

DEFENSOR DEL
CONSUMIDOR
FINANCIERO
BBVA COLOMBIA.

GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ

Informe de Gestión
2023

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
4.	ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN	6
4.1	Temas relacionados con el cumplimiento de los términos del contrato financiero.	6
4.2	Temas relacionados con la revisión y/o liquidación del producto financiero contratado.	7
4.3	Temas relacionados con operaciones no reconocidas	8
4.4	Temas relacionados con el cobro de servicios y/o comisiones en un producto financiero.	8
4.5	Bloqueo de productos	9
4.6	Temas relacionados con la atención brindada al consumidor financiero	9
4.7	Temas relacionados con reporte centrales de riesgo	10
5.	TIPOS DE PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR	10
5.1	Decisiones a favor de la entidad	11
5.2	Reclamaciones Rectificadas por la Entidad	11
5.3	Inadmisiones	13
6.	REPORTE DE REINCIDENCIAS	13
7.	SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN EL INFORME DEL AÑO ANTERIOR	14
8.	RECOMENDACIONES AÑO 2023	14
9.	FUNCIÓN DE VOCERIA	16
10.	CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CON RELACION AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.	17

11.	CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN EL DECRETO 2555 DE 2010.	17
12.	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC).	18
13.	SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN	18
14.	IMPLEMENTACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	18
15.	PRESUPUESTO Y RECURSOS ASIGNADOS	22

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.

