

DEFENSOR DEL
CONSUMIDOR
FINANCIERO
BBVA COLOMBIA

GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ

Informe de Gestión
2021

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	7
3.2.1	Revisión y/o liquidación	7
3.2.2	Aspectos contractuales	8
3.2.3	Reporte Centrales de riesgo	9
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	11
1.1	Atención de los requerimientos realizados y calidad de la información brindada al Defensor.	11
1.2	Casuística con mayor frecuencia	11
6.	RECOMENDACIONES AÑO 2021	13
7.	FUNCIÓN DE VOCERIA	15
8.	CONCEPTOS Y PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	15
9.	CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CON RELACION AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.	15
10.	CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN EL DECRETO 2555 DE 2010.	16
11.	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC).	17
12.	SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN	17
13.	RECONOCIMIENTO A LA GESTIÓN DEL DEFENSOR POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS	17
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

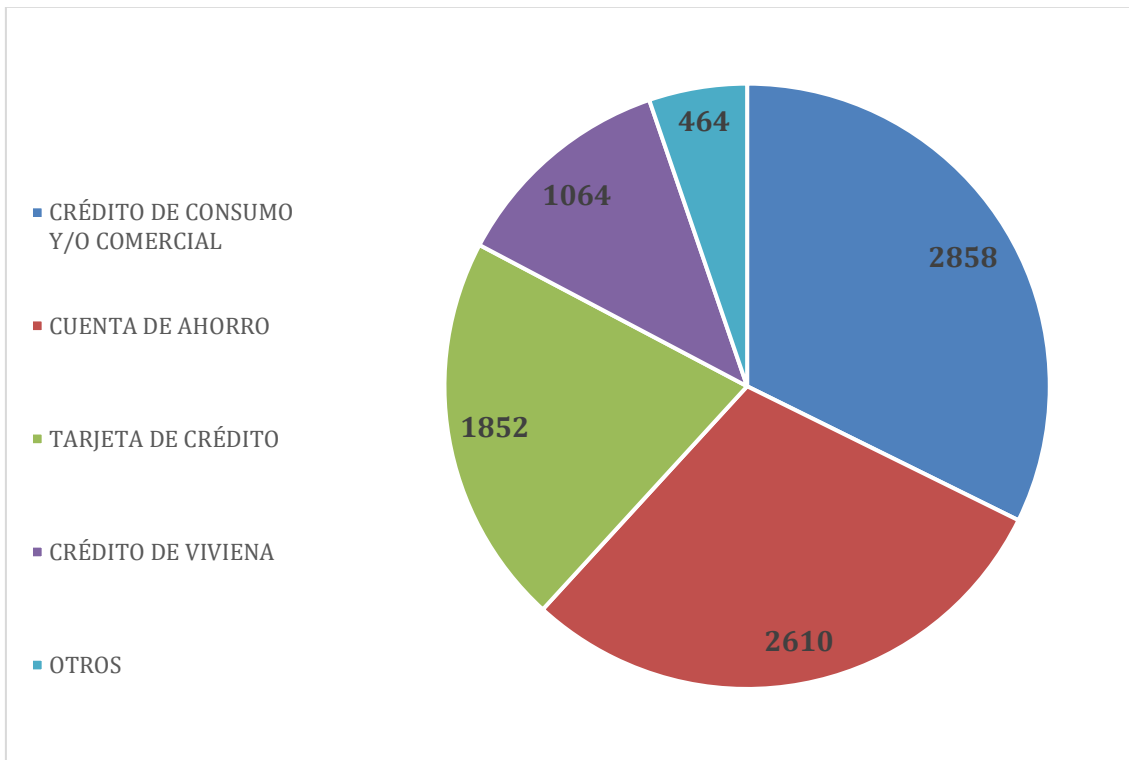
La Defensoría del Consumidor Financiero de BBVA Colombia durante el año 2021 recibió 8.848 nuevas reclamaciones de consumidores de la Entidad, que junto con las que quedaron en trámite del año 2020 (1.272), arroja un total de 10.120 reclamaciones para tramitar en el año 2021.

Teniendo en cuenta que en el año 2.020 se recibió 9.828 reclamaciones y 8.848 en el año 2021, se observa una disminución en el número de reclamaciones presentadas por los consumidores financieros ante el Defensor del Consumidor.



