

DEFENSOR DEL  
CONSUMIDOR  
FINANCIERO - BBVA  
COLOMBIA

GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ

*Informe de Gestión  
2015*



## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. CONSIDERACIONES GENERALES</b>	<b>3</b>
1.1. Criterios	3
1.2. Información Estadística	3
<b>2. RECLAMACIONES RECIBIDAS POR PRODUCTO</b>	<b>3</b>
<b>3. MOTIVOS DE RECLAMACIÓN POR LOS QUE SE PRESENTÓ EL MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES.</b>	<b>4</b>
3.1. Reclamaciones recibidas	4
3.2. Análisis de los principales motivos de reclamación	5
3.2.1. Aspectos contractuales	5
3.2.2. Cobro de servicios y/o comisiones	5
3.2.3. Indebida atención al consumidor financiero	6
3.2.4. Reporte en centrales de información	6
3.2.5. Revisión y/o liquidación:	6
<b>4. TIPOS DE PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR</b>	<b>6</b>
4.1. Decisiones Favorables a la Entidad	7
4.2. Rectificaciones	7
4.3. Decisiones favorables al consumidor	7
<b>5. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES IMPARTIDAS POR EL DEFENSOR EN EL AÑO ANTERIOR</b>	<b>8</b>
<b>6. RECOMENDACIONES.</b>	<b>9</b>
6.1. Tiempo de respuesta:	9
6.2. Calidad de la información y/o documentación remitida al Defensor	10
6.3. Casuística con mayor frecuencia	10
<b>7. FUNCIÓN DE VOCERIA - CLÁUSULAS ABUSIVAS</b>	<b>11</b>
<b>8. CONCEPTOS Y PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	<b>11</b>
<b>9. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CON RELACION AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.</b>	<b>11</b>
<b>10. CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN EL DECRETO 2555 DE 2010.</b>	<b>12</b>
<b>11. SÍSTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC).</b>	<b>12</b>
<b>12. SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN</b>	<b>14</b>
<b>13. PRESUPUESTO Y RECURSOS ASIGNADOS</b>	<b>15</b>

