

DEFENSOR DEL
CONSUMIDOR
FINANCIERO
BBVA COLOMBIA.

GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ

Informe de Gestión
2022

TABLA DE CONTENIDO

1.	CONSIDERACIONES GENERALES	3
1.1	Criterios	3
1.2	Información estadística	3
2.	RECLAMACIONES RECIBIDAS POR PRODUCTO	4
3.	RECLAMACIONES RECIBIDAS POR MOTIVO	5
3.1	Motivos de reclamación a la luz del F378	5
3.2	Motivos de reclamación a la luz de la Circular Externa 023 de 2021	6
4.	ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN	6
4.1	Temas relacionados con la ejecución y terminación del contrato financiero.	6
4.2	Temas relacionados con operaciones no reconocidas	7
4.3	Temas relacionados con la revisión y/o liquidación del producto financiero contratado.	8
4.4	Temas relacionados con la atención brindada al consumidor financiero	9
4.5	Temas relacionados con el cobro de servicios y/o comisiones en un producto financiero.	10
4.6	Temas relacionados con reporte centrales de riesgo	10
5.	TIPOS DE PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR	11
5.1	Decisiones a favor de la entidad	11
5.2	Reclamaciones Rectificadas por la Entidad	12
5.3	Inadmisiones	13
6.	REPORTE DE REINCIDENCIAS	14
7.	SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN EL INFORME DEL AÑO ANTERIOR	14
8.	RECOMENDACIONES AÑO 2022	14
9.	FUNCIÓN DE VOCERIA	17

10.	CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CON RELACION AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.	18
11.	CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN EL DECRETO 2555 DE 2010.	19
12.	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC).	19
13.	IMPLEMENTACIÓN CIRCULAR EXTERNA 023 DE 2021 – SMARTSUPERVISION	19
14.	IMPLEMENTACIÓN CIRCULAR EXTERNA 13 DE 2022 DE LA SUPERFINANCIERA.	20
15.	SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN	20
16.	IMPLEMENTACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	21
17.	PRESUPUESTO Y RECURSOS ASIGNADOS	24

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.

