

DEFENSOR DEL
CONSUMIDOR
FINANCIERO - BBVA
COLOMBIA

GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ

*Informe de Gestión
2017*

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:	7
3.2.3. Revisión y/o liquidación:	7
3.2.4. Fallas en cajero automático	7
4. TIPOS DE PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR	8
4.1. Decisiones Favorables a la Entidad	8
4.2. Rectificaciones	9
4.3. Decisiones favorables al consumidor	9
5. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES IMPARTIDAS POR EL DEFENSOR EN EL AÑO 2016	9
6. RECOMENDACIONES AÑO 2017	11
<i>Del análisis de las reclamaciones recibidas durante el año 2017, me permito realizar las siguientes recomendaciones</i>	11
6.1. Cumplimiento en atención de requerimientos efectuados por el Defensor	11
6.2. Casuística con mayor frecuencia	11
7. FUNCIÓN DE VOCERIA - CLÁUSULAS ABUSIVAS	12

8. CONCEPTOS Y PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	12
9. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CON RELACION AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.	12
10. CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN EL DECRETO 2555 DE 2010.	13
11. DE LA LICITACION PUBLICA PARA LA ESCOGENCIA DE LA ASEGURADORA QUE EXPEDIRA LA PÓLIZA DE SEGUROS DE VIDA E INCENDIO Y TERREMOTO ASOCIADOS A LOS CREDITOS CARTERA HIPOTECARIA Y LEASING HABITACIONAL.	14
12. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC).	14
13. SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN	18
14. PRESUPUESTO Y RECURSOS ASIGNADOS	19

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 2017 recibió 3.920 nuevas reclamaciones de consumidores de la Entidad, que junto con las que quedaron en trámite del año 2016 (159), arroja un total de 4.079 reclamaciones para tramitar en el año 2017.

Teniendo en cuenta que en el año 2016 se recibieron 3.869 reclamaciones y 3.920 en el año 2017, se observa un incremento en el número de reclamaciones presentadas por los consumidores financieros.

2. RECLAMACIONES RECIBIDAS POR PRODUCTO

Las 3.920 reclamaciones recibidas en la Defensoría del Consumidor Financiero durante el año 2.017, correspondieron a los siguientes productos:



La mayor cantidad de reclamaciones corresponde al producto tarjeta de crédito (1.204) con un porcentaje de 31%; le siguen el producto crédito de consumo (1.077) con un porcentaje de 27%; continúa cuenta de ahorro (1.033) con un porcentaje de 26%; crédito de vivienda (398) con un 10%, y otros (238) con un 6%.

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

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

3.1. Reclamaciones recibidas

De las 3.920 reclamaciones recibidas en la Defensoría del Consumidor Financiero en el año 2017, se identifican los siguientes motivos de reclamación:

ASUNTO QUEJA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Aspectos Contractuales	2062	53%
Cobro de servicios y/o comisiones	357	9%
Revisión y/o liquidación	168	4%
Fallas en cajero automático	161	4%
Procedimientos y honorarios de cobranza.	142	5%
Fallas en internet	124	3%
Fallas en datáfono	122	3%
Descuentos Injustificados	121	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. También encontramos lo relacionado con demora en la aceptación en el endoso de póliza.

En cuanto al primer tema, esto es respecto de las condiciones ofrecidas en el producto financiero, en los casos donde no se ubicó el soporte correspondiente, el Banco de manera unilateral procedió a ajustar las condiciones de acuerdo con el ofrecimiento.

Respecto del tema de dilación en el trámite de endoso de la póliza de seguro deudores, el Banco al evidenciar que la solicitud fue presentada de manera oportuna por parte del consumidor financiero, procedió a gestionar dicho endoso, cancelar la póliza y reintegrar las primas cobradas de manera equivocada.