## **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.

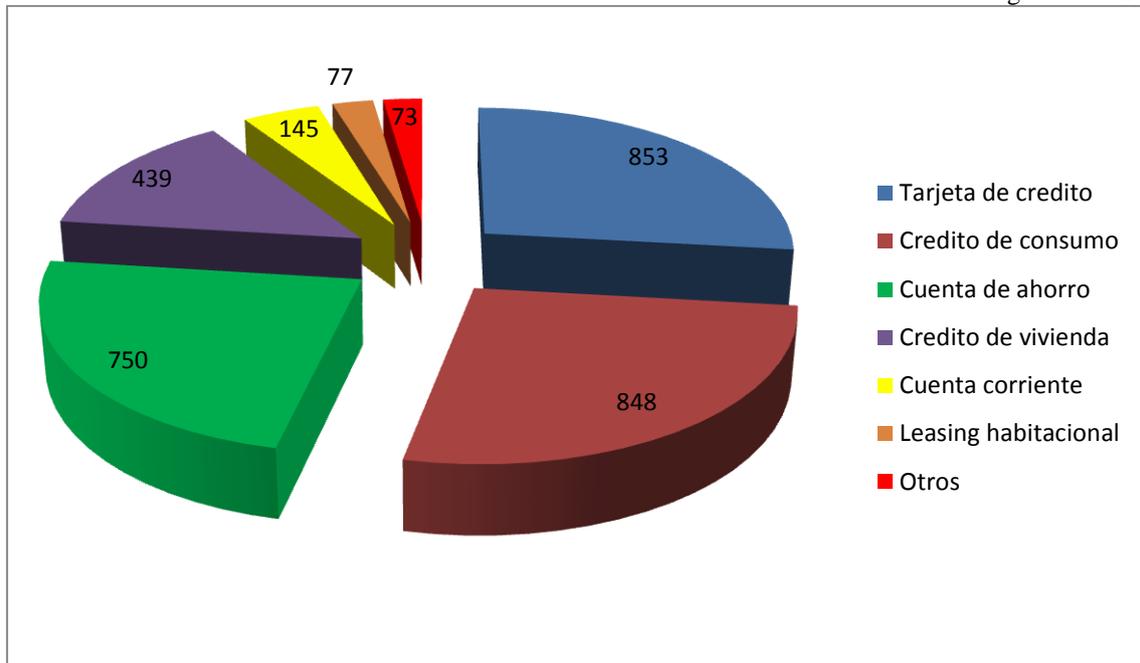
### **1.2. Información Estadística**

La Defensoría del Consumidor Financiero de BBVA Colombia durante el año 2015 recibió 3.185 nuevas reclamaciones de consumidores de la Entidad, que junto con las que quedaron en trámite del año 2014 (283), arroja un total de 3.468 reclamaciones para tramitar en el año 2015.

Teniendo en cuenta que en el año 2014 se recibieron 2.990 reclamaciones y 3.185 en el año 2015, se observa un aumento en el número de reclamaciones presentadas por los consumidores financieros.

## **2. RECLAMACIONES RECIBIDAS POR PRODUCTO**

Las 3.185 reclamaciones recibidas en la Defensoría del Consumidor Financiero durante el año 2015, correspondieron a los siguientes productos:



La mayor cantidad de reclamaciones corresponde al producto tarjeta de crédito (853) con un porcentaje de 26.78%; le siguen el producto crédito de consumo (848) con un porcentaje de 26.62%; continua cuenta de ahorro (750) con un porcentaje de 23.54%; crédito de vivienda (439) con un 13.78%, cuenta corriente (145) con un 4.55%, leasing habitacional (77) con un 2.41% y otros (73) con un 2.29%.

El concepto otros está conformado por los productos de Leasing, C.D.T. y Giros y Servicios de Corresponsales no Bancarios.

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

#### **3.1. Reclamaciones recibidas**

De las 3.185 reclamaciones recibidas en la Defensoría del Consumidor Financiero en el año 2015 corresponden principalmente a los siguientes motivos de reclamación:

ASUNTO QUEJA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Aspectos Contractuales	1395	43,79%
Cobro de servicios y/o comisiones	264	8.28%
Indebida atención al consumidor financiero	244	7.66%
Procedimientos y honorarios de cobranza.	170	5.33%
No se remite información al cliente	162	5,08%
Reporte en centrales de riesgo	123	3.86%
Revisión y/o liquidación	121	3.79%

### 3.2. Análisis de los principales motivos de reclamación

#### 3.2.1. Aspectos contractuales

En relación a esta casual, los clientes manifestaron que el Banco no cumplió con las condiciones que le fueron ofrecidas desde el inicio de sus créditos, principalmente en relación a la tasa de interés: aducen que la tasa ofrecida era inferior a la que se está aplicando a sus obligaciones, en ocasiones obedeció a la no aplicación de la reducción de tasa por portafolio – fidelización; en algunos casos no se encontró prueba de lo afirmado por el cliente y la Entidad por su parte aportó copia del pagaré donde se estableció la tasa de interés a aplicar, en otros casos la entidad efectuó el ajuste de la tasa de interés y en otros el Defensor emitió decisión ordenando el ajuste correspondiente a favor del consumidor financiero.

#### 3.2.2. Cobro de servicios y/o comisiones

Se recibieron reclamaciones cuya inconformidad radicaba en el cobro de las comisiones cobradas por los servicios que presta la Entidad, en ocasiones por el valor de ellos y en otras oportunidades porque no había lugar a su cobro por encontrarse la cuenta de ahorros o tarjeta de crédito exenta de cobro de comisiones.

### 3.2.3. Indebida atención al consumidor financiero

Los consumidores manifestaron 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.

