

DEFENSOR DEL
CONSUMIDOR
FINANCIERO - BBVA
COLOMBIA

GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ

*Informe de Gestión
2018*

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. Revisión y/o liquidación:	7
3.2.3. Indebida atención al consumidor financiero	7
3.2.4. Cobro de servicios y/o comisiones	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	9
6. RECOMENDACIONES.	10
6.1. Atención de los requerimientos realizados por el Defensor	10
6.2. Calidad de la información y/o documentación remitida al Defensor	10
6.3. Atención oportuna a la solicitud de cancelación de producto	11
7. FUNCIÓN DE VOCERIA - CLÁUSULAS ABUSIVAS	11

8. CONCEPTOS Y PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	11
9. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CON RELACION AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.	11
10. CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN EL DECRETO 2555 DE 2010.	12
11. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC).	12
12. SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN	18
13. PARTICIPACIÓN DEL DEFENSOR EN CAMPAÑA DE DAMNIFICADOS DE LA TRAGEDIA DE MOCOA	19
14. RECONOCIMIENTO A LA GESTIÓN DEL DEFENSOR POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS	20
15. 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 2018 recibió 3.626 nuevas reclamaciones de consumidores de la Entidad, que junto con las que quedaron en trámite del año 2017 (233), arroja un total de 3.859 reclamaciones para tramitar en el año 2018.

Teniendo en cuenta que en el año 2018 se recibieron 3.626 reclamaciones y 3.920 en el año 2017, se observa una reducción en el número de reclamaciones presentadas por los consumidores financieros.

2. RECLAMACIONES RECIBIDAS POR PRODUCTO

Las 3.626 nuevas reclamaciones recibidas en la Defensoría del Consumidor Financiero durante el año 2.018, correspondieron a los siguientes productos:



La mayor cantidad de reclamaciones corresponde al producto cuenta de ahorros (1.054) con un porcentaje de 29%; le siguen el producto tarjeta de crédito (973) con un porcentaje de 27%; continúa crédito de consumo con (969) con un porcentaje de 27%; crédito de vivienda (368) con un 10%, y otros (261) con un 7%.

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 3.626 reclamaciones recibidas en la Defensoría del Consumidor Financiero en el año 2018, 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

Los consumidores financieros manifestaron inconformidad respecto de las condiciones de sus obligaciones, pues afirman haber convenido ciertas condiciones contractuales las cuales no se están aplicando al crédito. Esta casuística se presentó principalmente en créditos de consumo y tarjetas de crédito.

También manifestaron inconformidad con el procedimiento de cancelación de tarjetas de crédito, por cuanto afirman haber solicitado la cancelación del producto, instrucción no atendida de manera oportuna por el Banco.

En cuanto a créditos por libranza, los consumidores se quejaron por los débitos efectuados con posterioridad a la cancelación del crédito, manifestando que el Banco no informó de manera oportuna al ente pagador sobre el particular.

En lo que se refiere a la aplicación de medidas de embargo y desembargo, los consumidores financieros manifestaron inconformidad con la forma como el Banco daba cumplimiento a dichas medidas, pues en algunos casos no brindaba información sobre dichas medidas y en otros hubo demora en el levantamiento del desembargo.

3.2.2. 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.

3.2.3. Indebida atención al consumidor financiero

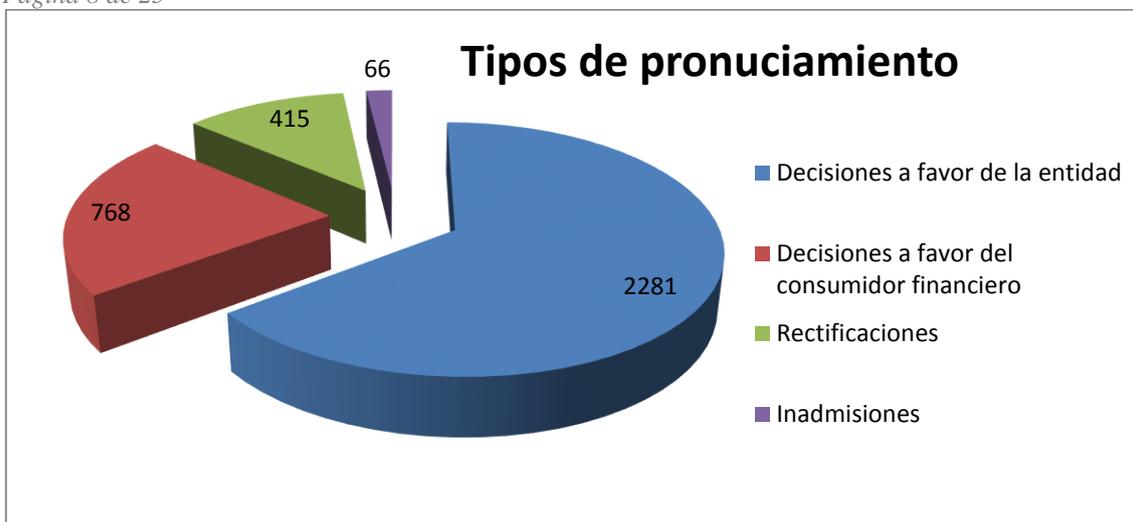
Los consumidores manifestaron una deficiencia en la calidad de la atención brindada en las sucursales de la Entidad, asesores comerciales, servicio en caja, por cuanto aducen que no atienden las inquietudes y solicitudes que presentan ante el Banco.

3.2.4. 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.