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 crédito de consumo (32.3%), en su orden cuenta de ahorro (29.49%) continúa tarjeta de crédito (20.93%); luego crédito de vivienda (12%), y finalmente otros (5.2%).

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

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

3.1 Reclamaciones recibidas

De las 8.848 reclamaciones recibidas en la Defensoría del Consumidor Financiero en el año 2021, se identifican los siguientes principales motivos de reclamación:

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	CANTIDAD
REVISION Y/O LIQUIDACIÓN	2329
ASPECTOS CONTRACTUALES	1505
REPORTE CENTRALES DE RIESGO	899
INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR	657
COBRO SERVICIOS Y/O COMISIONES	537
FALLAS EN INTERNET	448
NO SE REMITE INFORMACION AL CLIENTE	441
BLOQUEOS	423
DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	341
GARANTIAS Y LEVANTAMIENTO GRAVAMENES	235
FALLAS EN CAJERO AUTOMATICO	212
PROCEDIMIENTOS Y HONORARIOS DE COBRANZA	182
GMF	112
FALLAS EN DISPOSITIVOS MOVILES	78
REESTRUCTURACION DE CRÉDITO	76
FALLAS EN DATAFONO	59
NEGATIVA O DILACION EN EL PAGO	58
PUBLICIDAD ENGAÑOSA	54
SUPLANTACION PRESUNTA DE PERSONA	49
CONVENIOS DE PAGOS	36
ENTREGA DE DINERO SIN JUICIO DE SUCESSION	35
CHEQUES - DEVOLUCION	20
DIFERENCIAS EN MONETIZACION	19
INFORMACION SUJETA A RESERVA	17
CONSIGNACION ERRONEA	11
BILETES FALSOS	6
FALLAS EN AUDIO RESPUESTA	4
FALLAS RED OFICINA	3
DACION EN PAGO	1
FALLAS TECNICAS	1
TOTAL	8848

3.2 Análisis de los principales motivos de reclamación

3.2.1 Revisión y/o liquidación

Los consumidores financieros manifestaron 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, utilizaciones 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.

También manifestaron inconformidad por cuanto el Banco efectúa débitos a la cuenta de ahorros del cliente para el pago de sus obligaciones, desconociendo que el cliente ha efectuado el pago a través de canales digitales. En tales casos donde se evidenciaba que el consumidor había efectuado el pago, el Banco efectuó el ajuste correspondiente con el fin de reintegrar los recursos al cliente.

En cuanto a los créditos objeto de aplicación de alivios financieros, los consumidores solicitan explicación sobre la variación del monto de las cuotas del crédito y explicación del saldo que registra la obligación, pues advierten que en los extractos, página web, BBVA Móvil o línea de atención telefónica, no se brinda información actualizada, ni precisa del saldo del crédito.

Sobre esta casuística, se explica la dinámica de los alivios financieros aplicados, la causación de seguros e intereses corrientes y la forma como los mismos se cobrarían, situación que presupone la revisión del ofrecimiento de las condiciones del alivio hecho por el Banco. En los casos que se evidenció deficiencia en el ofrecimiento realizado, el Banco procedió a realizar los ajustes correspondientes.

El Banco BBVA remitió a sus clientes información actualizada sobre los créditos objeto de alivio financiero. Se resalta esta situación por cuanto durante el año 2020 y parte del 2021 los consumidores advertían falta de información por parte de el Banco sobre el comportamiento de los créditos a los cuales se le había aplicado algún beneficio.

3.2.2 Aspectos contractuales

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 y/o variación del saldo adeudado.

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.

En relación al producto tarjetas de crédito, los consumidores advierten liquidación de intereses improcedentes, en la medida que al efectuar avances de efectivo y referirlos a una cuota, se les causan intereses corrientes. EL BANCO informó que en las operaciones de avances, independiente del número de cuotas diferido, se causa interés corriente. Aclarando que solo las compras diferidas a una cuota y pagadas en dicho plazo no se liquida interés corriente.

También manifestaron inconformidad con el procedimiento de cancelación de tarjetas de crédito, por cuanto afirman haber solicitado la cancelación del producto, sin haber sido atendido dicha solicitud. El Banco en el curso de la queja procedió a atender la solicitud.

Con relación al procedimiento surtido por el Banco para aplicar medidas de embargo a cuentas, los consumidores manifiestan inconformidad por: i) el Banco no tiene en cuenta el límite de inembargabilidad, ii) No brinda información sobre la medida cautelar, iii) aplica el embargo y no transfiere los recursos a la autoridad que decreta la medida, iv) no registra de manera oportuna el desembargo de la cuenta.