### 3.2.4. Reporte en centrales de información

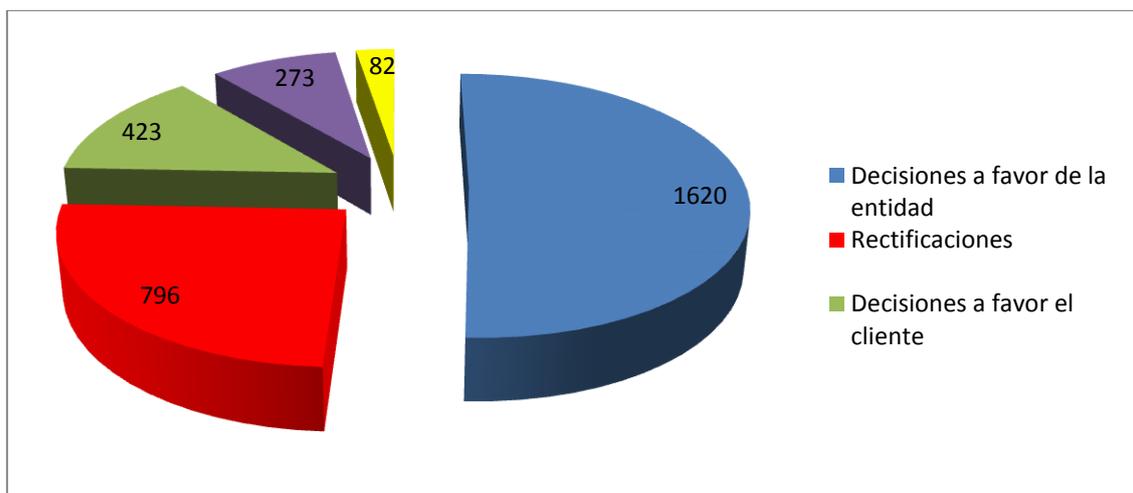
Las reclamaciones que se recibieron bajo esta tipología trataban sobre la inconformidad respecto de la información que reposaba en las centrales de datos financieros, por cuanto los consumidores aducían que no obstante haberse puesto al día en sus obligaciones, presentaba reportes negativos.

### 3.2.5. Revisión y/o liquidación:

Las reclamaciones recibidas clasificadas con la tipología en cuestión, se solicitaba la revisión de las condiciones del crédito especialmente por inconformidad con la tasa de interés aplicada al crédito, incremento en el valor de la cuota o aplicación de pagos

## 4. TIPOS DE PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR

De los 3194 trámites concluidos, el Defensor se pronunció a favor del consumidor financiero en 423 casos, a favor de la entidad vigilada en 1620 casos, hubo 796 rectificaciones y trámites inadmitidos 82.



A continuación nos referimos a los diferentes tipos de pronunciamientos del Defensor discriminados por tipo de producto:

