

DEFENSOR DEL
CONSUMIDOR
FINANCIERO - BBVA
COLOMBIA

GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ

*Informe de Gestión
2016*

TABLA DE CONTENIDO

1. CONSIDERACIONES GENERALES	4
1.1. Criterios	4
1.2. Información Estadística	4
2. RECLAMACIONES RECIBIDAS POR PRODUCTO	4
3. MOTIVOS DE RECLAMACIÓN POR LOS QUE SE PRESENTÓ EL MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES.	5
3.1. Reclamaciones recibidas	5
3.2. Análisis de los principales motivos de reclamación	6
3.2.1. Aspectos contractuales	6
3.2.2. Cobro de servicios y/o comisiones	6
3.2.3. Revisión y/o liquidación:	7
3.2.4. Indebida atención al consumidor financiero	7
4. TIPOS DE PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR	7
4.1. Decisiones Favorables a la Entidad	8
4.2. Rectificaciones	8
4.3. Decisiones favorables al consumidor	8
5. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES IMPARTIDAS POR EL DEFENSOR EN EL AÑO ANTERIOR	8
6. RECOMENDACIONES.	13
6.1. Incumplimientos en la atención de requerimientos:	13
6.2. Calidad de la información y/o documentación remitida al Defensor	14
6.3. Casuística con mayor frecuencia	14
7. FUNCIÓN DE VOCERIA - CLÁUSULAS ABUSIVAS	15
8. CONCEPTOS Y PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	17
9. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CON RELACION AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.	17
10. CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN EL DECRETO 2555 DE 2010.	18

11. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC).	18
12. SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN	20
13. PRESUPUESTO Y RECURSOS ASIGNADOS	21

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 2016 recibió 3.869 nuevas reclamaciones de consumidores de la Entidad, que junto con las que quedaron en trámite del año 2015 (274), arroja un total de 4.143 reclamaciones para tramitar en el año 2016.

Teniendo en cuenta que en el año 2015 se recibieron 3.185 reclamaciones y 3.869 en el año 2016, se observa un incremento en el número de reclamaciones presentadas por los consumidores financieros.

2. RECLAMACIONES RECIBIDAS POR PRODUCTO

Las 3.869 reclamaciones recibidas en la Defensoría del Consumidor Financiero durante el año 2016, correspondieron a los siguientes productos:



La mayor cantidad de reclamaciones corresponde al producto tarjeta de crédito (1.159) con un porcentaje de 30%; le siguen el producto crédito de consumo (1.098) con un porcentaje de 28%; continúa cuenta de ahorro (1.019) con un porcentaje de 26%; crédito de vivienda (375) con un 10%, y otros (218) con un 6%.

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

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

3.1. Reclamaciones recibidas

De las 3.869 reclamaciones recibidas en la Defensoría del Consumidor Financiero en el año 2016, se identifican los siguientes motivos de reclamación:

ASUNTO QUEJA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Aspectos Contractuales	1707	52%
Cobro de servicios y/o comisiones	384	12%
Revisión y/o liquidación	313	9%
Indebida atención al consumidor financiero	269	8%
Procedimientos y honorarios de cobranza.	196	6%
Fallas en internet	195	6%
Fallas en cajero	133	4%
Descuentos Injustificados	110	3%

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 la relación negocial. Este motivo de reclamación se presentó principalmente en los productos de tarjeta de crédito y crédito de consumo.

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 el producto financiero exento de cobro de comisiones.