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.

3.2.3 Reporte Centrales de riesgo

Los consumidores financieros manifestaron inconformidad con los reportes efectuados por el Banco ante los operadores de información, afirmando que los reportes no corresponden a sus hábitos de pago.

El Banco aportó los movimientos de los productos financieros donde se evidencia el hábito de pago del consumidor, concluyendo, en la mayoría de los casos, que los reportes obedecían al comportamiento de pago de la obligación. En los casos donde se evidenciaba alguna inconsistencia, el Banco procedía a ajustar el reporte efectuado ante los operadores.

Algunas reclamaciones hacían referencia a la aplicación de los beneficios contemplados en la Ley 2157 de 2021, en las cuales se efectuaba la verificación del cumplimiento de los supuestos normativos para la aplicación de los beneficios.

También presentaron inconformidad sobre los reportes sobre medidas de embargo, los cuales manifestaban que no se les había informado sobre el particular. Ante esta casuística, se explicaba al consumidor que las medidas de embargo eran proferidas por autoridades judiciales o administrativas con jurisdicción coactiva, siendo obligación del Banco acatarlas y registrar ante los operadores dicha novedad.

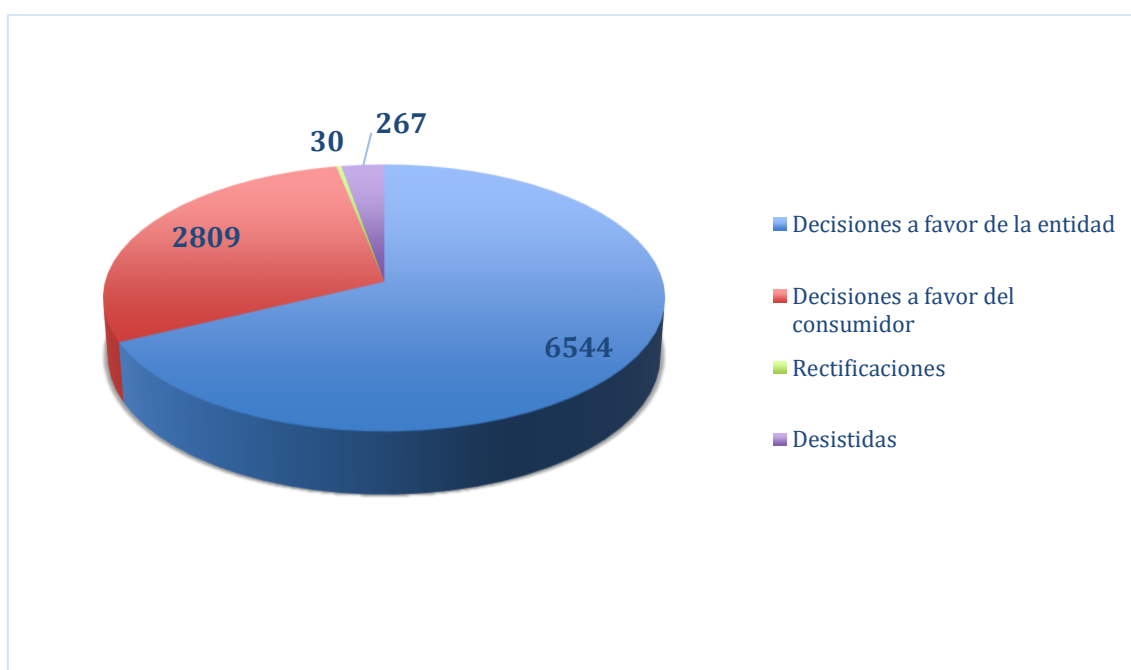
3.2.4 Indebida atención al consumidor financiero

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 9.658 trámites concluidos, el Defensor se pronunció a favor del consumidor financiero en 2.809 casos; a favor de la entidad vigilada en 6.544 casos; hubo 30 rectificaciones y trámites desistidos 267



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 el particular el Banco informe la estrategia adoptada para mitigar la situación advertida:

“

De acuerdo a solicitud en referencia realizada por usted en días pasados, nos permitimos allegar respuestas y soportes consignados en los planes de mejora implementados desde experiencia para el curso del año 2021

1.1 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.