#### 4.1. Decisiones Favorables a la Entidad

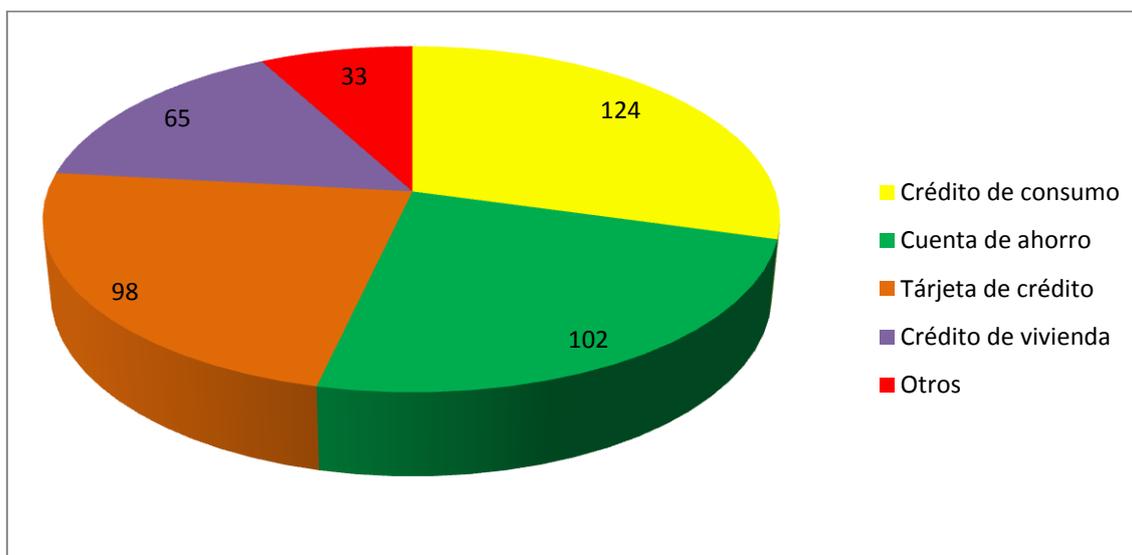
El producto con mayor cantidad de decisiones favorables a la entidad fue crédito de consumo y/o comercial (483), tarjeta de crédito (389), cuenta de ahorros (338), Crédito de vivienda (273).

#### 4.2. Rectificaciones

Se denomina rectificación a aquellos pronunciamientos emitidos por la Defensoría cuando la entidad ha accedido a la reclamación del consumidor o ha dado solución favorable a los intereses del consumidor, sin mediar pronunciamiento del Defensor. La Entidad accedió a la petición del consumidor en 796 casos.

#### 4.3. Decisiones favorables al consumidor

El mayor número de reclamaciones con decisión favorable al consumidor se dieron principalmente en crédito de consumo (124), luego en su orden le sigue cuenta de ahorro (102), tarjeta de crédito (98), crédito de vivienda (65), y en otros productos también se presentaron 33 decisiones a favor de los consumidores.



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

El día 15 de abril de 2015 se realizó una reunión con funcionarios del Banco BBVA, con el fin de hacer seguimiento a las recomendaciones impartidas por el Defensor del Consumidor mediante el informe de gestión del año 2014 y conocer las estrategias implementadas por el Banco BBVA.

Igualmente, fue compartido con la Defensoría documento mediante el cual el Banco evalúa los resultados obtenidos tras la implementación de las estrategias adoptadas, a continuación se inserta imagen de aportes de dicha comunicación:

### **MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN PROYECTO TCR -Transparente – Claro y Responsable**

El área de Servicio al Cliente, teniendo en cuenta la recomendación de la Defensoría, realizó un resumen sobre estadístico de quejas del 2014 vs. 2013, en el que se evidencia que los productos con mayor número de reclamaciones fueron Tarjeta de Crédito, consumo, cuenta de ahorros e hipotecario, procediendo a realizar, junto con las áreas de negocio, calidad y jurídico, los siguientes planes de acción:

- Suscripción de ANS con Operaciones para la devolución de saldos a favor en cancelaciones.
- Formación en la Red de Oficinas
- Entrega de información a clientes
- Optimizaciones en los procesos de cobro de comisiones por estudio de crédito
- Automatización de procesos, lo cual busca reducir las manualidades
- Implementación del TCR (Transparencia, Claridad y Responsabilidad) como política, el cual busca mejorar la calidad y el entendimiento en la entrega de la información de cada uno de los productos que ofrece el Banco al cliente.

Adjuntamos una breve reseña sobre el proyecto corporativo TCR (Transparente – Claro y Responsable)

### **MANTENER TIEMPOS DE RESPUESTA**

Durante el mes de abril y una vez conocidas las recomendación, el área de Quejas y Reclamos está implementando una serie de acciones, encaminadas a mejorar la oportunidad e Integralidad de las respuestas remitidas a la Defensoría del Consumidor Financiero, dentro de las cuales se encuentran las siguientes:

Creación de un buzón o correo compartido, para el envío de las respuestas y soportes requeridos en cada una de las peticiones. Lo anterior con el objetivo de eliminar el tráfico de los documentos y utilización de papel.