3.2.3. Revisión y/o liquidación:

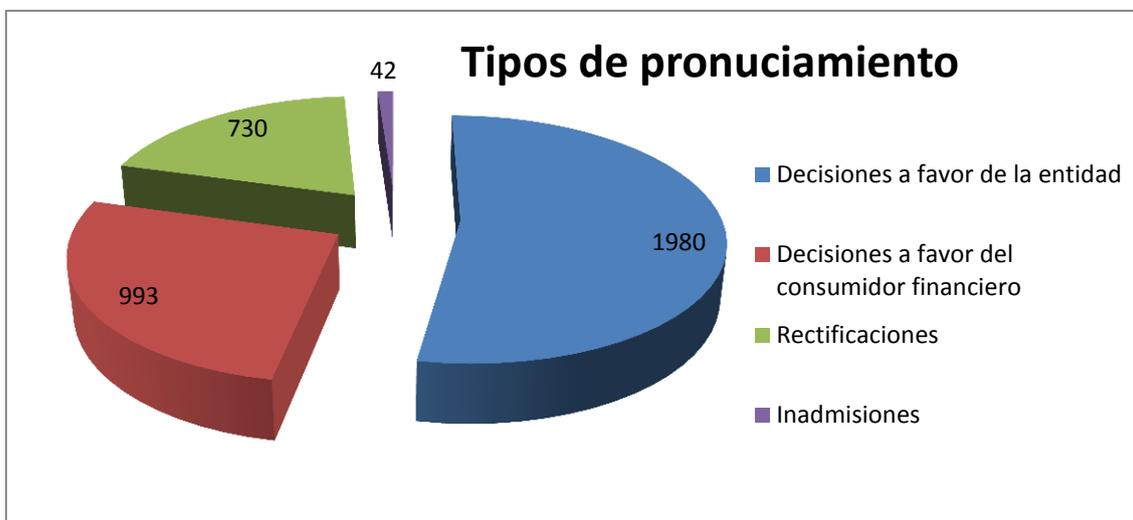
Las reclamaciones recibidas clasificadas con la tipología en cuestión, se solicitaba la revisión de las condiciones del crédito especialmente por inconformidad con la tasa de interés aplicada al crédito, incremento en el valor de la cuota o aplicación de pagos.

3.2.4. Indevida 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.

4. TIPOS DE PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR

De los 3984 trámites concluidos, el Defensor se pronunció a favor del consumidor financiero en 993 casos, a favor de la entidad vigilada en 1980 casos, hubo 730 rectificaciones y trámites inadmitidos 42.



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 (646), tarjeta de crédito (594), cuenta de ahorros (480), Crédito de vivienda (194).

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 730 casos.

4.3. Decisiones favorables al consumidor

El mayor número de reclamaciones con decisión favorable al consumidor se dieron principalmente en crédito de consumo (320), luego en su orden le sigue tarjeta de crédito (285), cuenta de ahorros (209), y crédito de vivienda (114)

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

Insertamos aparte de la comunicación remitida a la Dirección del Banco BBVA por parte del Defensor del Consumidor Financiero, mediante la cual se explican las conclusiones allegadas luego del análisis cuantitativo y cualitativo realizado del volumen de reclamaciones recibidas, bajo la óptica del cumplimiento por parte del Banco de las recomendaciones contenidas en el informe de gestión del año 2015.

REF. Seguimiento recomendaciones Defensor del Consumidor Financiero – Informe de Gestión 2015.

Respetado Presidente.

En mi calidad de Defensor del Consumidor Financiero del Banco BBVA Colombia, muy respetosamente me dirijo a usted con el propósito de: i) efectuar seguimiento a las recomendaciones realizadas en el informe de gestión del Defensor correspondiente al año 2015 y ii) compartir los hallazgos producto del análisis de las reclamaciones gestionadas durante lo corrido del año, presentadas por los consumidores financieros ante el Defensor.

i) Seguimiento a las recomendaciones efectuadas – Informe de gestión 2015.

En el informe de Gestión del año 2015 presentado por esta Defensoría a la Junta Directiva de la Entidad, fueron realizadas algunas recomendaciones con ocasión de las reclamaciones interpuestas por los consumidores financieros durante el año anterior.

A continuación se transcriben las recomendaciones efectuadas:

“.....

6. RECOMENDACIONES.

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

1.1. 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 11 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.

1.2. 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 con los elementos de juicio necesarios para analizar de manera integral la casuística.....

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/c 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.

1.3. 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.*

.....”

A continuación compartiré lo que se ha evidenciado durante lo corrido del presente año, bajo la óptica de las recomendaciones antes mencionadas.

Iniciamos en el mismo orden de las recomendaciones efectuadas:

a. Tiempo de respuesta.