Sobre este punto, se está trabajando con un frente coordinado entre el área de PQR y experiencia para las solicitudes de respuestas o soportes de terceros (áreas pertinentes) para contar con ANS de servicio acordes al compromiso, realizando dos puntos de control semanal. De igual manera con el fin de atender de manera prioritaria las solicitudes de antes de control, se está estableciendo un equipo Squad , conformado por las áreas de mayor participación en las tipologías a saber :

*Transacciones no reconocidas
Revisión Y/ o liquidación (alivios)
Centrales de riesgo.*

Aún no tenemos fecha determinada de inicio del Squad, le daremos alcance una vez establecida.

1.2 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.*

El área de experiencia determina la Causa - Raíz de las inconformidades presentadas por nuestros usuarios financieros a través de los canales establecidos (Contact Center- Quejas y reclamos , incidentes y alertamientos detectados) y se generan las acciones conducentes a la mitigación de las mismas ,estas se establecen en el Work Plan de experiencia y se realiza seguimiento con las áreas involucradas semanalmente y con la presidencia del banco mensualmente , en aras de asegurar que las medidas tomadas impactan positivamente en los indicadores manifestados.

Adjuntamos el plan 2021 de Experiencia presentado en febrero 2021 a la Asobancaria como buena práctica de peer group y copia del Work plan comentado en el cual podrá detallar las estrategias de mitigación referidas. Quedamos atentas de dar alcance al último punto respecto a los procedimientos establecidos respecto a certificaciones de cancelación de deuda.

.....”

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
95	58	40	50

Si bien se resalta que los incumplimientos han venido disminuyendo, 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.

En cuanto a la calidad de la información se refiere, se recomienda mejorar la calidad de la información que se remite al Defensor en el marco del procedimiento de resolución de quejas, pues en algunos casos es necesario realizar doble requerimientos, pues en ocasiones no se suministra la información necesaria para poder analizar de manera integral la casuística y poder dar respuesta de fondo al consumidor financiero.

6. RECOMENDACIONES AÑO 2021

Del análisis de las reclamaciones recibidas durante el año 2021, me permito realizar las siguientes recomendaciones:

- Fortalecer los procesos en los diferentes canales del Banco de tal forma que brinde atención y solución a los inconvenientes que puedan presentar los consumidores financieros, de tal forma que sea clara y oportuna la información que se les brinde.
- Actualizar y ajustar la información sobre el estado de los productos financieros que han sido objeto de alivios financieros, de tal forma que en los extractos y demás canales, se brinde información precisa y detallada de los diferentes conceptos que se hayan causado durante los periodos de alivio, indicando la forma como se cobraran los mismos.

- Verificar los circuitos establecidos para el estudio de las solicitudes que llegaren a presentar los consumidores financieros, a fin de atenderlas de manera ágil y expedita, manteniéndolos informados sobre el estado del trámite.
- Sensibilizar a través de campañas de capacitación dirigida a los funcionarios del Banco que atienden público, sobre la importancia de brindar información oportuna y concreta a los consumidores financieros al momento que estos la requieran.
- Brindar respuesta a los requerimientos efectuados por el Defensor del Consumidor dentro de los términos legales, con el fin de poder analizar la información y atender de manera oportuna la reclamación del consumidor.
- Continuar con la estrategia de mejoramiento de la calidad de las respuestas suministradas al Defensor, a fin de evitar nuevos requerimientos de información y/o documentación.
- Verificar los protocolos para la atención de las órdenes de embargo y desembargo, con el propósito de asegurar que sean acatadas de manera oportuna en los términos legales aplicables, de tal forma que se eviten inconvenientes con los consumidores financieros.
- Implementar campañas de educación financiera para que los consumidores financieros tengan claridad de la importancia mantener buen hábito de pago, lo cual repercute en su historial crediticio (reportes que se haga a los operadores de información).
- 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.

7. FUNCIÓN DE VOCERÍA

En ejercicio de la función de vocería, se dirigió comunicación 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 dicha comunicación 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.

Se remitió a la Superintendencia Financiera de Colombia una comunicación poniendo de presente los inconvenientes que algunos consumidores plantearon respecto de demoras por parte de establecimientos bancarios en la expedición de certificados de deuda a efecto de cancelar anticipadamente sus obligaciones, en ejercicio de la facultad conferida por la ley 1555 de 2012; en tal comunicación se sugirió al regulador la posibilidad de reglamentar ese tipo de solicitudes a fin que los consumidores financieros pudieran ejercer el derecho previsto en la citada Ley.