3.2.2. Cobro de servicios y/o comisiones:

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

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

3.2.3. Revisión y/o liquidación:

Las reclamaciones recibidas clasificadas con la tipología en cuestión, se solicitaba la revisión de las condiciones del producto contratado, pues en algunos casos manifestaban que los saldos no coincidían con los pagos efectuados.

3.2.4. Fallas en cajero automático

Las reclamaciones por este concepto se presentaron especialmente porque las cuentas de los clientes fueron objeto de transacciones no autorizadas ni realizadas por ellos aduciendo que su tarjeta pudo haber sido objeto de clonación, indicando que al momento de las transacciones la tarjeta débito o crédito se encontraba en su poder. También por el hecho que habiendo realizadas operaciones, el dinero no fue dispensado por si debitado de la cuenta.

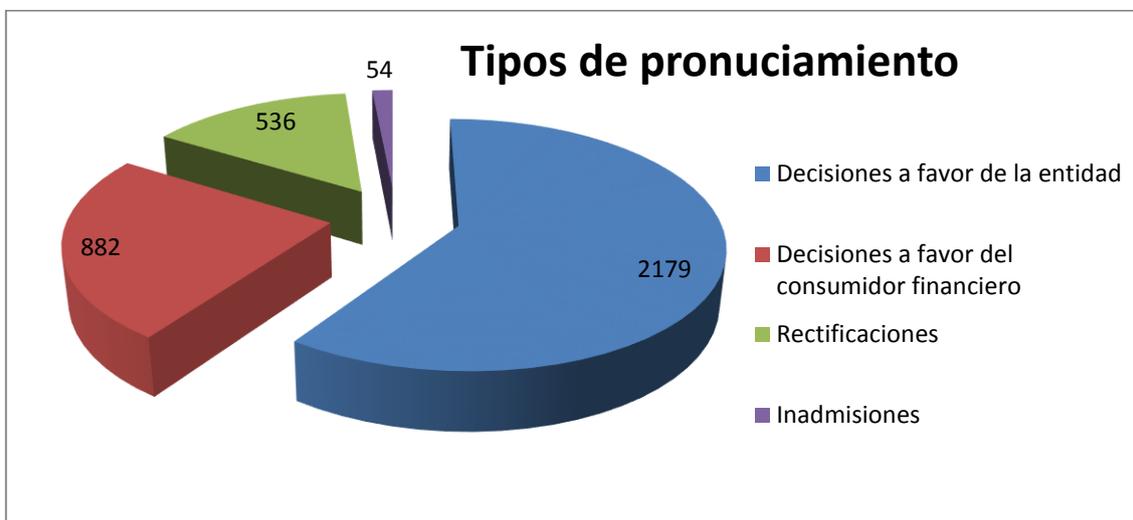
Frente a lo anterior el Banco indicó que luego de efectuar las investigaciones correspondientes reintegró las sumas reclamadas por sus clientes, en los casos en que estimó que ello era pertinente.

Cuando los clientes informaron que el cajero automático donde realizaron la operación no les dispuso el dinero solicitado pero la suma sí fue debitada de su saldo, el Banco

una vez se estableció que las transacciones reclamadas no fueron exitosas por alguna falla, procedió unilateralmente a reintegrar el dinero a sus clientes.

4. TIPOS DE PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR

De los 3.846 trámites concluidos, el Defensor se pronunció a favor del consumidor financiero en 882 casos, a favor de la entidad vigilada en 2.179 casos, hubo 536 rectificaciones y trámites inadmitidos 54.



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 (659), tarjeta de crédito (586), cuenta de ahorros (568), Crédito de vivienda (237).

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 536 casos.

4.3. Decisiones favorables al consumidor

El mayor número de reclamaciones con decisión favorable al consumidor se dieron principalmente en tarjeta de crédito (330), luego en su orden le sigue crédito de consumo (255), cuenta de ahorros (164), y crédito de vivienda (82)

5. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES IMPARTIDAS POR EL DEFENSOR EN EL AÑO 2016

A continuación se compartirá el análisis efectuado respecto de la atención de las recomendaciones efectuadas por el Defensor, contenidas en el informe de gestión del año anterior, desde la óptica de las casuísticas de las reclamaciones recibidas durante el año 2017 y su resolución.