Sobre este punto es necesario mencionar que al corte del tercer trimestre del presente año, se evidencia una reducción en el número de casos en los cuales se han presentado incumplimientos por parte del Banco con ocasión requerimientos efectuados por la Defensoría, tal como se puede apreciar en el siguiente cuadro:

<i>Trimestre IV -2015</i>	<i>Trimestre I-2016</i>	<i>Trimestre II-2016</i>	<i>Trimestre III-2016</i>
10	29	27	8

Nuestra sugerencia es seguir implementando la estrategia adoptada, con el fin de mantener la continuidad en la atención oportuna de los requerimientos efectuados con ocasión del trámite de resolución de reclamaciones.

Se considera que la reducción de los tiempos de respuesta, además de cumplir con la normativa legal, impacta favorablemente la sensación de insatisfacción del consumidor financiero, pues las inquietudes planteadas son atendidas de manera ágil y expedita, fortaleciendo el vínculo entre entidad vigilada - consumidor financiero, brindando a este último un ambiente de confianza y tranquilidad frente a las eventuales inquietudes e inconformismos que llegare a tener durante la relación negocial.

b. Calidad de la información y/o documentación remitida al Defensor

Al respecto es necesario resaltar el compromiso del Banco en brindar información y/o documentación completa al Defensor, ello ha sido fundamental en el cumplimiento del objetivo de la Defensoría, cual es atender las reclamaciones de los consumidores financieros de manera oportuna, con pronunciamientos integrales que aborden cada uno de los puntos planteados en el escrito de queja, asegurando que en los eventos en que se niegue lo solicitado por el consumidor, tener la plena certeza que se brindan los argumentos jurídicos y contractuales suficientes para que se entienda la conclusión, con lenguaje claro y sencillo.

Se sugiere entonces, continuar con la estrategia implementada de suministrar la información necesaria para atender las inquietudes de los consumidores.

c. Casuística con mayor frecuencia

Tal como se lee en la recomendación efectuada, la tipología con mayor frecuencia durante el año 2015 corresponde a “*crédito de consumo – aspectos contractuales*”, en su oportunidad manifestaron los consumidores que la tasa de interés ofrecida no corresponde a la aplicada al crédito.

Durante lo corrido del año 2016 se ha evidenciado una reducción de la casuística mencionada, advirtiendo que las reclamaciones que se han presentado, al no contar con los soportes correspondientes, el Banco de manera inmediata ha procedido a realizar los ajustes correspondientes, reduciendo la tasa de interés y efectuando el reintegro correspondiente.

Por lo anterior, bien puede concluirse que las recomendaciones efectuadas por el Defensor del Consumidor Financiero fueron acogidas, resaltando que las estrategias adoptadas por el Banco BBVA han tenido efecto positivo en dicha casuística.

ii) Comportamiento del nivel de reclamaciones recibidas durante el año 2016

Durante los tres primeros trimestres del año 2015 se recibió un total de 2.384 reclamaciones; mientras que en igual periodo del año 2016 se recibieron un total de 3.025 quejas, de lo cual se observa un incremento (26.9%) en el volumen de reclamaciones presentadas por los consumidores financieros ante el Defensor.

En cuanto a tipología se refiere, uno de los principales motivos de reclamación corresponde a “*crédito de consumo – aspectos contractuales*” que hace relación al cobro efectuado por parte de Banco por concepto de prima de seguro de vehículo (titulares de créditos de vehículos), a los deudores que no habían efectuado el endoso de dicha póliza.

Teniendo en cuenta que es una casuística que no registra antecedentes ante esta Defensoría, muy respetuosamente solicito nos comparta el análisis realizado al interior de la entidad frente al particular, así como las medidas adoptadas para reducir ese tipo de reclamaciones.

Agradezco de antemano su acostumbrada colaboración

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. Incumplimientos en la atención de requerimientos:

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 2015 hubo un total de 81 incumplimientos, mientras que en el año 2016 hubo 67.

Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV
29	27	8	3

Si bien podemos afirmar que la estrategia implementada por EL BANCO ha brindado frutos positivos, al corte del 31 de diciembre de 2016 se presentaron 3 incumplimientos, por lo cual se recomienda 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.

En los dos últimos trimestres del año 2016, se resalta la oportunidad por parte de EL BANCO en la atención de los requerimientos efectuados, puesto que las respuestas

son suministradas en tiempo record brindando la información necesaria para la atención de la reclamación, lo que ha contribuido a emitir por parte del Defensor pronunciamientos oportunos a los consumidores financieros, lo que sin duda contribuye al mejoramiento de la calidad del procedimiento implementado.