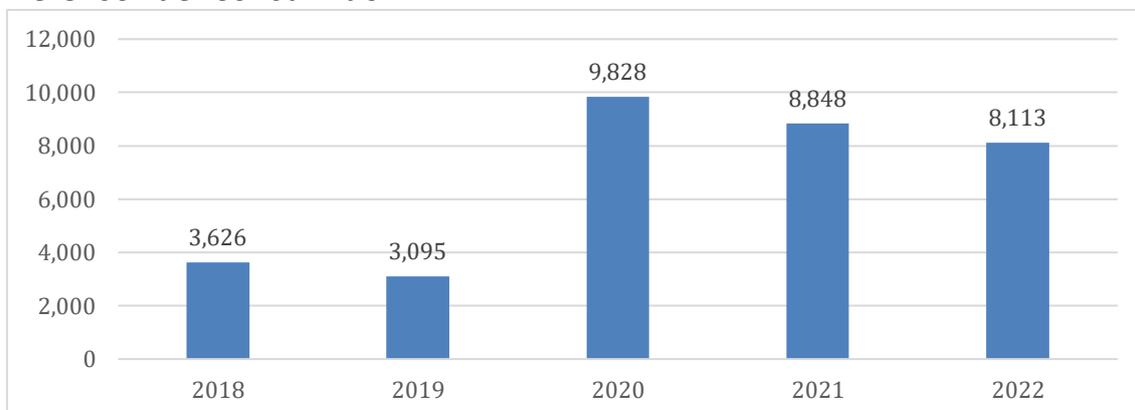
1.1 Criterios

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

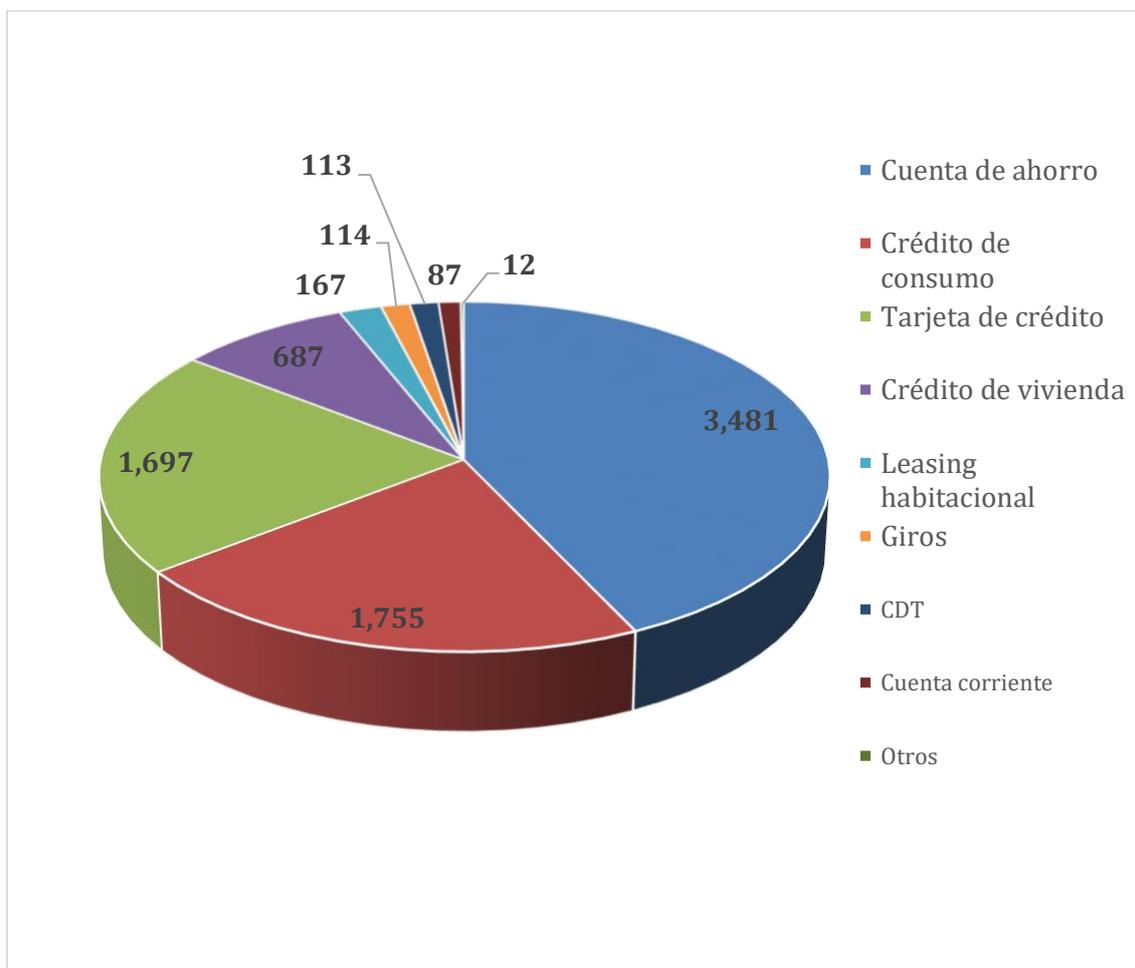
La Defensoría del Consumidor Financiero de BBVA durante el año 2022 recibió 8.113 nuevas reclamaciones de consumidores de la Entidad.

Teniendo en cuenta que en el año 2021 se recibió 8.848 reclamaciones y 8.113 en el año 2022, 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 8.113 reclamaciones recibidas en la Defensoría del Consumidor Financiero durante el año 2.022, corresponden a los siguientes productos:



La mayor cantidad de reclamaciones corresponde al producto Cuenta de ahorro (43%), en su orden crédito de consumo (22%), tarjeta de crédito (21%) y Crédito de vivienda (9%), siendo los mas representativos.

3. RECLAMACIONES RECIBIDAS POR MOTIVO

Para abordar este tema es necesario tener en cuenta la expedición de la Circular Externa 023 de 2021 – Smart supervision, la cual implementó entre otros temas, motivos de reclamación mas específicos; Dicha Circular entró en aplicación a partir del 01/07/2022.

3.1 Motivos de reclamación a la luz del F378

De las quejas presentadas por los consumidores financieros entre el 1/01/2022 y el 30/06/2022, tenemos los siguientes motivos de reclamación:

Motivo Queja	Total	Porcentaje
Aspectos contractuales	912	29.9%
Revisión y/o liquidación	593	19.45%
Indebida atención al consumidor	233	7.64%
Cobros de servicios y/o comisiones	178	5.83%
Descuentos Injustificados	154	5.05%
Bloqueo	144	4.72%
Reporte centrales de riesgo	107	3.51%
Garantía y levantamiento gravámenes	98	3.21%
Falla en internet	96	3.14%
Falla en cajero	91	2.98%
No se remite información al consumidor	89	2.91%
Procedimiento y honorarios de cobranza	75	2.46%