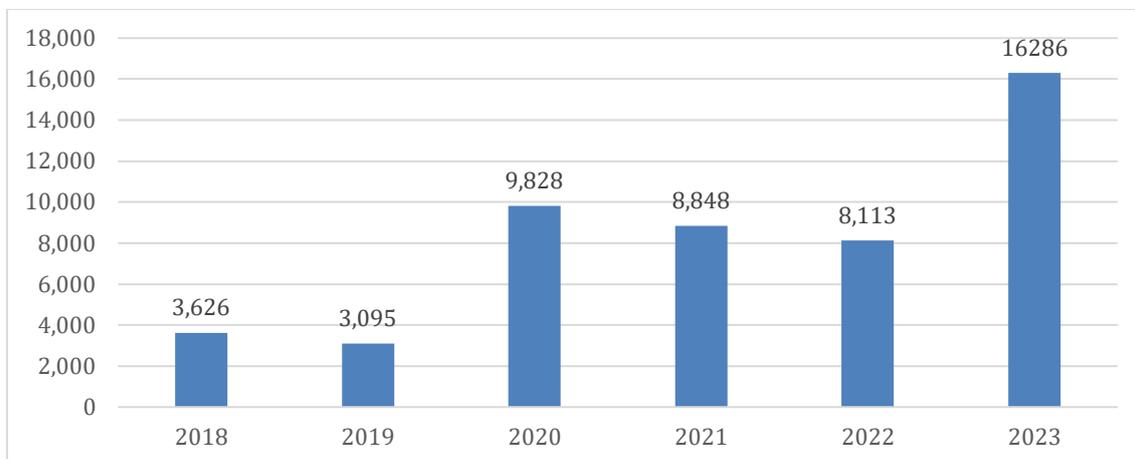
1.1 Criterios

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

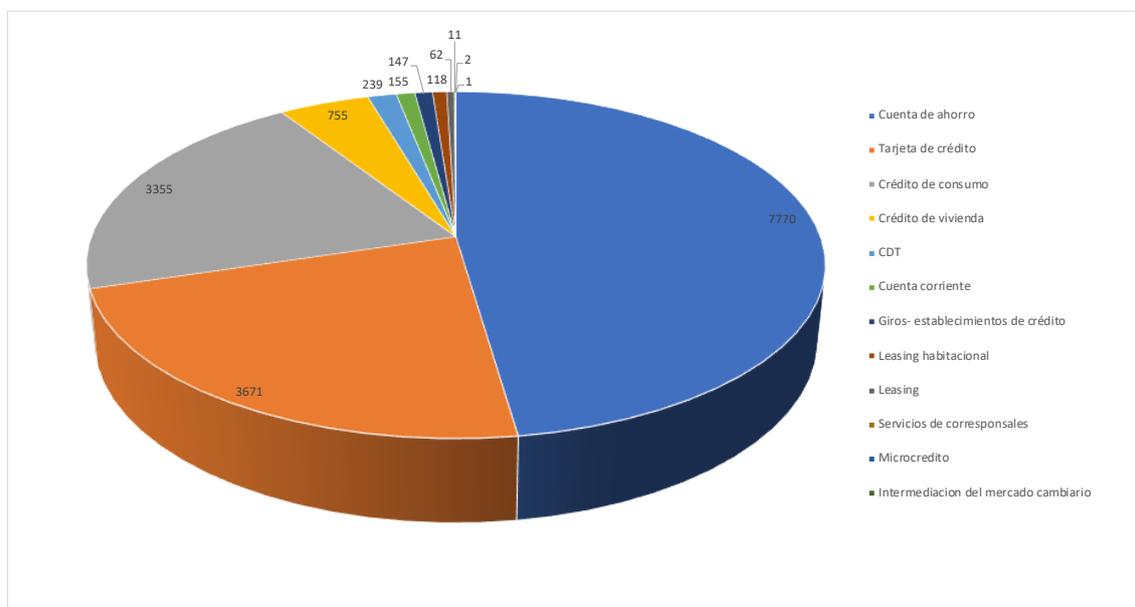
La Defensoría del Consumidor Financiero de BBVA durante el año 2023 recibió 16.286 nuevas reclamaciones de consumidores de la Entidad.

Teniendo en cuenta que en el año 2.022 se recibió 8.113 reclamaciones y 16.286 en el año 2023, se observa un incremento del 100% en el número de reclamaciones presentadas por los consumidores financieros ante el Defensor del Consumidor.



2. RECLAMACIONES RECIBIDAS POR PRODUCTO

Las 16.286 reclamaciones recibidas en la Defensoría del Consumidor Financiero durante el año 2.023, corresponden a los siguientes productos:



La mayor cantidad de reclamaciones corresponde al producto Cuenta de ahorro (47%), en su orden, tarjeta de crédito (22.5%), crédito de consumo (20.6%), y Crédito de vivienda (4.6%), siendo los mas representativos.

3. RECLAMACIONES RECIBIDAS POR MOTIVO

Del total de reclamaciones presentadas por los consumidores financieros, se identifican los siguientes motivos:

Motivo	Cantidad	%
Aspectos contractuales	4565	28,03
Revisión y/o liquidación	2828	17,36
Transacción no reconocida	2378	14,60
Cobro de servicios y/o comisiones - descuentos injustificados	1740	10,68
Bloqueo productos	1653	10,15
Indebida atención al consumidor- No resolución de quejas, peticiones o reclamos	1056	6,48
Reporte en centrales de riesgo	892	5,48
Procedimientos y honorarios de cobranza	220	1,35
Suplantación	181	1,11
GMF	168	1,03
Garantía y levantamiento de gravamen	119	0,73
Fallas red oficina	90	0,55
Reestructuración de créditos	77	0,47
Negativa o dilación en el pago	57	0,35
Vinculación presuntamente fraudulenta	55	0,34
Entrega de dineros sin jicio de suseción	51	0,31
Publicidad ebgañosa	42	0,26
Consignación erronea	28	0,17
Información sujeta a reserva	20	0,12
Cheques - devolución	12	0,07
Falla técnica	12	0,07
Negación a la apertura de producto	12	0,07
Billetes falsos	11	0,07
Diferencia en monetización	7	0,04
Convenio de pagos	5	0,03
Seguridad en instalaciones	3	0,02
Inconvenientes servicios financieros	2	0,01
Pago irregular en caja	1	0,01
Reliquidación de crédito	1	0,01
TOTAL	16286	100,00

4. ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN

4.1 Temas relacionados con el cumplimiento de los términos 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 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.

4.3 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.

4.4 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 petitionarios 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 petitionario 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.