- Una de las recomendaciones efectuadas es referente a la calidad en la información que se debe brindar al consumidor financiero durante todas las etapas de la relación comercial (precontractual y contractual) asegurando brindar información clara y concreta para evitar asimetría de la información, documentando todo el proceso de vinculación del cliente a fin de contar con la suficiencia necesaria para brindar las aclaraciones y explicaciones ante una eventual reclamación.

Esta recomendación obedeció al volumen de reclamaciones que se presentaron durante el año 2016 y 2017, en las cuales los consumidores financieros manifestaron que las condiciones de los créditos otorgados eran diferentes a las ofrecidas.

En reunión llevada a cabo con funcionarios del Banco durante el año 2017, se nos informó que en los casos que se llegaren a presentar por tal casuística, en los eventos de ausencia de soportes correspondiente, se procedía a ajustar la tasa según el ofrecimiento, reintegrando los valores cobrados erróneamente; mitigando de esta forma la insatisfacción del consumidor.

Sea preciso resaltar que esta casuística se vio reducida durante lo corrido del año 2017, de lo cual se desprende que la estrategia implementada por el Banco arrojó resultados favorables.

- Otra de las recomendaciones realizadas es referente al cobro erróneo de comisiones por servicios financieros que no eran procedentes, en virtud de convenios suscritos.

Sobre el particular el Banco informó que se encuentra revisando la situación objeto de recomendación, dando solución a las situaciones puntuales advertidas por los consumidores con el fin de mitigarla.

Si bien el Banco efectuó los ajustes del caso, durante el año 2017 se evidenciaron casos de igual tipología, por lo cual se reitera dicha recomendación.

- Por último, se recomendó al Banco adelantar programas de capacitación a los funcionarios que brinden información a los consumidores financieros, a fin de asegurar suministrar información clara, oportuna y transparente sobre el portafolio de productos ofrecidos y en especial sobre el producto financiero solicitado.

Sobre este punto, EL BANCO informó la continua estrategia de capacitación asegurando brindar una oportuna asesoría al consumidor, cuando este lo requiera.

También informó sobre el programa *“Adelante con tu Futuro”* establecido por el Banco, que cuenta con 3 modalidades de formación (Aula Móvil, Maleta Viajera y Auditorio) en el cual se han capacitado 27.985 Personas a nivel nacional hasta el tercer trimestre; tema sobre el cual se comentará más adelante.

6. RECOMENDACIONES AÑO 2017

Del análisis de las reclamaciones recibidas durante el año 2017, me permito realizar las siguientes recomendaciones

6.1. Cumplimiento en atención de requerimientos efectuados por el Defensor

Se recomienda a la Entidad la atención oportuna de los requerimientos del Defensor con ocasión al procedimiento de resolución de quejas, pues ello sin duda además de asegurar el cumplimiento de los términos contemplados en la normativa legal, garantiza los derechos a los consumidores financieros.

6.2. Casuística con mayor frecuencia

En líneas precedentes se indicó los motivos de reclamación de mayor trascendencia, los cuales corresponden a *“aspectos contractuales”*, *“cobro de servicios y/o comisiones”* y *“revisión y/o liquidación”*, en los productos de tarjeta de crédito, crédito de consumo y cuenta de ahorros, principalmente.