Establecer ANS con las áreas centrales y Red de Oficinas, que participan en el apoyo y soporte para la atención de las quejas y reclamos. (finaliza en agosto de 2015)

Rediseñar, reforzar e implementar el modelo de atención de las respuestas generadas por parte del Banco. (finaliza en agosto de 2015)

La segunda medida relacionada con los ANS (Acuerdos Niveles de Servicio), a la fecha sólo está pendiente los acuerdos con Operaciones, captación y colocación. En relación con la Red de oficinas, es importante indicar que las mismas son penalizadas en su calificación trimestral, en caso de no envío de la información requerida para la elaboración de respuesta o por no atender la solicitud de calidad.

Lo anterior con el objetivo de dar a conocer y sensibilizar la importancia del cumplimiento de los tiempos establecidos para emitir respuesta a las quejas presentadas directamente por los clientes o a través de otros conductos, Superintendencia Financiera de Colombia y Defensoría del Consumidor Financiero.

Con la medida número tres se busca conciliar los requerimientos de la Defensoría vs. La respuesta del Banco, es decir, que el defensor solicite de forma clara los documentos que realmente requiera para sus decisiones frente a las quejas de los clientes o consumidores y que el Banco presente los documentos e información requerida de forma completa.

....”

## 6. RECOMENDACIONES.

Del plan implementado por EL BANCO en atención de las recomendaciones efectuadas por el Defensor, se puede apreciar efectos positivos, así:

### 6.1. Tiempo de respuesta:

De las cifras estadísticas contenidas en los reportes trimestrales transmitidos a la Superfinanciera a través del formato F378, podemos ver los avances del tema, en el año 2014 hubo un total de 106 incumplimientos, mientras que en el año 2015 hubo 81.

Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV
37	28	6	10

Si bien podemos afirmar que la estrategia implementada por EL BANCO ha brindado frutos positivos, al corte del 31 de diciembre de 2015 se presentaron 10 incumplimientos, razón por la cual esta Defensoría considera que el Banco debe continuar con la estrategia implementada a efecto que no se presenten incumplimientos, pues ello sin duda además de asegurar el cumplimiento de los términos contemplados en el procedimiento de resolución de queja, garantiza los derechos a los consumidores financieros.

## **6.2. Calidad de la información y/o documentación remitida al Defensor**

Para que el Defensor pueda pronunciarse de fondo sobre las reclamaciones que le son puestas a su consideración, es indispensable contar los elementos de juicio necesarios para analizar de manera integral la casuística y poder dar respuesta de fondo al consumidor financiero.

Es por ello, la trascendencia de que el Banco ante los requerimientos hechos por el Defensor en virtud de las reclamaciones, remita toda la información y/o documentación necesaria que sustenten la posición de la entidad.

Producto de las estrategias implementadas por el Banco, se ha observado una mejoría en la calidad de la información y/o documentación que es remitida por parte del Banco al Defensor con ocasión de las quejas que son presentadas por los consumidores financieros, razón por la cual se recomienda continuar con la gestión implementada con el fin que la calidad de la información sea óptima en pro de los intereses de los consumidores financieros.

## **6.3. Casuística con mayor frecuencia**

En líneas precedentes se indicó que el motivo de reclamación de mayor trascendencia corresponde a "*aspectos contractuales*", habiendo aclarado que dicho motivo o causal hace referencia a los casos en los cuales los consumidores manifiestan que el Banco no cumplió con las condiciones que le fueron ofrecidas desde el inicio de sus créditos, principalmente en relación a la tasa de interés; aducen que la tasa ofrecida era inferior a la que se aplica a sus obligaciones, entre otros casos.

