieros.

7. FUNCIÓN DE VOCERÍA

En ejercicio de la función de vocería, se dirigió comunicaciones a la entidad mediante la cual se compartió resultados del seguimiento realizado de las reclamaciones presentadas por los consumidores ante el Defensor del Consumidor Financiero.

En dichas comunicaciones se informaba sobre los inconvenientes presentados por los consumidores financieros al momento de contactarse con la Entidad a través de los diferentes canales de atención, ya sea porque manifestaban dificultad para contactarse a través de los canales de atención o por la deficiente atención brindada por los asesores.

El Banco informó a esta Defensoría sobre la estrategia implementada para mitigar la situación advertida y asegurar la debida atención de los consumidores financieros a través de los diferentes canales.

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 2020 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. Ante el aumento significativo de las

reclamaciones, se solicitó reforzar el equipo de trabajo de la Defensoría, por lo cual se autorizó la contratación de un abogado.

- 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 durante el año 2020; se inserta la misma:

“Durante el año 2020 el SAC continuó fortaleciendo sus procesos de comunicación en el proyecto de Banca Incluyente. Para continuar prestando un servicio de calidad a la población con discapacidad, especialmente a la población

sorda, que es la que mayor barrera de comunicación tiene, el Banco contrató los servicios de Well Agency, una entidad privada que realiza la interpretación en lengua de señas colombiana de forma virtual. Para esto se definió usar la herramienta Webex Teams a través de los celulares corporativos de las oficinas.

En el I semestre y posterior a la declaratoria de emergencia económica, se grabaron 3 videos en lengua de señas y subtitulados, para informar las medidas de alivios financieros, garantizando así la inclusión.

Debido las medidas de bioseguridad que se deben guardar en la pandemia, está suspendida la prestación de servicio de guías intérpretes para personas sordo-ciegas en oficinas, toda vez que es indispensable el contacto físico. “

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 2020, se recibieron nueve (9) 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 los temas sobre los cuales versaba la queja y se pretendía ventilar en dicha audiencia escapaban de la competencia por parte del Defensor y en otras el Banco atendió favorablemente lo solicitado en la reclamación.

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

Durante el año 2020, 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:

➤ B07192220

Re: Notificacion Defensoria B07192220 JOSE GENARO SALAZAR

Jose Nossa <nossa6804@gmail.com>

 Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.
Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

Enviado: lunes 5/10/2020 4:13 p. m.

Para: Notifica.defensoria

Buena tarde señores
Muchas gracias por su respuesta y efectivamente el pago fue realizado.
Disculpen la molestia.

➤ B06800420

Re: Notificacion Defensoria B06800420 MARIA FERNANDA MARTINEZ LINARES

Maria Fernanda Martinez L. <mariafernandamartinezlinares@gmail.com>

 Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

Enviado: lunes 5/10/2020 1:27 p. m.

Para: Notifica.defensoria

A quien me lea: Muchas gracias. Han sido muuuuchos meses de espera pero ha valido la pena.
Gracias por ponerme atención.

➤ B07095620

Re: Notificacion Defensoria B07095620 CAROLINA DEL PILAR NIÑO CARDENAS

Carolina Del Pilar Niño Cardenas <carolina.ninoc@misena.edu.co>

 Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.
Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

Enviado: lunes 28/09/2020 11:05 a. m.

Para: Notifica.defensoria

Muchisimas gracias Dr Guillermo Dajud, me acerqué a la oficina del BBVA y les llevé impresa la radicación de la queja que puse ante la superintendencia bancaria y la defensoría al usuario y de una vez ahí sí me pudieron cancelar mis productos después de seis meses rogarles con la cuenta de ahorros y el credito rotativo y tres meses con la tarjeta de crédito.

Le agradezco por su gestión.

➤ B07187920

Re: notificación defensoría B07187920IVAN MAURICIO CASTRO VALENCIA
Ildemaro Castro <ivancastro1794@gmail.com>

Enviado: miércoles 30/09/2020 1:16 p. m.

Para: Notifica.defensoria

Recibido

Muchas gracias por su atencion y colaboracion

cordialmente

Ivan Mauricio Castro Valencia

➤ B07169020

Re: notificación defensoría B07169020CERY S MARIELA TANG MEZA
mary ttt <majocelala@gmail.com>

Enviado: domingo 4/10/2020 7:47 p. m.

Para: Notifica.defensoria

Buena noche señor defensor

Mil gracias por su gentil labor en pro del crecimientos comercial de esa entidad bancaria.