3.2 Motivos de reclamación a la luz de la Circular Externa 023 de 2021

De las quejas presentadas por los consumidores financieros entre el 1/07/2022 y el 31/12/2022, tenemos los siguientes motivos de reclamación:

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	CANTIDAD
Liquidación y/o revisión	824
Transacción no reconocida	524
Inconsistencia en el movimiento y saldo total de la obligación	449
Otros motivos	300
Inconformidad por bloqueo de productos	297
Inconformidad en proceso de embargo	282
Inoportunidad en la aplicación o cobro de comisiones o gastos	172
Reporte Centrales de riesgo	166
Descuentos no autorizados	162
Dificultad o imposibilidad para realizar transacciones o consultas de información por canal	145
Inconformidad gestiones de cobranza	116
Fallas o inoportunidad en el proceso de vinculación	110
Demora en la atención o en el servicio requerido	106
Inconformidad en procesos, constitución, modificación y levantamiento - garantías	86
No disponibilidad o fallas en los canales de atención	62
Inconsistencia en calculo de impuestos	52
Inconsistencia en seguros	49

4. ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN

4.1 Temas relacionados con la ejecución y terminación del contrato financiero.

En relación al producto tarjetas de crédito y cuenta de ahorros, la inconformidad esta relacionado con el procedimiento de cancelación del producto financiero, por cuanto afirman los consumidores financieros 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 informando sobre la cancelación del producto.

También manifestaron inconformidad en relación a los débitos automáticos que el Banco BBVA realiza a la cuenta de ahorros del cliente para el pago de sus obligaciones, frente al caso en particular se advierte la autorización otorgada por el consumidor financiero contenida en el reglamento de producto.

Otro aspecto es el relacionado con la atención de las medidas de embargo, pues los consumidores financieros advierten desconocer tales medidas, en tales casos se da claridad sobre dicha medida respecto de la autoridad que la decreta y el estado de la misma.

En cuanto a créditos de consumo, vivienda y leasing, los consumidores financieros manifestaban inconformidad con el trámite de endoso de las pólizas de seguros tomadas en garantías de los créditos otorgados, por cuanto a pesar de haber efectuado el trámite de endoso, el mismo no quedaba registrado, causando primas de seguros de las pólizas tomadas por el Banco BBVA a nombre de sus deudores.

En los casos que se evidenciaba oportunidad en el endoso, el Banco realizaba los ajustes del caso y el reintegro correspondiente.

4.2 Temas relacionados con operaciones no reconocidas

Los consumidores financieros manifiestan inconformidad por operaciones realizadas en sus productos financieros las cuales afirman desconocer, o que habiéndolas efectuadas fueron abonadas a cuentas destino que no corresponden.

En otros casos los consumidores financieros manifestaban haber sido objeto de fraude, solicitando la reversión de la operación.

La Entidad suministra la información necesaria para conocer la trazabilidad de la operación y poder determinar el curso de la misma.

4.3 Temas relacionados con la revisión y/o liquidación del producto financiero contratado.

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.

También se evidencia inconformidad en la forma como se realizan las reversiones y/o anulaciones de operaciones efectuadas con tarjetas de crédito, pues al presentarse ese tipo de situaciones los recursos productos de las reversiones y/o anulaciones son aplicadas a las compras más antiguas, situación que genera inconformidad en los consumidores financieros. Por tal razón esta Defensoría ha recomendado al Banco que tales reversiones y/o anulaciones sean aplicadas directamente sobre las operaciones objetadas y evitar reclamaciones de los consumidores, atendiendo los términos legales y contractuales aplicables.

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 en relación a los débitos automáticos que el Banco BBVA realiza 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.

4.4 Temas relacionados con la atención brindada al consumidor financiero

Los consumidores financieros presentaron reclamaciones porque percibieron deficiente calidad en la atención suministrada por el Banco BBVA Colombia, no obstante, en los casos en que se detectó que la reclamación tenía fundamentos válidos, la Entidad procedió unilateralmente a rectificar la situación a favor de su cliente, brindando las aclaraciones del caso o remitiendo la información y/o documentación solicitada según el caso.

Otro motivo importante de reclamación en relación a la atención de clientes, está relacionado con que los consumidores advierten no haber recibido asesoría clara, suficiente y oportuna para la realización de re diferidos, cancelación de producto y aplicación de exoneraciones especialmente en cuanto al cobro de cuotas de manejo.