Esta Defensoría recomienda a EL BANCO brindar información transparente, clara y concreta a los consumidores financieros con el propósito de que estos tengan pleno conocimiento de las características de los productos que contratan, evitando asimetría en la información, así mismo documentar todo el proceso de colocación del producto, desde el ofrecimiento, formalización hasta su cancelación, con el fin de contar con la suficiencia necesaria para brindar las aclaraciones y explicaciones ante una eventual reclamación.

La presente recomendación, podríamos decir que se encuentra abordada por la estrategia adelantada por el Banco BBVA de implementación del TCR (transparencia, claridad y responsabilidad), no obstante, al evidenciar el elevado índice de reclamaciones por esta casuística, se recomienda que se tomen medidas adicionales, cual puede ser la permanente capacitación a la fuerza de ventas u otras que considere la entidad.

Sobre el particular recordamos, que los términos de negociación suscritos deben ser respetados por las partes durante la vigencia del contrato, por ende, una modificación de las condiciones, sin que una ley así lo disponga o sin mediar acuerdo previo entre las partes, *verificable*, podría llegar a constituir una práctica abusiva.

## **7. FUNCIÓN DE VOCERIA - CLÁUSULAS ABUSIVAS**

En el año 2015 no se evidenciaron cláusulas abusivas por parte de la entidad.

## **8. CONCEPTOS Y PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Se adjuntan tres pronunciamientos

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

Durante el año 2015 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.
- Se mantiene el recurso humano y técnico necesario para el funcionamiento de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- Se dió cumplimiento a los contenidos de las decisiones adoptadas a favor de los clientes.

- Se prestó colaboración en la transmisión 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.
- Se ha puesto en conocimiento del SAC aquellas situaciones que se han considerado trascendentes.

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

El Defensor del Consumidor Financiero ha cumplido 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, cumpliendo con las recomendaciones que sobre el particular ha impartido la Superintendencia Financiera de Colombia sobre el contenido de las decisiones del Defensor.

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

El Banco en comunicación dirigida a esta Defensoría informó sobre algunos hechos relevantes que presentaron avances dentro del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC, indicando lo siguiente:

Es nuestro interés compartir algunas de los hechos relevantes que representaron avances dentro del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC durante el año 2015 y que consideramos pertinente colocar en su conocimiento.

En este sentido, presentamos algunos aspectos que consideramos de interés para los temas de Educación Financiera, Formación SAC y evolución SAC.

## **1. Educación Financiera**

El Programa de Educación Financiera se diversifica hacia la estrategia corporativa del Banco, desarrollando acciones para ejecutar el Plan de Negocio Responsable, que junto a la incorporación de Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR) contribuye a mejorar la calidad en la entrega de información a los consumidores financieros, con un objetivo claro: tomar decisiones informadas.

Otro aspecto en el cual se avanza corresponde a expandir los programas de Educación que permitan activar la integración social y formación en competencias financieras y de emprendimiento a la población de jóvenes emprendedores como palanca para el desarrollo social en diferentes regiones del país.

Estos dos retos se encuentran a cargo del Responsabilidad Corporativa y redundan en el aporte al desarrollo de competencias entre los consumidores financieros tempranos y de nueva generación en donde sus potenciales y su capacidad de elección será una clara diferencia para efectuar cambios necesarios frente al consumo de productos y servicios disponibles en el mercado financiero.

## **2. Formación SAC**

El año 2015 representó para el sistema la influencia en nuevas normativas abarcadas en el ajuste de la circular básica jurídica, lo que representa que durante el 2016 el replanteamiento del concepto de formación que se venía manejando desde la implantación del sistema y que se desarrollara durante el próximo año.

El gremio ha manifestado la necesidad de ofrecer programas en donde en común acuerdo se haga énfasis en determinados temas de interés, sin excluir las iniciativas propias que cada entidad considere deba desarrollar a título propio como entidad.

Con lo anterior el nuevo año determinará la estrategia que permitirá ajustar el material existente a las nuevas necesidades de formación.