4.5 Bloqueo de productos

Los consumidores financieros manifiestan inconformidad por el estado de bloqueo que presenta su cuenta de ahorro, lo cual en algunas veces no permite que puedan disponer de los recursos depositados en dichas cuentas. Dentro del mencionado motivo de reclamación se encuentran varias casuísticas como son: i) bloqueo preventivo, ii) bloqueo por embargo, iii) bloqueo por presunto fraude, iv) bloqueo por error en digitación de claves, vi) bloqueo por expiración de la tarjeta debito, vii) bloqueo por solicitud del cliente.

4.6 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.

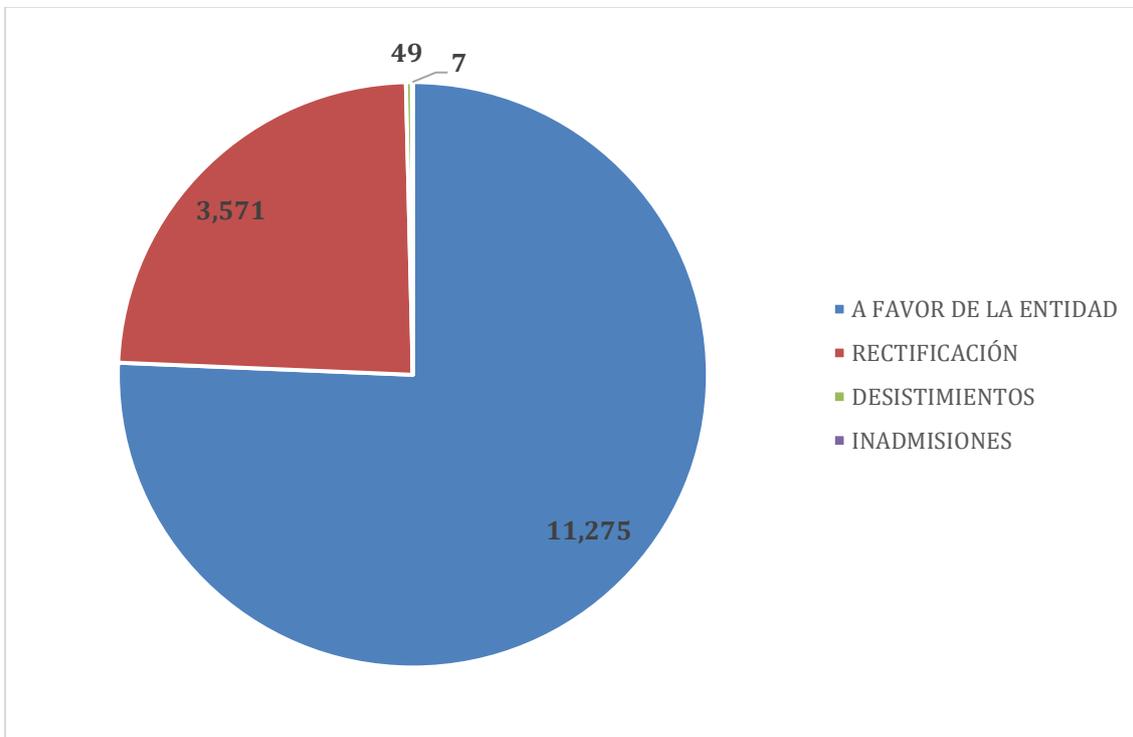
En cuanto a Crédito de Vivienda, la insatisfacción de los peticionarios en este producto radica en la calidad de la atención brindada en algunas de las oficinas o sucursales del Banco entre otras por demora en la cancelación de garantías hipotecarias, en la atención de los requerimientos de los clientes y en la respuesta a propuestas de pago.

4.7 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 casos concluidos, el Defensor se pronunció de la siguiente forma:



5.1 Decisiones a favor de la entidad

El Defensor se pronunció a favor de la entidad en 11.275 casos.

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 3.571, siendo los productos sobre los cuales se presentó la mayor cantidad de rectificaciones, los siguientes:

Producto	Cantidad
Cuenta de ahorro	1.796
Tárjeta de crédito	1.117
Crédito de consumo	460

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

- Temas relacionados con el cumplimiento de los términos del contrato financiero

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 utilidades 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 siete(7) 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 2023 se observa un incremento en el volumen de reclamaciones, de lo cual se puede concluir que las estrategias adoptadas por la entidad deben ajustarse, por lo cual 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 2023

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 los mismos.