En cuanto a Crédito de Vivienda, la insatisfacción de los peticionarios en este producto radica en la calidad de la atención brindada en algunas de las oficinas o sucursales del Banco entre otras por demora en la cancelación de

garantías hipotecarias, en la atención de los requerimientos de los clientes y en la respuesta a propuestas de pago.

4.5 Temas relacionados con el cobro de servicios y/o comisiones en un producto financiero.

Las reclamaciones por este concepto se han presentado especialmente por el cobro de cuotas de manejo y comisión por transacciones en cuentas de ahorro, los peticionarios reclaman porque pese a que sus empleadores y el Banco han suscrito convenios que los benefician con la exoneración de estas comisiones o hacer parte de algún portafolio, dichos conceptos les están siendo cobrados; cuando ello es así el Banco corrige la situación; En otros eventos, se explica al peticionario la autorización legal para que las entidades puedan cobrar por sus servicios dentro de la libertad de tarifas y libre competencia.

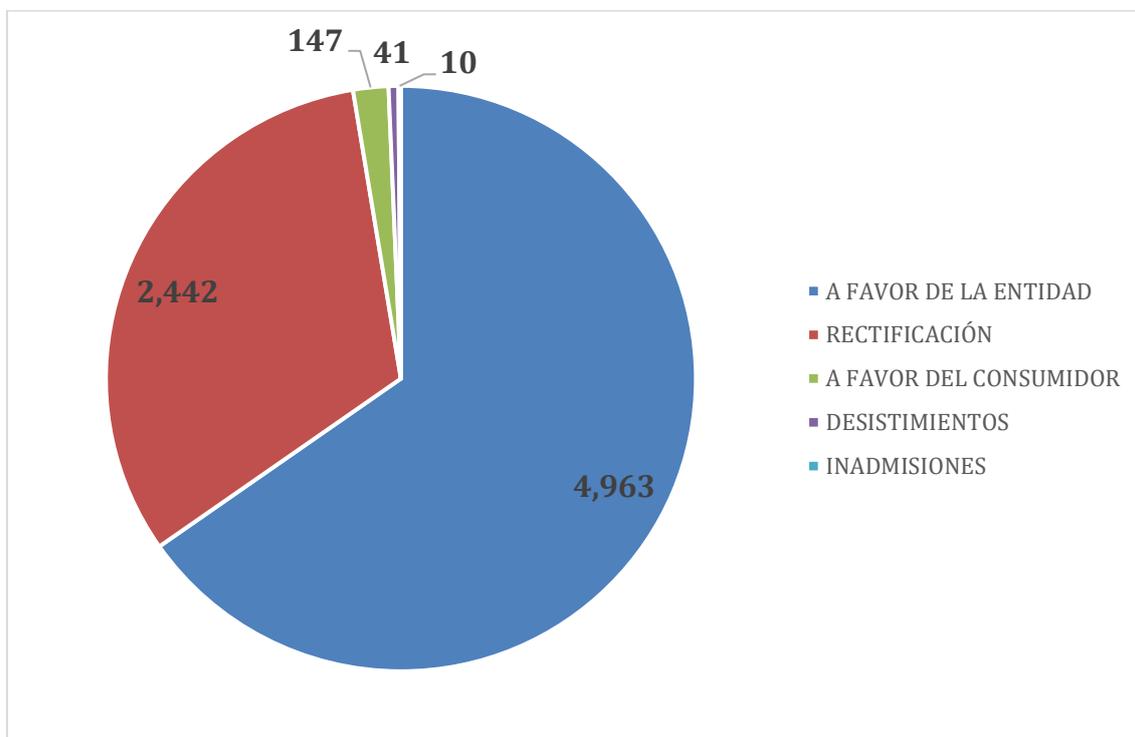
También en tarjeta de crédito se presenta esta situación por el cobro de cuota de manejo, en especial en los casos en que el peticionario ha adquirido la dualidad Visa - Master Card o por pertenecer a algún portafolio que genera exoneración en el cobro de comisiones. En los eventos en que el Banco determinó que la reclamación se encontraba fundamentada, reintegró las comisiones cobradas a los clientes.

4.6 Temas relacionados con reporte centrales de riesgo

Los consumidores manifestaron inconformidad con el reporte efectuado por el Banco, manifestando que el mismo no correspondía al hábito de pago. En las quejas concluidas, el Banco aportaba la relación de pagos efectuados por el consumidor donde se verificaba el hábito de pago, evidenciándose en algunos casos pagos extemporánea lo que daba lugar al reporte cuestionado, en otros casos, el Banco procedía a efectuar los ajustes y actualizar la información reportada.