## **3. Evolución SAC**

Definitivamente el mayor evento de evolución es originado por la nueva normativa que viene generando el regulador desde finales del 2014, lo que implicó efectuar la actualización del documento rector del sistema, el cual se presentó a junta y se encuentra a la espera de la formalidad correspondiente para su publicación. No obstante la dinámica que se viene presentando en materia regulatoria durante estos últimos meses, exige un seguimiento a los aspectos que se vienen trabajando en el marco de esta regulación y que puedan ser susceptibles de un mayor ajuste de los documentos que soportan el sistema periódicamente

#### **4. Comité SAC-QYR Y DEFENSORIA EN CALIDAD DE INVITADO EXPERTO**

A partir de 2015 se establecen reuniones trimestrales convocadas desde la secretaria del SAC con la participación de Gestión Especializada de clientes, Producto y la Defensoría del Consumidor Financiero en calidad de invitado expeto.

El objetivo es tratar de manera conjunta y multidisciplinaria los casos reportados a la SFC en donde los consumidores financieros manifiestan inconformidad

A esta reunión será invitada la Defensoría de Consumidor Financiero en Calidad de invitado experto, quien acompañará a las mesas de trabajo que se programen durante el año.

En la primera reunión efectuada en abril de 2015 se notificó a los asistentes que las convocatorias serian trimestrales, sin embargo por ajustes internos en el área responsable del SAC para el 2016 se replanteará la periodicidad de las reuniones a cuatrimestrales de tal manera que faciliten agrupar información relevante y consolidada en pro de un mejor desarrollo de los aportes que surjan en estos comités.

....”

#### **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 2015, se recibieron cinco (5) solicitudes por parte de los consumidores financieros para convocar audiencia de conciliación.

En las solicitudes presentadas, manifestaban los consumidores que al encontrarse en mora en el pago de las obligaciones contraídas con el Banco y al no serles aprobada solicitudes de acuerdos de pago y/o reestructuración de las obligaciones, solicitaban la convocación de audiencia de conciliación con el fin que el Defensor mediara ante el Banco para que les fuese aceptado el acuerdo de pago propuesto.

Las solicitudes de audiencias de conciliación presentadas no prosperaron en la medida que el tema objeto de las reclamaciones escapaban de la esfera de competencia del Defensor, puesto que lo pretendido era la modificación de las condiciones contractuales, aspecto que obedece a la voluntad de las partes del cual el Defensor no tiene injerencia alguna, a más de advertir, que se tenía probado que el Banco ya había dado respuesta al consumidor, informando su determinación de no aceptación de los

acuerdos de pago presentados, entendiéndose de esta forma que se había asegurado la calidad del servicio en la atención de las solicitudes.