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 2021 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 Manual SAC implementado por el Banco se ajusta a los lineamientos legales, aclarando que durante lo corrido del año 2021, no fue realizada modificación a dicho Manual.

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 2021, se recibieron 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 2021, 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:

➤ **B08495521**

saludo
Para Defensoria; Notifica.defensoria

Buenos días

Doctor: GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNANDEZ

Escribo esta nota, para agradecerle su gestión y ayuda frente al Banco BBVA, dada la reclamación presentada.

Finalmente el día de ayer me entregaron el cheque por el monto reconocido por el Banco...

Muy agradecida,

De Usted,

➤ **B08177721**

RE: Notificación Defensoria REF: B08177721
Para Defensoria
Mensaje enviado con importancia Alta.

Mensaje B08177721

Señor
GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ
Defensor del cliente Financiero BBVA Colombia

Agradezco su atención en el caso de mi reclamación. Comento a usted que desde el mes de julio pasado el banco BBVA dio solución a mi favor y desde ese mismo mes y en agosto y septiembre 2021 he recibido cumplidamente los estados de cuenta o extractos bancarios para realizar los pagos mensuales correspondientes. Igual, el estado de mi obligación en el presente mes de septiembre 2021 es de: 62/68 cuotas.

Saludos cordiales, de usted,

➤ **B08373621**

Re: notificación defensoria B08373621
Para Notifica.defensoria

Dr.
Dajud
Muchas gracias por su gestión
Me siento satisfecho con su respuesta.
Y también de la sucursal.
Personas como Ud. Nos hacen creer en la entidad financiera que representa.
Gracias por su amable atención.

Cordialmente

➤ **B08400221**

ASUNTO: BBVA FELICITACIONES PARA EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO GRUPO BBVA NOTIFICACION B08400221 A SEPTIEMBRE 21 2021

Para Defensoria; notifica.defensoria@dlajudabogados.com;

Mensaje FELICITACIONES PARA EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BBVA COLOMBIA A SEPTIEMBRE 21 DEL 2021.pdf (247 KB)

Cordial saludo,

Doctor
QUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ
Defensor del Consumidor Financiero Principal Grupo BBVA
Bogotá D. C.

REF: Felicitaciones y Gratitud.

Deseo dejarle mi más profundo agradecimiento por su colaboración. Y desearte éxitos en sus futuras intervenciones como Defensor del Consumidor Financiero del BBVA.

Cordialmente,

➤ **BO8282421**

Para Defensoria

Señores,
Defensoria BBVA COLOMBIA,

Gracias por su atención, ya fue resuelto la solicitud, Referente a la notificación BO8282421, satisfactoriamente, mi papá cómo titular de la cuenta de ahorro se acercó personalmente a la oficina principal en la ciudad de Sincelejo, a colocar la queja, informado todo lo ocurrido.

Agradeciendo su atención, y diligencia,

Cordialmente,

➤ **B08337721**

Re: Notificación Defensoria B08337721

Para Notifica.defensoria

Excelente proceso y justa decisión.
Muchísimas gracias por acompañarnos y protegernos.

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 2021.
- Anexo 2. Información de la Circular Externa 15 de 2007 SFC.
- Anexo 3. Formato 378, reporte estadístico de quejas