- 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 2023 y revisados los reglamentos de productos sobre los cuales versaban las inconformidades planteadas por los consumidores financieros no se evidencio cláusula y/o práctica abusiva.

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.

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.

Se recibió acompañamiento permanente de la Vicepresidencia de Servicios Jurídicos y de la Vicepresidencia de Ingeniería, quienes brindaron el soporte requerido para el desempeño de la labor encomendada.

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. 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 2023, se recibieron solicitudes por parte de los consumidores financieros para convocar audiencia de conciliación, no obstante, no se hizo su necesaria su citación en la medida que el Banco BBVA antes de proceder a citar a las partes, informó que atendía favorablemente la petición del cliente.

14. IMPLEMENTACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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:

 miércoles 19/04/2023 11:44 a. m.
JUAN GUILLERMO RIVERA CORTES <guillermo.rivera3675@correo.policia.gov.co>
Re: NOTIFICACION DEFENSORIA B10231623 JUAN GUILLERMO RIVERA CORTES

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 ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

Respetado (a) señor (a):

GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ

Defensor del Consumidor Financiero

De la manera más atenta y respetuosa quiero expresar mi más profundo agradecimiento a la pronta y efectiva respuesta al requerimiento expuesto por mi parte, ya que, efectivamente gracias a su gestión se realizó el trámite que no me atendieron vía telefónica por parte de la entidad bancaria y por mi lejanía de una sucursal del mismo no podía realizar el trámite oportunamente cómo requería.

Lo felicito por su ardua labor de defender los intereses de nosotros los consumidores, con eficacia y celeridad, nuevamente agradeciendo el papel que llevan usted y su equipo de trabajo.
Buen día.

 Responder  Responder a todos  Reenviar

 jueves 2/11/2023 2:27 p. m.
angie karina machado vargas <angiezitha1996u@hotmail.com>
RE: notificacion defensoria B11396623 ANGIE KARINA MACHADO

Para Defensoria

Cordial saludo,

Agradezco de antemano la atención prestada a mi solicitud y me alegra haber recibido la respuesta por parte de su equipo de trabajo, quedo totalmente satisfecha.

Cordialmente,

Angie Karina Machado Vargas



viernes 22/09/2023 2:46 p. m.

Oscar Jiménez <oscarjim@gmail.com>

NOTA DE AGRADECIMIENTO: NOTIFICACIÓN DEFENSORÍA B11266023 OSCAR LUIS JIMENEZ FALQUEZ

Para Defensoría

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

Señores

Defensoría del Consumidor Financiero BBVA

Muy agradecido por la disposición que muestra esta defensoría en la defensa del usuario financiero.

Desde mi posición de usuario, les agradezco infinitamente su gestión y les animó para que desde su rol defensor de derechos, continúen en tan ardua labor.

Sin más, Y, agradecido por la atención a mi caso.

OSCAR LUIS JIMÉNEZ FALQUEZ

C.C. 19618752

3225940531



lunes 6/11/2023 2:34 p. m.

Yessica Jhuliana Cáceres Jaimes <caceresjhuly4@gmail.com>

Re: NOTIFICACIÓN DEFENSORÍA B11541223 YESSICA JHULIANA CACERES JAIMES

Para Defensoría

Buen días! Muchas gracias por su apoyo y respuesta en este proceso. Confirmando que lo solicitado se ha resuelto. En caso que se me realice algún cobro por este proceso o surja alguna novedad que no sea de agrado me estaré comunicando de nuevo por este medio.

Muchas gracias por todo su apoyo.

Saludo cordial,

Yessica Jhuliana Cáceres Jaimes

15. 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 2023.