- Realizar un análisis cualitativo y cuantitativo de la información contenida en el presente informe respecto de los motivos de reclamación antes mencionados, pues es necesario que se identifique los hechos que originan la insatisfacción en los consumidores y a partir de allí elaborar la estrategia correspondiente a fin de mitigar el volumen de quejas.
- Analizar los principales motivos de las reclamaciones presentadas por los consumidores financieros a través de los diferentes canales (Superfinanciera - Entidad vigilada), a fin de identificar las posibles causas de la generación de insatisfacción y tomar las medidas que correspondan.
- Respecto de la tipología *“tarjeta de crédito - aspectos contractuales”*, se observa que uno de los motivos de reclamación corresponde al 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.

- Referente a la tipología “*créditos de consumo – aspectos contractuales*”, revisar los circuitos establecidos por la entidad para atender las solicitudes de endosos de pólizas de seguro deudores, pues en algunos casos los consumidores financieros advirtieron demoras en la atención de dichas solicitudes.

7. FUNCIÓN DE VOCERÍA - CLÁUSULAS ABUSIVAS

El año 2017, se caracterizó por su dinámica producción normativa destinada a garantizar la protección de los consumidores financieros, hubo proyectos de ley que se concretaron, instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, entre otros.

Del análisis de las reclamaciones presentadas, así como de las respuestas brindadas por parte del Banco, no se evidenciaron prácticas o cláusulas abusivas.

Se efectuó la revisión del Reglamento general de términos y condiciones para productos, servicios y canales ofrecidos por BBVA Colombia determinando que no se evidenciaron cláusulas y/o prácticas abusivas.

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 2017 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. DE LA LICITACION PUBLICA PARA LA ESCOGENCIA DE LA ASEGURADORA QUE EXPEDIRA LA PÓLIZA DE SEGUROS DE VIDA E INCENCIO Y TERREMOTO ASOCIADOS A LOS CREDITOS CARTERA HIPOTECARIA Y LEASING HABITACIONAL.

Durante el mes de diciembre de 2017, el Banco BBVA llevó a cabo las licitaciones públicas para la escogencia de la Aseguradora que expedirá las pólizas de seguros de vida e incendio y terremoto asociados a los créditos cartera hipotecaria y leasing habitacional.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.36.2.2.16 del Decreto 2555 de 2010, se procedió a levantar las actas correspondientes de las audiencias de adjudicación realizadas.

12. 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 Dajud Fernández
Defensor del Consumidor Financiero
Banco BBVA Colombia
E. S. D.

Como es costumbre por parte del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC, compartimos con su despacho los principales eventos que se han presentado durante el año 2017, en lo relacionado con Riesgos y Controles, Educación Financiera, Plan de Formación, Modificaciones normativas, la relación con la Defensoría del Consumidor financiero y su especial vinculación con el comportamiento de las PQ&R's, donde centramos el análisis que

colocamos en su conocimiento y que se han desarrollado durante estos 11 meses impactando la gestión realizada.

Como es de su conocimiento y debido al cambio de responsabilidad del Sistema en el mes de marzo- abril del presente año, que fue asumida por parte del área de Calidad y Servicio al Cliente, citamos a la reunión de empalme con todas las áreas involucradas, a la cual la Defensoría fue invitada, quedando notificados formalmente y en contacto con los funcionarios a cargo.

Así mismo se hizo la presentación oficial de la Defensoría con las áreas de negocio del Banco, lo cual permitió conocer de primera mano sus responsabilidades legales, el funcionamiento de esa dependencia, pero especialmente de los puntos que fueron relevantes de su gestión el período anterior.

A continuación desglosaremos los puntos más importantes de cada una de las responsabilidades del SAC:

1. INFORME SOBRE QYR EN GENERAL Y SU DESARROLLO FRENTE A LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Es de vital importancia para BBVA el Consumidor Financiero, siendo éste el centro del negocio, razón por la cual el área de Calidad y Servicio al Cliente lidera durante todo el año un comité cuyo objetivo es revisar de manera conjunta con los involucrados, las distintas causas originadoras de inconformidad, así como las fuentes a través de las cuales el Banco es puesto en conocimiento de la situación y analizar las soluciones definitivas.