5. TIPOS DE PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR

De los 7.603 trámites concluidos, el Defensor se pronunció de la siguiente forma:



5.1 Decisiones a favor de la entidad

De los 7.603 casos concluidos, el Defensor se pronunció a favor de la entidad en 4.963 de ellos.

Una vez surtido el procedimiento de resolución de queja, se determinó que la actuación de la Entidad se ajustó a derecho y a las cláusulas contractuales, habiendo elaborado el Defensor los pronunciamientos de manera argumentada y soportada explicando las razones para tal decisión

5.2 Reclamaciones Rectificadas por la Entidad

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.

La Entidad accedió a la petición del consumidor en 2.442, siendo los productos sobre los cuales se presentó la mayor cantidad de rectificaciones, los siguientes:

Producto	Cantidad
Cuenta de ahorro	1.099
Tarjeta de crédito	712
Crédito de consumo	343

En cuanto a los motivos de reclamación mas recurrentes en los cuales finiquitó el trámite con rectificación, encontramos:

- Temas relacionados con aspectos del contrato

En algunas de estas reclamaciones los consumidores financieros manifestaron demora en atender solicitudes de cancelaciones de cuenta de ahorros, cuenta corriente, CDT's, ajuste de tasa de créditos y reintegro de intereses cobrados erróneamente, devoluciones en sobrantes de créditos de libranza, eliminación de datos personales, endoso de póliza seguro deudores y reintegro de primas.

- Temas relacionados con revisión y /o liquidación de productos

Bajo esta casuística los consumidores financieros solicitaban reintegro de saldo a favor luego de la cancelación del producto financiero; reintegro y/o devoluciones por reversiones, anulaciones o contra cargos por utilizations

de tarjeta de crédito – débito; reintegros por aplicación errónea de los pagos efectuados a los productos; correcciones a la información exógena reportada por el Banco, entre otras casuísticas.

- Temas relacionados con cobros de comisiones bancarias

En estos casos los consumidores solicitan reintegros por cobros de cuotas de manejo, comisiones por operaciones bancarias, por advertir que el cobro de tales comisiones no procedían en la medida que existe convenio que los exonera de las mismas.

El Banco una vez notificado del requerimiento del parte del Defensor y previa evaluación de la situación, procedía a realizar los ajustes del caso y atender favorablemente la petición del consumidor financiero.

Se recomienda revisar las diferentes situaciones que origino la reclamación por parte de los consumidores financieros y que requirió efectuar un ajuste correspondiente, pues se podría identificar una oportunidad de mejora de los procesos establecidos por la Entidad, mejorando los índices de satisfacción de los consumidores financieros.

5.3 Inadmisiones

Se denomina inadmisión a aquellos pronunciamientos emitidos por el Defensor cuando se advierte una causal de falta de competencia, de las contempladas en la Ley.

El Defensor inadmitió diez (10) reclamaciones, por advertir la existencia de una causal de falta de competencia, no obstante se puso en conocimiento de la Entidad a efecto que atendiera directamente la petición del consumidor financiero.

6. REPORTE DE REINCIDENCIAS

Algunos consumidores financieros manifestaron falta de oportunidad en la gestión del Banco para atender los ajustes y/o correcciones a los cuales se había comprometido, en atención a las reclamaciones presentadas.

Entre las casuísticas identificadas se encuentra demora en los reintegros anunciados por operaciones fallidas, reversiones de saldos a favor, ajustes de tasa de interés, devoluciones de primas cobradas erróneamente.

7. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN EL INFORME DEL AÑO ANTERIOR

La Entidad compartió sus comentarios frente a las recomendaciones efectuadas por el Defensor del Consumidor Financiero, así como las estrategias a implementar con el fin de mitigar las casuísticas identificadas.

Durante el año 2022 se observa una reducción en el volumen de reclamaciones, de lo cual se puede concluir que las estrategias adoptadas por la entidad han tenido efectos positivos, no obstante se sugiere realizar un seguimiento continuo a las estrategias y determinar si hay lugar a fortalecerlas para mitigar la causa raíz de las reclamaciones.

8. RECOMENDACIONES AÑO 2022

Se presentan las siguientes recomendaciones:

- a) Realizar un análisis cualitativo y cuantitativo de la información contenida en el presente informe respecto de los motivos de reclamación, 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.