Cordialmente ,
MARIELA TANG

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 2020.

Anexo 2. Información de la Circular Externa 15 de 2007 SFC.

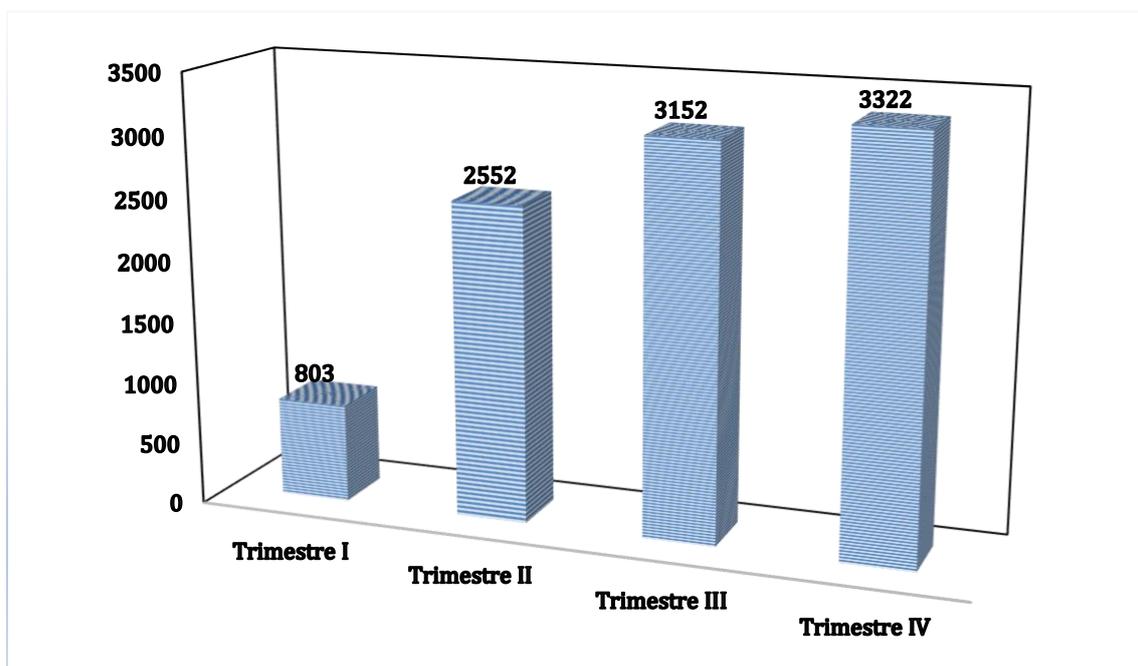
Anexo 3. Formato 378, reportes estadístico de quejas

Cordialmente,

GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ
Defensor del Consumidor Financiero
BBVA COLOMBIA

ANEXO No. 1

EVOLUCION TRIMESTRAL DE QUEJAS 2020



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 2020: 9.828.

	<p>Pendientes de trámite al 31/12/2019: 125 Total quejas para tramitar 2020: 9953 ii) Reclamaciones concluidas en el 2020: 8.681</p>
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.	Se hizo solicitud para la contratación de un abogado para el desempeño de la gestión adelantada. La entidad autorizó la contratación.

ANEXO No. 3

Formato 378 - Reporte estadístico de quejas

INFORME SUPERFINANCIERA 2020 –BANCO					
	31/03/2020	30/06/2020	30/09/2020	31/12/2020	TOTAL
COLUMNA 1					
Quejas recibidas del periodo anterior	125	283	742	1712	125
COLUMNA 2					
Quejas recibidas durante el periodo	803	2552	3151	3322	9828
COLUMNA 3					
Total quejas para Tramitar	928	2835	3893	5034	9953
COLUMNA 4					
Decisiones a favor del cliente	141	504	419	914	1978
COLUMNA 5					
Decisiones AFC NO Aceptadas	0	0	0	0	0
COLUMNA 6					
Decisiones a Favor de la Entidad	384	1296	1327	2635	5642
COLUMNA 7					
Inadmitidas	0	0	0	0	0
COLUMNA 8					
Traslados SFC	0	0	0	0	0
COLUMNA 9					
Incumplimientos	20	332	712	481	1545
COLUMNA 10					
Rectificaciones	94	199	377	135	805
COLUMNA 11					
Desistidas	26	94	58	78	256
COLUMNA 12					
Trámites Concluidos	645	2093	2181	3762	8681
COLUMNA 13					
Total Quejas en Trámite	283	742	1712	1272	1272