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

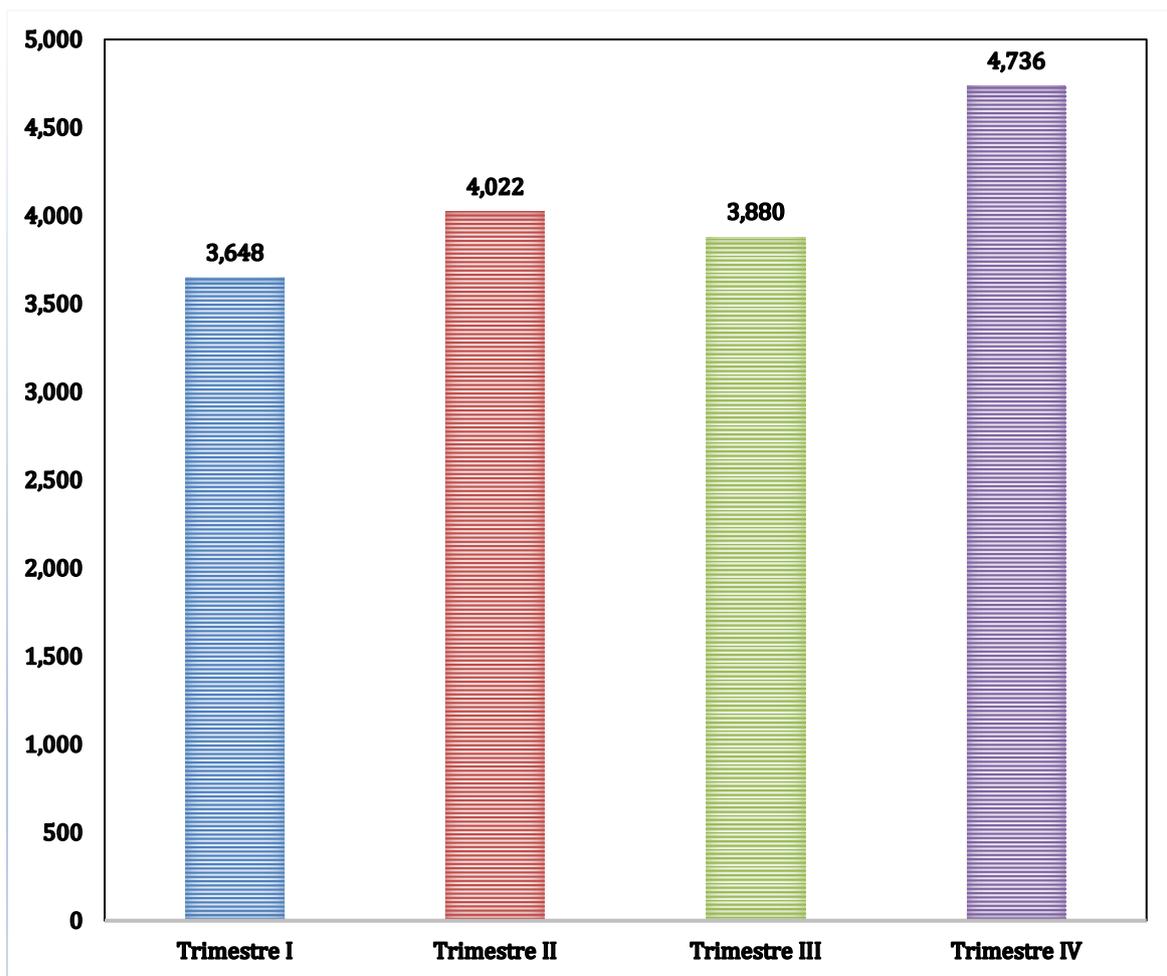
Cordialmente,



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

ANEXO No. 1

EVOLUCION TRIMESTRAL DE QUEJAS 2023



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.
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	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

<p>pronunciamiento del Defensor a favor del consumidor financiero.</p>	<p>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 2023: 16.286. ii) Reclamaciones concluidas en el 2023: 14.907</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>
<p>Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el Defensor considere de interés general y/o de conveniente publicidad por el tema tratado.</p>	<p>Contenido en el informe</p>

<p>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.</p>	<p>Contenido en el informe</p>
<p>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.</p>	<p>Los recursos asignados por la Entidad han sido suficientes para el desarrollo de la labor contratada.</p>