De las mediciones obtenidas en lo corrido del año del total de quejas recibidas por parte del Banco el 92% corresponden a personas naturales y el 8% a personas jurídicas.

Dentro del segmento de personas naturales, las casuísticas que más han motivado la inconformidad de nuestros clientes son la revisión y liquidación en tarjetas de crédito y prestamos, los procedimientos y honorarios de cobranza, la cual, es entendible por el deterioro que se ha presentado en la cartera a nivel general en los diferentes sectores, así mismos las Transacciones no reconocidas, una de las principales causas en el incremento de quejas existentes a nivel Internet ha sido a causa de la masificación de correos con contenido malicioso, cuya finalidad reside en la modalidad de fraude denominada Phishing, modalidad por la cual, los clientes han sido víctimas al

suministrar sus credenciales de acceso y datos personales a los defraudadores. Para contrarrestar la amenaza digital en mención el Banco BBVA Colombia ha incrementado las medidas de protección mediante:

- La implementación local del Estándar de validación de dominios de correo Dmarc (Domain-based Message Authentication, Reporting & Conformance), la cual evita que el delincuente suplante cuentas de correo válidas del Banco para direccionar a los clientes a sitios falsos.*
- El monitoreo constante de los sitios de phishing que afectan al Banco, proporcionando procedimientos de "Baja" de dichos sitios.*

De allí que como temas de mitigación en conjunto con las áreas involucradas se establecieron planes de trabajo, inicialmente evaluando la importancia en capacitación y herramientas de apoyo (nuevas tecnologías) para los diferentes canales que les permita brindar información al cliente tanto en el momento de la venta como en su atención en la post venta.

2. RIESGOS Y CONTROLES

A partir de la identificación de los Riesgos SAC contenidos en la matriz general del Banco, durante lo corrido del año se realizó seguimiento a 5 Gaps que habían quedado valorados como críticos al cierre del ejercicio anterior, siendo importante temas como el de adquirencias y no cambio periódico de claves en el sistema Net Cash, los cuales podrían generar riesgos a los clientes y pérdidas para el Banco, sin embargo a través de los owner de cada producto se han tomado medidas como campañas de capacitación interna y externa.

3. FORMACIÓN SAC

Para el presente año se lanzó en E- Campus el curso de actualización legal "Huella Legal 2017", el cual no solamente incluye el tema SAC, que incluye actualización SARO, Protección de Datos, SARLAFT, Prácticas y Cláusulas Abusivas y Código de Conducta que a través de una historieta pase a los funcionarios sobre diferentes escenarios de riesgo en el sistema financiero, así como las soluciones adecuadas.

Así mismo se ha exigido a los outsourcing que tienen relación directa con los clientes la actualización de los temas que se relacionan con servicio frente a su marco de actuación, los cuales nos han compartido las pruebas de la formación realizada a sus funcionarios.

4. EDUCACIÓN FINANCIERA.

Dentro del programa “Adelante con tu Futuro”, establecido por el Banco para este año y que cuenta con 3 modalidades de formación (Aula Móvil, Maleta Viajera y Auditorio) se han capacitado 27.985 Personas a nivel nacional hasta el tercer trimestre.

Nuestro programa comprende 5 módulos interactivos por medio de los cuales los participantes aprenderán herramientas y habilidades para usar los servicios financieros a su favor como

- Taller de ahorro*
- Taller de crédito*
- Taller de salud crediticia*
- Taller de canales transaccionales*
- Taller de crédito hipotecario*

5. IMPLEMENTACIONES NORMATIVA

Dentro de nuestra tarea interna procedimos en el mes de abril a realizar la modificación del Manual SAC donde se actualizaron aspectos de forma relacionados con los cambios de áreas responsables del Sistema y como punto importante se estableció que a partir de junio los comités SAC volverían a realizarse de manera trimestral.