- b) 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.
- c) Mejorar la calidad de las respuestas brindadas al Defensor en el marco del procedimiento de resoluciones de quejas, pues se advierte deficiencia en la información, haciendo necesario hacer varios requerimientos que impactan la oportuna atención de la queja al consumidor financiero.
- d) Capacitar a los funcionarios del Banco que atienden las consultas y requerimientos a fin que se mantengan actualizados de los productos financieros, procedimientos y circuitos para la atención de las diferentes consultas, solicitudes o reclamos que lleguen a presentar los consumidores financieros.
- e) 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.
- f) Reforzar los circuitos y procedimientos establecido por el Banco para que una vez identificada una oportunidad de mejora y/o se anuncie un ajuste ante una reclamación de un consumidor financiero, se proceda de manera oportuna evitando mayor inconformidad en los consumidores financieros.

- g) 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.

- h) Revisar las reclamaciones cuyos tramites culminaron con rectificaciones, pues en tales casos el Banco BBVA debió realizar algún tipo de corrección y ajuste, de lo cual se desprende la posibilidad de mejoramiento de los procedimientos allí involucrados.

En los casos rectificadas bajo el motivo cobro de comisiones por servicios bancarios, se advierte que los cobros eran improcedentes en la medida que el consumidor financiero se encontraba beneficiado de algún convenio suscrito entre el Banco BBVA y los diferentes empleadores/pagadores, se recomienda a la Entidad establecer mecanismos mediante los cuales puedan revisar el cumplimiento de los convenios suscritos de forma periódica, en lo que al cobro de comisiones se refiere. De igual forma se recomienda informar debidamente a los beneficiarios de dichos convenios (consumidores financieros) sobre las condiciones y beneficios de tales convenios.

- i) Ajustar los diferentes formularios elaborados para el reporte de la data a través de la herramienta Smartsupervision, con el fin que la misma sirva de insumo tanto para el Banco BBVA como para el Defensor para el seguimiento al comportamiento de las reclamaciones y con base en ello hacer las recomendaciones/vocerías que se consideren oportunas y se puedan establecer planes de acción para mitigar la causa raíz de las reclamaciones.

9. FUNCIÓN DE VOCERIA

Luego del análisis y resolución de las reclamaciones presentadas durante el año 2022 y revisados los reglamentos de productos sobre los cuales versaban las inconformidades planteadas por los consumidores financieros no se evidenció cláusula y/o práctica abusiva.

Se elevó comunicación al Banco BBVA a título de vocería en la cual se puso en conocimiento la situación evidenciada respecto de un motivo de reclamación “*Suplantación presunta de persona*”. Se comparte aparte de dicha comunicación:

“

Durante el primer semestre del año 2022 se observa una casuística que si bien cuantitativamente no tiene mayor impacto en la medida que se han presentado un total de 43 reclamaciones, considero que por la temática se sugiere sea analizada por parte de el Banco BBVA.

Este motivo corresponde a “suplantación presunta de persona”, el cual se presentó en el producto de cuenta de ahorros, en el cual los consumidores financieros manifestaban inconformidad por cuanto aparecían formalizadas cuentas de ahorros, las cuales afirmaban desconocer.

En el procedimiento de resolución de la queja, el Banco BBVA aclara todo lo referente al trámite de formalización de la cuenta de ahorros on line, indicando el paso a paso para la formalización de dicho producto, aclarando que en los casos presentados se surtían los trámites y protocolos de seguridad exigidos, no evidenciando inconsistencia en tal sentido.

En los casos que era posible la cancelación de la cuenta, el Banco procedía en tal sentido, en los casos en que no, se indicaba el procedimiento para ello.

Con ocasión a dicho motivo de reclamación, se sugiere a el Banco BBVA revisar los procesos y controles que existen en la apertura de cuenta online, y fortalecer aquellos aspectos que sean necesarios, a fin de evitar situaciones como las presentadas en las reclamaciones recibidas.

....”

Se recibió comunicación del Banco BBVA mediante la cual compartió los resultados del análisis realizado así como las estrategias a implementar para mitigar ese tipo de situaciones.

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

Durante el periodo del presente informe, BANCAMIA 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 de área de atención al cliente.
- 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 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 dio cumplimiento a dicha normativa.

11. 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.

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

El Manual SAC implementado por el Banco se ajusta a los lineamientos legales.

13. IMPLEMENTACIÓN CIRCULAR EXTERNA 023 DE 2021 – SMARTSUPERVISION

A partir del primero de julio de los corrientes, entró en aplicación el esquema adoptado por la Entidad para dar cumplimiento a lo dispuesto por la Circular Externa 023 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia, por medio de la cual se da *“Instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smartsupervision y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)”*.