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, 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”, “cobro de servicios y/o comisiones”, “revisión y/o liquidación”, e “indebida atención al consumidor financiero”*.

- De los motivos de reclamación con mayor frecuencia corresponde a *“crédito de consumo - aspectos contractuales”*, cuya casuística con mayor frecuencia corresponde al cobro efectuado por parte del Banco BBVA por concepto de prima de seguro vehículo a los deudores que no se habían adherido a la póliza contratada por la entidad a nombre de sus deudores y/o no habían efectuado el endoso de la póliza contratada.

Identificada la casuística, la cual no registra antecedentes ante la Defensoría, se recomienda realizar el control y monitoreo correspondiente a efecto de mitigar la insatisfacción en los consumidores financieros.

- 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.

Se insiste en la presente recomendación, pues es reiterado que los consumidores manifiesten que las condiciones ofrecidas no coinciden con las que se liquida el producto contratado.

- Teniendo en cuenta el elevado número de reclamaciones que se gestionaron durante el año 2016 por el cobro de comisiones por servicios bancarios que se encontraban exoneradas dentro de los convenios suscritos entre la Entidad y 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.
- Adelantar programas de capacitación a los funcionarios del Banco que hacen parte del front, con el fin que conozcan de manera clara las características de los productos financieros ofrecidos y de esta forma puedan brindar al potencial cliente una asesoría integral y realizar el ofrecimiento del producto que más se ajuste a la necesidad del consumidor.

7. FUNCIÓN DE VOCERÍA - CLÁUSULAS ABUSIVAS

El año 2016, se caracterizó por su dinámica producción normativa destinada a garantizar la protección de los consumidores financieras, hubo proyectos de ley que se

concretaron, instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia (Circular Externa 018 de 2016), entre otros.

Con ocasión de la inclusión de nuevas cláusulas y prácticas abusivas, se procedió a efectuar revisión de los reglamentos de los productos de cuenta de ahorro y tarjeta de crédito, pudiendo determinar que dichos reglamentos no contienen cláusulas abusivas.

Del total de las reclamaciones recibidas durante el año 2016 (3.869), hubo tres casos que por su connotación, se consideró oportuno darle traslado al responsable del SAC para su evaluación y toma de medidas sobre el particular. A continuación se inserta imagen de la comunicación remitida:

“

Por medio de la presente le estamos haciendo llegar copia de la DECISIÓN proferida por este despacho con respecto a la queja presentada por el señor EDIGAR TORRES ARRAUTH por considerar el presente caso relevante para el SAC.

Nos permitimos hacer una breve descripción de la inconformidad del cliente, informa el señor Torres que al momento de solicitar apertura de cuenta de ahorros en una oficina del Banco, un asesor comercial le ofreció contratar una póliza de seguro, informando que era obligatorio la contratación de la póliza de seguro, adicionalmente indica que EL BANCO realizó la retención de una parte del saldo disponible en su cuenta de ahorros para asegurar el pago de la prima de seguro que no se había causado.

Es necesario aclarar que el señor Torres manifestó inconformidad con relación a otros asuntos, sin embargo, la presente comunicación la remitimos por considerar imperativo poner en su conocimiento la situación puntual del bloqueo/retención del saldo disponible para asegurar el pago de un producto, situación que se enmarca dentro de la lista de prácticas denominadas como abusivas por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Circular Externa 018 de 2016:

6.2. Prácticas abusivas:

Recibido
Johanna R
23/12/16

Se consideran abusivas por parte de las entidades vigiladas, entre otras, las siguientes prácticas:

6.2.45 Bloquear los saldos de las cuentas con anterioridad a la fecha en la que se efectúa el débito automático de una obligación, a fin de garantizar el pago de los mismos.