### **13. 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 2015.

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

Anexo 3. Formato 378, reportes estadístico de quejas

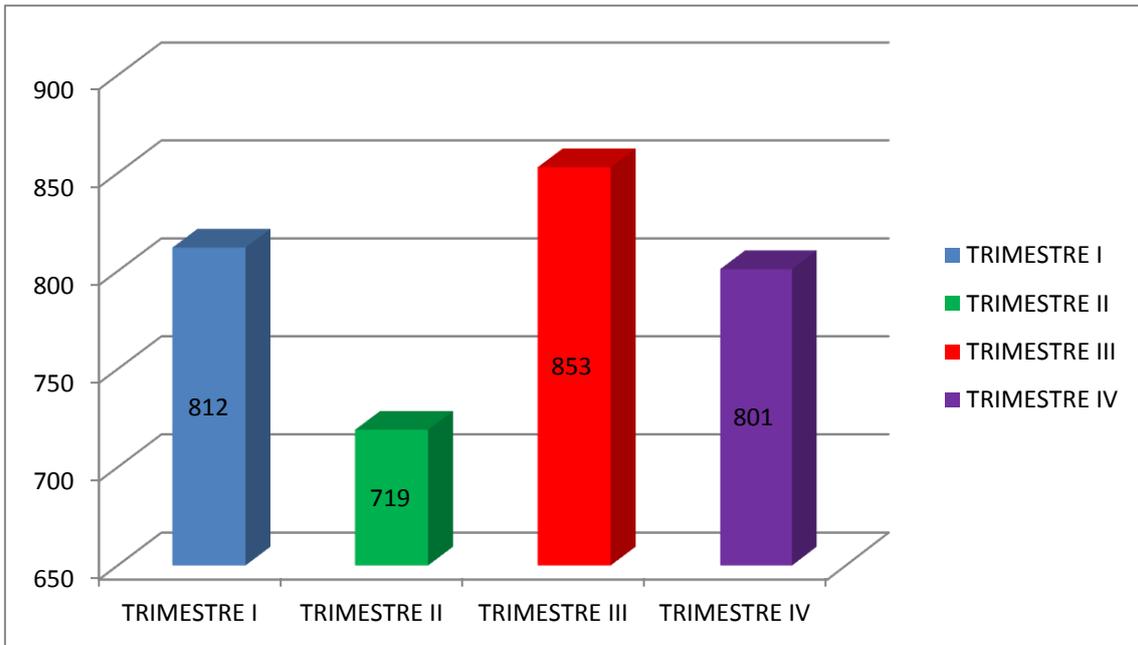
Anexo 4. Decisiones emitidas por el Defensor del Consumidor Financiero.

Cordialmente,

**GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ**  
**Defensor del Consumidor Financiero**  
**BBVA COLOMBIA**

**ANEXO No. 1**

**EVOLUCION TRIMESTRAL DE QUEJAS 2015**



**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.

	<b>BBVA Colombia</b>
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 2015: 3.185. Pendientes de tramite al 31/12/2014: 283 Total quejas para tramitar 2015: 3.468 ii) Reclamaciones concluidas en el

2015: 3.194

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 adjuntan
Indicación y descripción completa de las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad durante el año precedente, encaminadas a facilitar las relaciones entre ésta y sus consumidores financieros, en caso de haberlas presentado o considerarlas convenientes.	Contenido en el informe
Referencia a las solicitudes efectuadas a la entidad sobre los requerimientos humanos y técnicos para el desempeño de sus funciones, en caso de haberlas presentado o requerirlas.	No fue necesario hacer solicitudes o requerimientos a la entidad

**ANEXO No. 3**

**Formato 378 - Reporte estadístico de quejas**

<b>INFORME SUPERFINANCIERA 2015 –BANCO</b>					
	<b>31/03/2015</b>	<b>30/06/2015</b>	<b>30/09/2015</b>	<b>31/12/2015</b>	<b>TOTAL</b>
<b>COLUMNA 1</b>					
Quejas recibidas del periodo anterior	283	334	280	302	283
<b>COLUMNA 2</b>					
Quejas recibidas durante el periodo	812	719	853	801	3185
<b>COLUMNA 3</b>					
Total quejas para Tramitar	1095	1053	1133	1103	3468
<b>COLUMNA 4</b>					
Decisiones a favor del cliente	61	94	153	115	423
<b>COLUMNA 5</b>					
Decisiones AFC NO Aceptadas	0	0	0	0	0
<b>COLUMNA 6</b>					
Decisiones a Favor de la Entidad	385	395	404	436	1620
<b>COLUMNA 7</b>					
Inadmitidas	26	25	16	15	82
<b>COLUMNA 8</b>					
Traslados SFC	0	0	0	0	0
<b>COLUMNA 9</b>					
Incumplimientos	37	28	6	10	81
<b>COLUMNA 10</b>					
Rectificaciones	227	198	190	181	796
<b>COLUMNA 11</b>					
Desistidas	62	61	68	82	273
<b>COLUMNA 12</b>					
Tramites Concluidos	761	773	831	829	3194
<b>COLUMNA 13</b>					
Total Quejas en Tramite	334	280	302	274	274