Por parte de la Defensoría se hizo seguimiento a los procesos adoptados con el fin evidenciar las oportunidades de mejora que se puedan advertir, y hacer las sugerencias y recomendaciones correspondientes.

El reporte del Formato 378 – Reporte estadístico de quejas presentadas ante el Defensor del Consumidor Financiero, fue elaborado y transmitido hasta tanto se culminaron de tramitar las reclamaciones que quedaron vigentes al 30/06/2022, siendo el último al corte del tercer trimestre del año 2022.

14. IMPLEMENTACIÓN CIRCULAR EXTERNA 13 DE 2022 DE LA SUPERFINANCIERA.

El pasado 10 de junio de 2022, la Superintendencia Financiera de Colombia expidió la Circular Externa en mención, mediante la cual imparte Instrucciones para el fortalecimiento y consolidación de la institución del Defensor del Consumidor Financiero.

Se realizaron varias reuniones con la entidad con el fin de implementar las modificaciones previstas en dicha Circular, tanto a cargo de la entidad vigilada como a cargo del Defensor.

15. 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 2022, se recibieron solicitudes por parte de los consumidores financieros para convocar audiencia de conciliación, no obstante, no se hizo necesario convocarlas en la medida que el Banco BBVA antes de proceder a citar a las partes, informó que atendía favorablemente la petición del cliente.

16. IMPLEMENTACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

A partir del mes de octubre del año 2022, se implementó una encuesta de satisfacción para conocer la experiencia de los consumidores financieros al acceder a los servicios prestados por la Defensoría, dicha encuesta consiste en cuatro preguntas encaminadas a conocer la accesibilidad a la información que suministra la entidad sobre el Defensor del Consumidor Financiero y sobre la gestión realizada por el Defensor frente al trámite de la reclamación.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

1. ¿Considera que la entidad brindó la información clara respecto a los canales de contacto del Defensor del Consumidor Financiero?

SÍ NO

¿Por qué?

2. ¿Considera de fácil acceso el servicio prestado por el Defensor del Consumidor Financiero?

SÍ NO

¿Por qué?

3. ¿Considera que la respuesta otorgada, con independencia del sentido favorable o no de la misma, contesta las inquietudes planteadas en el escrito de queja?

SÍ NO
¿Por qué?

4. ¿Recomendaría usted los servicios ofrecidos por la Defensoría del Consumidor Financiero?

SÍ NO

¿Por qué?

Sus comentarios son importantes con el fin de hacer la retroalimentación correspondiente y mejorar nuestros procesos en pro de prestar un mejor servicio a los consumidores financieros.

Se recibió algunas comunicaciones de los consumidores financieros haciendo comentarios a la gestión realizada por el Defensor frente al trámite de la reclamación, tal como se muestra a continuación:

Responder Responder a todos Reenviar

 Lunes 28/11/2022 10:08 a. m.
Claudia Elizabeth Mora Huertas <cemorah@unal.edu.co>
Re: Notificacion defensoria B09638322 CLAUDIA ELIZABETH MORA HUERTAS

Para Defensoria
CC japiso@yahoo.com

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

Buenos días Sr. Dajud,

Muchas gracias por su respuesta y por sus gestiones. Efectivamente, ante mi réplica por la forma como fue manejado mi caso, el banco realizó la transferencia al día siguiente. Es más, no se me requirió ningún documento adicional.

Cordial saludo,
Claudia E.

Responder Responder a todos Reenviar

 Lunes 26/12/2022 8:07 p. m.
monica jojoa rojas <mjojoarojas@hotmail.com>
Re: Notificacion defensoria B09704822 MÓNICA ELIZABETH J

Para Defensoria

 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 algunas imágenes en este mensaje.

Doctor
GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ
Defensor del Consumidor Financiero
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A

Agradezco mucho su excelente gestión. Éxitos en sus labores, intervención.

Cordialmente,

MÓNICA ELIZABETH JOJOA ROJAS

17.PRESUPUESTO Y RECURSOS ASIGNADOS

BBVA suministró a la Defensoría del Consumidor Financiero los recursos suficientes para suplir las necesidades y cumplir con su función.

Forman parte de este informe:

Anexo 1. Evolución trimestral de quejas 2022.