Es por lo expuesto en líneas precedentes que esta Defensoría se permite recomendar al Banco revisar los procedimientos internos a fin de asegurar que no se presenten en futuras oportunidades inconvenientes como el ya mencionado y en especial realizar la retroalimentación pertinente a las áreas involucradas, pues ha advertido este Despacho que la situación descrita ha tenido ocurrencia en otras oportunidades, tal es el caso de la inconformidad presentada por el cliente Carlos Andres García Loaiza, queja radicada ante este Despacho bajo número de radicado B05099916 así como la cliente Gloria Cecilia Arevalo Sanchez, queja radicada bajo el número de radicado B05126316.

Ponemos a su disposición los documentos de queja y respuesta brindada por el Banco que reposan en este despacho, para que conforme a ellos se haga la retroalimentación que considere necesaria con las áreas involucradas.

Agradecemos nos comparta el análisis y conclusión allegada una vez se concluya la revisión correspondiente.

.....”

8. CONCEPTOS Y PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Se adjunta un pronunciamiento

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

Durante el año 2016 BBVA Colombia colaboró satisfactoriamente con la Defensoría del Consumidor Financiero en el desempeño de sus funciones:

- La Entidad tiene asignado como funcionario coordinador de la gestión al Responsable del Departamento de Calidad.

- Los clientes y usuarios se mantienen informados sobre la existencia del Defensor.
- La página web se encuentra debidamente ajustada de conformidad con los lineamientos dados por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Se mantiene el recurso humano y técnico necesario para el funcionamiento de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- Se dio cumplimiento a los contenidos de las decisiones adoptadas a favor de los clientes.
- Se prestó colaboración en la transmisión oportuna de los reportes estadísticos de quejas a la Superintendencia Financiera de Colombia.
- En cuanto al cumplimiento por parte del Banco de los términos establecidos en la ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010, se presentaron incumplimientos, los cuales fueron reportados trimestralmente en los informes estadísticos que quejas.
- 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

“

Doctor

Guillermo Enrique Darjud Fernández

Defensor del consumidor Financiero

BBVA Colombia

Es nuestro interés compartir una reseña breve con hechos relevantes que representaron avances dentro del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC, durante el año 2016 y que consideramos pertinente colocar en su conocimiento.

1. Educación Financiera

Cobertura: durante el año 2016 el Aula Móvil tuvo presencia en 22 departamentos: Cundinamarca, Boyacá, Tolima, Huila, Valle del Cauca, Cauca, Nariño, Casanare, Meta, Caldas, Norte de Santander, Santander, Cesar, Guajira, Sucre, Magdalena, Atlántico, Córdoba, Bolívar, Antioquia, Quindío y Risaralda.

Alcance Capacitación: la estrategia permitió capacitar a 36.480 personas en 449 empresas y un cumplimiento del 110% frente al objetivo inicial 33.000 participantes como cobertura anual inicial, lo que permite avanzar en la divulgación del programa, tener un mayor acercamiento a la población con conceptos básicos en finanzas personales y aportar a desarrollar la salud financiera como un elemento más de Responsabilidad Corporativa Institucional

Material de apoyo: Durante el año finalizado el programa entregó kit de Maleta Viajera y en algunos casos tablets, que con implementación gradual permite aportar a la pedagogía de aprendizaje y a reforzar la aplicabilidad de los conocimientos adquiridos.

2. Formación SAC

El material de refuerzo se apoya en el Programa de Formación Legal del cual SAC hace parte. El nuevo material 2016 "Legalízate" se lanzó en el segundo semestre del año, teniendo en cuenta la nueva programación de inicio y finalización de los ciclos de formación que viene aplicándose durante los últimos dos años.

El material de formación está construido sobre la nueva Plataforma E-Campus, en formato de video con imagen corporativa, y su temática es la introducción de conceptos sencillos sobre el Valor Total Unificado (VTU), productos en donde aplica esta definición y EL paquete básico como elemento de inclusión financiera construido para colectivos de población vulnerable.

Consideramos que esta material permite el entendimiento de conceptos básicos y es el primer paso de socialización de la nueva normativa al alcance primero del equipo BBVA familiarizándose con los conceptos y luego a una mayor difusión en la sociedad y segmentos de interés.

3. Impacto de la nueva normativa

2016 se caracterizó por la dinámica en la publicación y proyectos de Ley, que permiten mayor evolución tanto del sistema como de políticas transversales, orientadas a una mayor transparencia, responsabilidad y claridad en la oferta comercial de productos y servicios en la industria financiera. Los procesos de implementación han representado cambios importantes de adaptación en los procedimientos operativos, gestión de control, un importante rubro de inversión para las exigencias planteadas y en 2017 se construirá la estrategia de socialización correspondiente dirigida a los consumidores financieros

.....”