Se finalizó en el año 2017 la puesta en producción de los simuladores VTU o Valores Totales Unificados, cuyos simuladores (cotizadores) se pusieron a disposición de Cliente y Usuarios a través de la página web el pasado mes de julio con el objetivo de poder anticipar el valor de intereses y comisiones de los productos del activo y del pasivo.

Así mismo a partir del 1 de noviembre entró en vigencia la CE008 que dispone a los vigilados por la Superintendencia Financiera, convertirse en incluyentes para las personas con discapacidad, para tal fin el Banco actualizó su política de atención definiendo protocolos específicos para las oficinas, como canal de atención presencial y adelantó un acuerdo de entendimiento con el Ministerio de las TIC para cubrir la atención a la población sorda, no sólo a nivel presencial, sin por medio del Call Center a través del Centro de Relevé Colombia, para lo cual fueron capacitados todos los funcionarios involucrados. Así mismo se instaló en la red de oficinas la nueva señalización incluyente con contenido

Braille y viene adelantando la infraestructura física de las oficinas que de manera más inmediata requerían inversión de este tipo para garantizar el acceso a las personas con limitaciones físicas.

Para el año 2018 se continuará con la accesibilidad a la página web www.bbva.com.co y la permanente actualización y socialización de las políticas de inclusión que se emitan por parte del gobierno nacional.

Quedamos atentos a sus comentarios

Cordialmente

.....”

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 2017, se recibieron tres (3) solicitudes por parte de los consumidores financieros para convocar audiencia de conciliación.

En las solicitudes presentadas, en una de ellas manifestaba el consumidor que a raíz de un fraude presentado en su tarjeta de crédito, solicitaba la intervención del Defensor en calidad de conciliador. Advirtiendo que se había presentado acción penal correspondiente.

En otra, se manifestaba inconformidad con la objeción presentada para el reconocimiento de la indemnización con ocasión de la póliza de seguro deudores que amparaba el crédito contratado, solicitando que el Banco reconociera dicha indemnización. El tema versa sobre aspectos puramente indemnizatorio, evidenciándose respuesta oportuna por parte de la Entidad frente a la reclamación.

Por último, el consumidor manifestaba inconformidad con la negación de un crédito, exigiendo que el Banco procediera a su otorgamiento, solicitaba el reconocimiento de los gastos incurridos para el estudio del crédito.

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, a más de advertir, que en todos los casos se tenía probado que el Banco ya había dado respuesta al consumidor frente a lo solicitado, entendiendo de esta forma que se había asegurado la calidad del servicio en la atención de las solicitudes.

14. PRESUPUESTO Y RECURSOS ASIGNADOS

El Banco BBVA suministró a la Defensoría del Consumidor Financiero los recursos suficientes, para suplir las necesidades y cumplir con su función. El Defensor no maneja presupuesto

Forman parte de este informe:

Anexo 1. Evolución trimestral de quejas 2017.