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

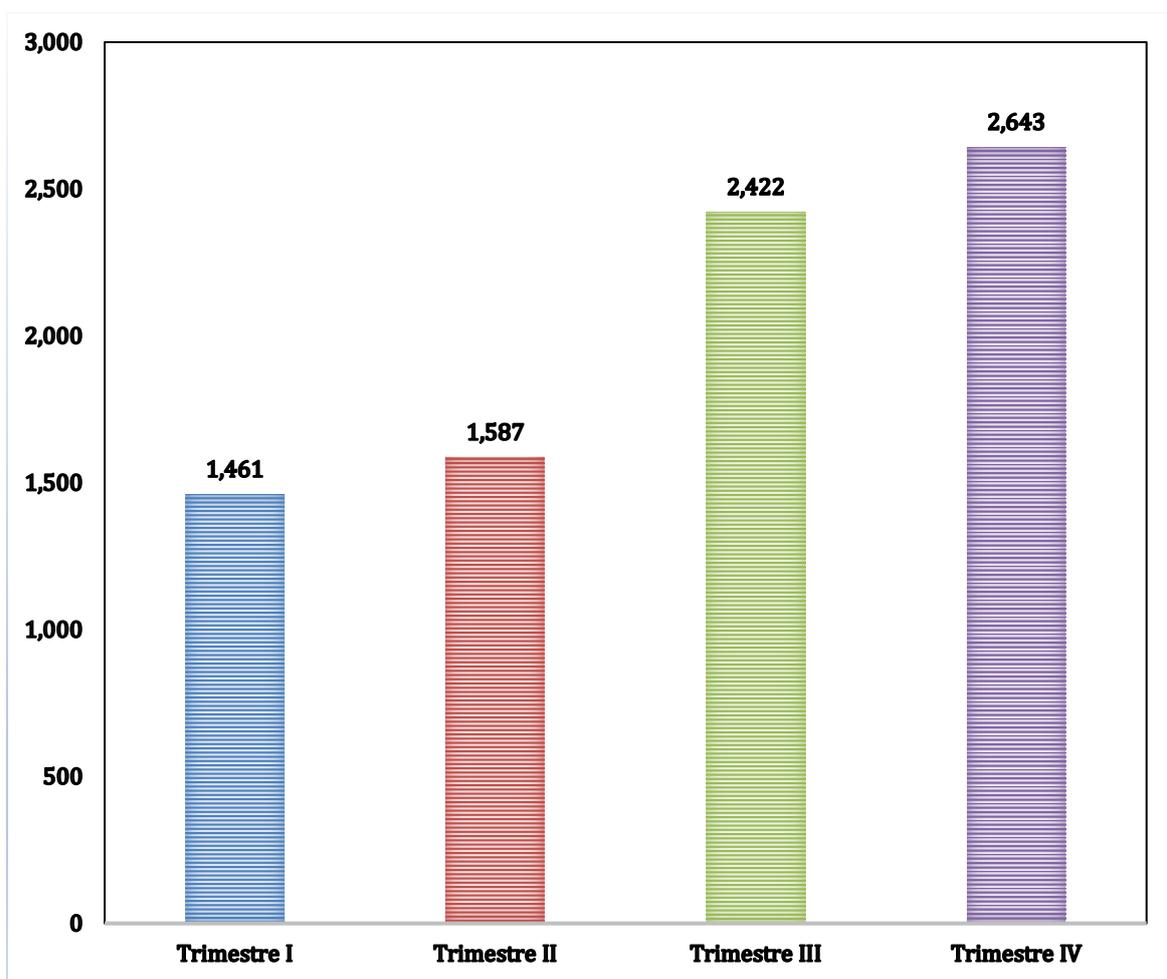
Cordialmente,



GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ
Defensor del Consumidor Financiero
BANCAMIA S.A.

ANEXO No. 1

EVOLUCION TRIMESTRAL DE QUEJAS 2022



ANEXO No.2

Circular Externa No. 15 de 2007 SFC

Circular Externa No. 13 de 2022 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 S.A.
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 área de atención al cliente para: i) revisar las respuestas y la calidad en el contenido de las mismas. ii) verificar el cumplimiento de Las obligaciones de publicidad C.E.15 de 2007 y C.E.13 de 2022 iii) Acordar procedimientos.

<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>Referencia estadística de quejas i) número de quejas recibidas en el año anterior. ii) número de quejas tramitadas</p>	<p>i) Reclamaciones recibidas en el 2022: 8.113. ii) Reclamaciones concluidas en el 2022: 7.603 iii) Reclamaciones en trámite al 31/12/2022: 510</p>
<p>Indicación y breve descripción de las prácticas indebidas (ilegales no autorizadas o inseguras) que haya detectado dentro del periodo respectivo.</p>	<p>No se evidenciaron cláusulas o prácticas abusivas.</p>

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
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.	Los recursos asignados por la Entidad han sido suficientes para el desarrollo de la labor contratada.