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 2016, se recibieron cuatro (4) solicitudes por parte de los consumidores financieros para convocar audiencia de conciliación.

En las solicitudes presentadas, en dos de ellas 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.

En otra, se solicitaba que se adelantara audiencia de conciliación para dirimir el conflicto suscitado por el otorgamiento de una tarjeta de crédito con condiciones distintas a las requeridas. En la medida que se dio solución favorable a los intereses del consumidor, no fue necesario convocar la audiencia.

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 2016.

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

Anexo 3. Formato 378, reportes estadístico de quejas

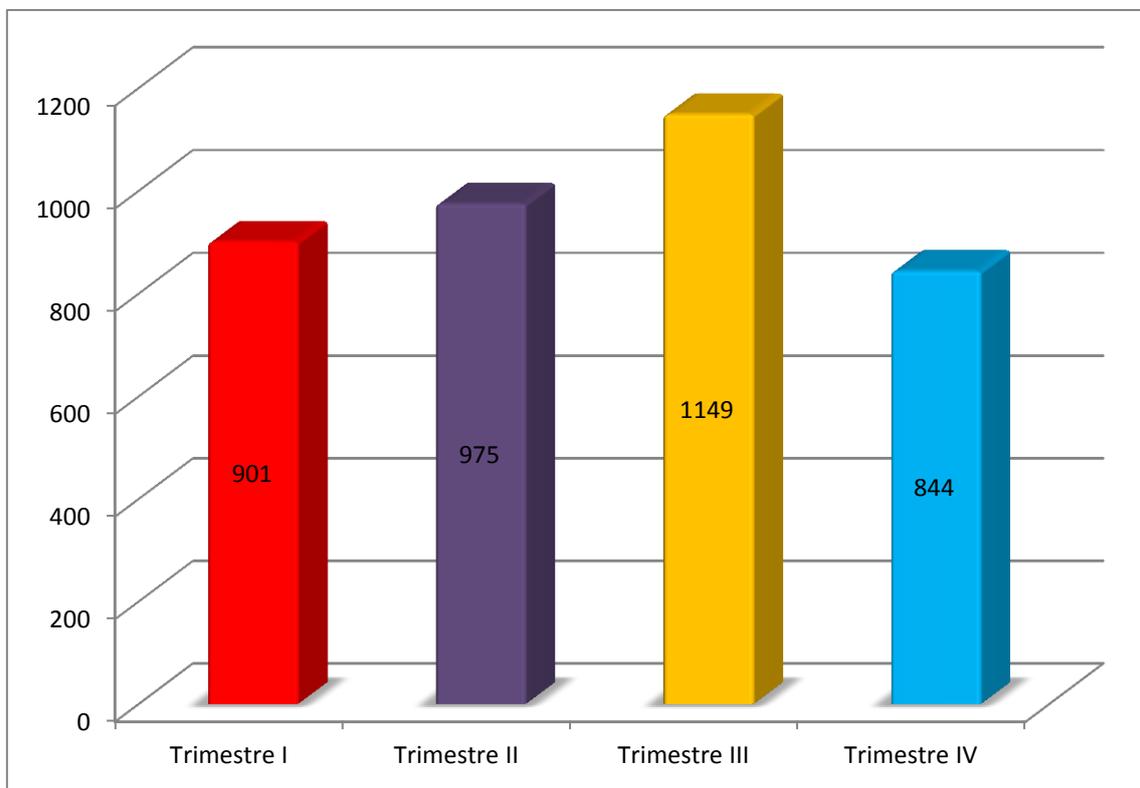
Anexo 4. Decisiones emitidas por el Defensor del Consumidor Financiero.

Cordialmente,

GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ
Defensor del Consumidor Financiero
BBVA COLOMBIA

ANEXO No. 1

EVOLUCION TRIMESTRAL DE QUEJAS 2016



ANEXO No.2

Circular Externa No. 15 de 2007 SFC

Para dar cumplimiento a las reglas sobre el informe de gestión del Defensor del Consumidor Financiero anexa al informe de gestión la siguiente información.