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

Anexo 3. Formato 378, reportes estadístico de quejas

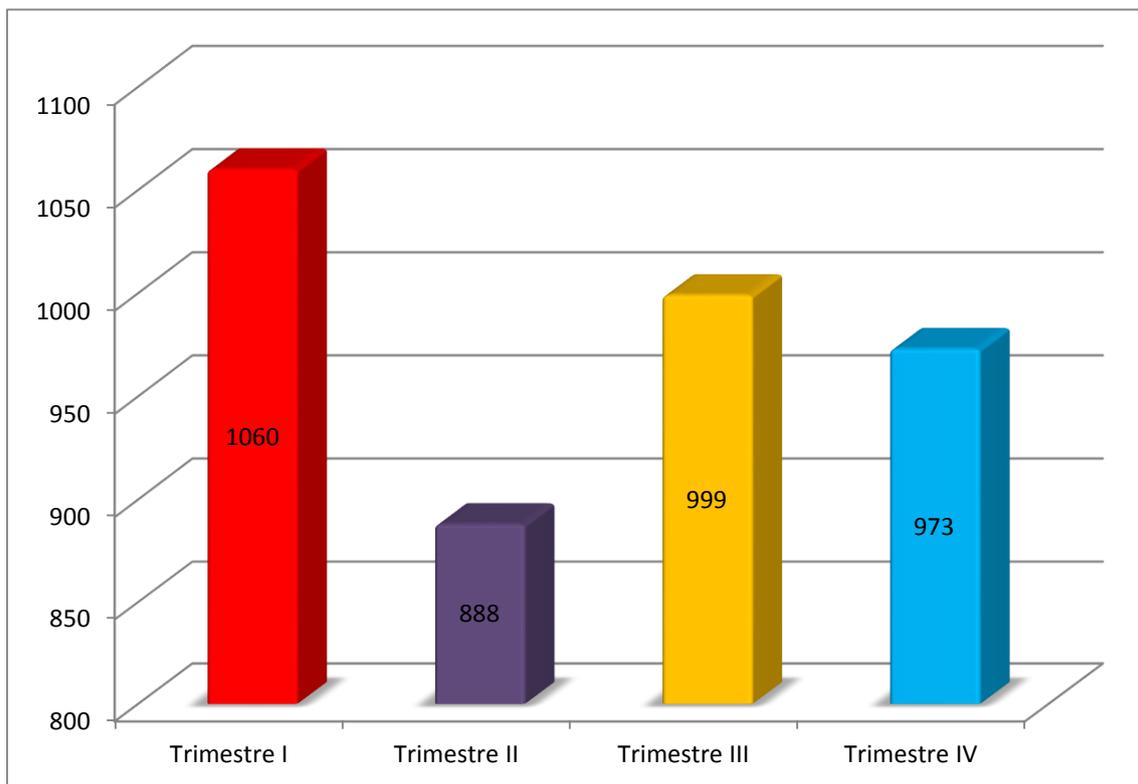
Anexo 4. Decisiones emitidas por el Defensor del Consumidor Financiero.

Cordialmente,

GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ
Defensor del Consumidor Financiero
BBVA COLOMBIA

ANEXO No. 1

EVOLUCION TRIMESTRAL DE QUEJAS 2017



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 2017: 3.920. Pendientes de tramite al 31/12/2016: 159 Total quejas para tramitar 2017:

	<p>4.079 ii) Reclamaciones concluidas en el 2017: 3.846</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 y se adjunta</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>No fue necesario hacer solicitudes o requerimientos a la entidad, el recurso humano y tecnológico asignado es suficiente para la gestión adelantada.</p>

ANEXO No. 3

Formato 378 - Reporte estadístico de quejas

INFORME SUPERFINANCIERA 2017 –BANCO					
	31/03/2017	30/06/2017	30/09/2017	31/12/2017	TOTAL
COLUMNA 1					
Quejas recibidas del periodo anterior	159	214	163	196	159
COLUMNA 2					
Quejas recibidas durante el periodo	1060	888	999	973	3920
COLUMNA 3					
Total quejas para Tramitar	1219	1102	1162	1169	4079
COLUMNA 4					
Decisiones a favor del cliente	256	216	233	177	882
COLUMNA 5					
Decisiones AFC NO Aceptadas	0	0	0	0	0
COLUMNA 6					
Decisiones a Favor de la Entidad	543	533	557	546	2179
COLUMNA 7					
Inadmitidas	5	11	15	23	54
COLUMNA 8					
Traslados SFC	0	0	0	0	0
COLUMNA 9					
Incumplimientos	11	3	20	20	54
COLUMNA 10					
Rectificaciones	155	139	116	126	536
COLUMNA 11					
Desistidas	46	40	45	64	195
COLUMNA 12					
Tramites Concluidos	1005	939	966	936	3846
COLUMNA 13					
Total Quejas en Tramite	214	163	196	233	233