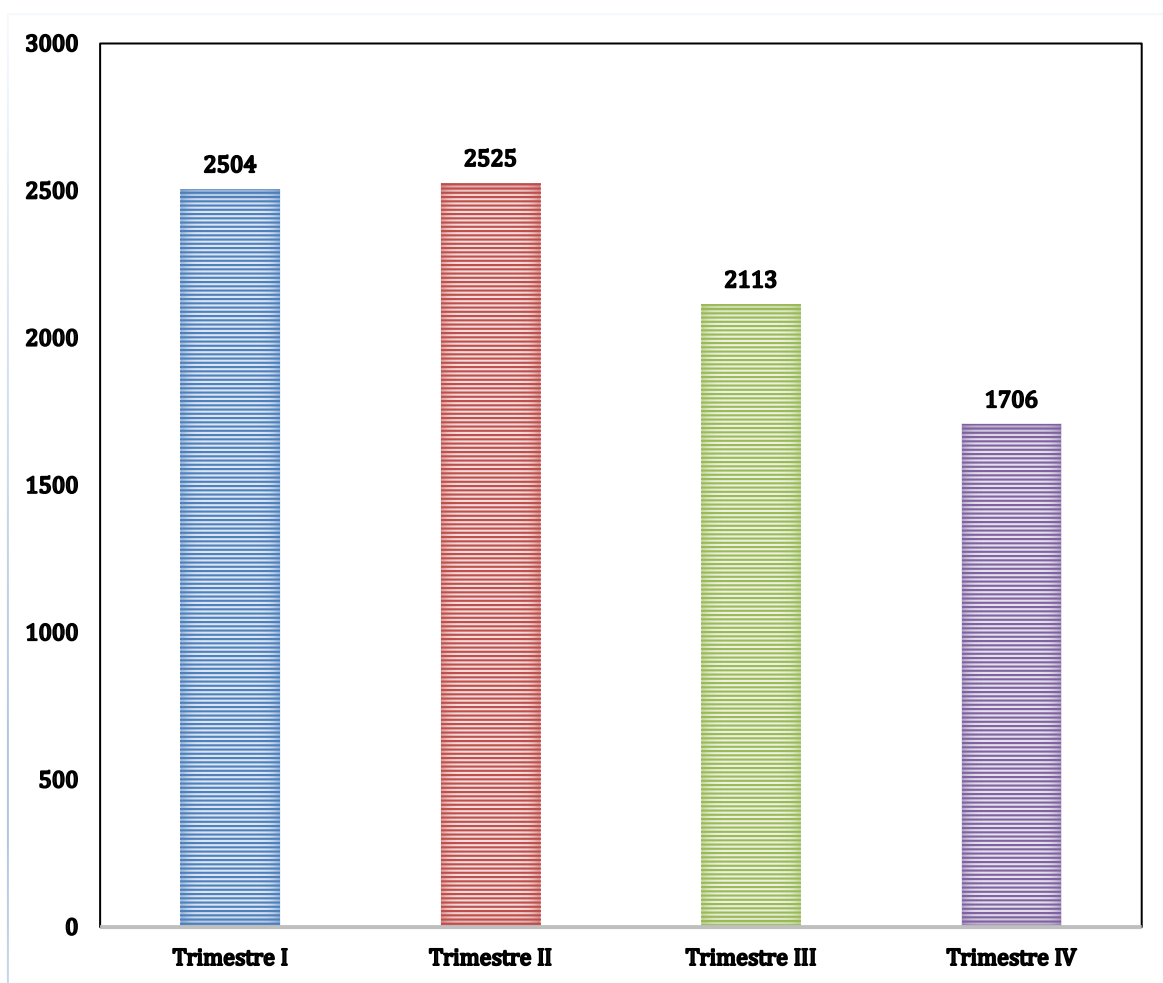
Cordialmente,



GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ
Defensor del Consumidor Financiero
BBVA COLOMBIA

ANEXO No. 1

EVOLUCION TRIMESTRAL DE QUEJAS 2021



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 2021: 8.848.

	<p>Pendientes de trámite al 31/12/2020: 1.272 Total quejas para tramitar 2021: 10.120 ii) Reclamaciones concluidas en el 2021: 89.658</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 2021 –BANCO					
	31/03/2021	30/06/2021	30/09/2021	31/12/2021	TOTAL
COLUMNA 1					
Quejas recibidas del periodo anterior	1272	814	884	795	1272
COLUMNA 2					
Quejas recibidas durante el periodo	2504	2525	2113	1706	8848
COLUMNA 3					
Total quejas para Tramitar	3776	3339	2997	2501	10120
COLUMNA 4					
Decisiones a favor del cliente	846	733	677	553	2809
COLUMNA 5					
Decisiones AFC NO Aceptadas	0	0	0	0	0
COLUMNA 6					
Decisiones a Favor de la Entidad	2028	1656	1453	1407	6544
COLUMNA 7					
Inadmitidas	3	0	3	2	8
COLUMNA 8					
Traslados SFC	0	0	0	0	0
COLUMNA 9					
Incumplimientos	95	58	40	50	243
COLUMNA 10					
Rectificaciones	28	2	0	0	30
COLUMNA 11					
Desistidas	57	64	68	78	267
COLUMNA 12					
Trámites Concluidos	2962	2455	2202	2039	9658
COLUMNA 13					
Total Quejas en Trámite	814	884	795	462	462