	BBVA Colombia
Criterios utilizados por el Defensor del Consumidor Financiero en sus decisiones	Contenido en el informe
Reseña indicativa de las conclusiones de las reuniones que durante el periodo se realizaron con la revisoría fiscal, las áreas de control interno, servicio al cliente, otras oficinas, dependencias o funcionarios de la entidad para evaluar los servicios y los pronunciamientos del Defensor sobre casos determinados (frecuentes, cuantiosos o importantes a juicio del Defensor)	Se llevaron a cabo varias reuniones con el Responsable del Departamento de Calidad del Banco para: i) revisar las respuestas vencidas y la calidad en el contenido de las mismas. ii) verificar el cumplimiento de Las obligaciones de publicidad C.E.15 de 2007. iii) Acordar procedimientos.
Relación y breve descripción de los casos en los que la entidad i) consideró que el Defensor carece de competencia ii) no colaboró con el Defensor y iii) no aceptó el pronunciamiento del Defensor a favor del consumidor financiero.	i) En algunos casos la entidad alegó falta de competencia del Defensor, no obstante la propuesta fue evaluada por este Despacho y se procedió a tramitarla de conformidad con lo establecido en el decreto 2555 de 2010. ii) La entidad colaboró con el Defensor y entregó la información solicitada. iii) No tenemos conocimiento de ningún caso en el cual la entidad se haya negado a aceptar el pronunciamiento del Defensor a favor del consumidor financiero. Por Reglamento del Banco, las decisiones proferidas por el Defensor son obligatorias para la Entidad. iv) la Entidad ha dado cumplimiento a las decisiones proferidas por la Defensoría.
Referencia estadística de quejas i) número de quejas recibidas en el año anterior. ii) número de quejas tramitadas	i) Reclamaciones recibidas en el 2016: 3.869. Pendientes de tramite al 31/12/2015: 274 Total quejas para tramitar 2016: 4.143 ii) Reclamaciones concluidas en el

2016: 3.984

Indicación y breve descripción de las prácticas indebidas (ilegales no autorizadas o inseguras) que haya detectado dentro del periodo respectivo.	No se evidenciaron cláusulas o prácticas abusivas.
Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el Defensor considere de interés general y/o de conveniente publicidad por el tema tratado.	Contenido en el informe y se adjunta
Indicación y descripción completa de las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad durante el año precedente, encaminadas a facilitar las relaciones entre ésta y sus consumidores financieros, en caso de haberlas presentado o considerarlas convenientes.	Contenido en el informe
Referencia a las solicitudes efectuadas a la entidad sobre los requerimientos humanos y técnicos para el desempeño de sus funciones, en caso de haberlas presentado o requerirlas.	No fue necesario hacer solicitudes o requerimientos a la entidad, el recurso humano y tecnológico asignado es suficiente para la gestión adelantada.

ANEXO No. 3

Formato 378 - Reporte estadístico de quejas

INFORME SUPERFINANCIERA 2015 –BANCO					
	31/03/2016	30/06/2016	30/09/2016	31/12/2016	TOTAL
COLUMNA 1					
Quejas recibidas del periodo anterior	274	289	386	324	274
COLUMNA 2					
Quejas recibidas durante el periodo	901	975	1149	844	3869
COLUMNA 3					
Total quejas para Tramitar	1175	1264	1535	1068	4143
COLUMNA 4					
Decisiones a favor del cliente	248	226	288	231	993
COLUMNA 5					
Decisiones AFC NO Aceptadas	0	0	0	0	0
COLUMNA 6					
Decisiones a Favor de la Entidad	367	410	703	500	1980
COLUMNA 7					
Inadmitidas	11	16	11	4	42
COLUMNA 8					
Traslados SFC	0	0	0	0	0
COLUMNA 9					
Incumplimientos	29	27	8	3	67
COLUMNA 10					
Rectificaciones	183	151	247	149	730
COLUMNA 11					
Desistidas	77	75	62	25	239
COLUMNA 12					
Tramites Concluidos	886	878	1311	909	3984
COLUMNA 13					
Total Quejas en Tramite	289	386	224	159	159