4. TIPOS DE PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR

De los 3.736 trámites concluidos, el Defensor se pronunció a favor del consumidor financiero en 768 casos, a favor de la entidad vigilada en 2.281 casos, hubo 415 rectificaciones y trámites inadmitidos 66.



A continuación nos referimos a los diferentes tipos de pronuciamientos 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 (687), cuenta de ahorros (599), tarjeta de crédito (579), Crédito de vivienda (265).

4.2. Rectificaciones

Se denomina rectificación a aquellos pronuciamientos 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 pronuciamiento del Defensor. La Entidad accedió a la petición del consumidor en 415 casos.

4.3. Decisiones favorables al consumidor

El mayor número de reclamaciones con decisión favorable al consumidor se dieron principalmente en tarjeta de crédito (235), luego en su orden le sigue cuenta de ahorro (230), crédito de consumo (171), y crédito de vivienda (77)

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

En el informe de gestión presentado el año anterior, se presentaron varias recomendaciones, sobre las cuales a continuación me pronunciaré:

- La primera de ellas recomendaba al Banco BBVA verificar los circuitos establecidos para la atención de los requerimientos efectuados por el Defensor, en el marco del trámite de resolución de quejas, pues se evidenciaba en algunos casos respuestas extemporáneas por parte del Banco.

Revisada la información contenida en el formato 378 – “Reporte estadístico de quejas – Defensor del Consumidor Financiero”, se puede observar cómo ha sido el comportamiento de la columna 9 del citado formato, la cual hace referencia a los incumplimientos de la entidad vigilada para con los requerimientos efectuados por el Defensor en el trámite de resolución de quejas.

Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV
23	17	17	0

Con bien se observa, se evidencia una disminución del número de trámites en los cuales el Banco BBVA ha atendido de manera inoportuna los requerimientos del Defensor, hasta el punto que en el cuarto trimestre del año inmediatamente anterior, no hubo incumplimientos.

Por lo anterior, considero que las medidas que ha tomado el Banco han sido las adecuadas, por lo cual, se recomienda continuar con la estrategia implementada a efecto de seguir atendiendo de manera oportuna los requerimientos efectuados por el Defensor.

- la segunda recomendación hace alusión a la revisión por parte del Banco BBVA de los principales motivos de reclamación presentados durante el año 2017,

con el fin que se establecieran las medidas adecuadas tendientes a mitigar las situaciones que originaban la insatisfacción en los consumidores financieros.

En su momento se indicó que los principales motivos de reclamación corresponde a “*aspectos contractuales*”, “*cobro de servicios y/o comisiones*” y, “*revisión y/o liquidación*”.

En el punto tercero (3°) del presente informe se trata lo referente a los principales motivos de reclamación advertidos durante el año 2018, donde se puede apreciar coincidencia de dichos motivos con los indicados para el año 2017, razón por la cual se considera que el Banco debe evaluar si la estrategia implementada para mitigar las situaciones que originaban la insatisfacción en los consumidores financieros es la adecuada, o si se hace necesaria replantearla a efecto de obtener resultados positivos.

6. RECOMENDACIONES.

6.1. Atención de los requerimientos realizados por el Defensor

Se recomienda continuar con la estrategia implementada a efecto que la información que el Banco deba remitir al Defensor con ocasión al trámite de resolución de quejas, se ajuste a los términos legales, pues ello sin duda además de asegurar el cumplimiento normativo, 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.

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. Atención oportuna a la solicitud de cancelación de producto

Se recomienda al Banco revisar los protocolos establecidos para la atención de solicitudes de los consumidores tendientes a la cancelación de productos financieros (tarjetas de crédito), con el fin que tales solicitudes sean tramitadas de manera oportuna, evitando de esta forma molestias e inconvenientes a los consumidores financieros.

7. FUNCIÓN DE VOCERIA - CLÁUSULAS ABUSIVAS

Durante el año 2018, no se evidenció práctica abusiva alguna por parte del Banco BBVA para con los consumidores financiero.

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 2018 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.

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

“.....

Gerencia del Servicio al Cliente

Con el nacimiento del área de Customer Experience en abril de 2018, se inició un proceso de transformación en la relación consumidor financiero – banco, que soportado en la estructura Agile, consolida a la Vp de Clients Solutions como líder en temas de experiencia y atención de clientes dentro del Banco, buscando permear de manera transversal la organización y consolidar una relación de largo plazo desde la ejecución de estrategias diferenciadoras en el mercado.

Los pilares estratégicos desarrollados durante este año fueron:

- *Identificación de eventos con afectación a clientes y desarrollo junto a las áreas responsables las acciones correspondientes de mitigación. Torre de Control.*
- *Impulsar el comité de indebida atención como organismo de gobernance que busca coadyuvar las políticas del Banco relacionadas con la protección y debida atención de los consumidores financieros a la luz de la Ley 1328/09.*
- *Proceso de validación - Desarrollar Comunidades de Práctica para compartir conocimiento y experiencias diferenciadoras de servicio en el sector.*
- *Desarrollo del concurso “El Cliente es lo Primero” cuyo objetivo es: (I) Sensibilizar a las personas de Dirección general sobre la importancia del servicio en su rol. (II) Disminuir volumen de PQR en 20%, (III) Cumplir nuestra formación en servicio. (IV) Generar conocimiento e integración en Dir General y (V) Apoyar nuestro objetivo de Digitalización y sensibilizar en experiencia Digital. Todo lo anterior para apalancar modelos de servicios y participación en planes de mitigación de forma masiva.*

Continuamos fortaleciendo la herramienta Pregúntale a DG, en el 2018 se consolidó como herramienta de consulta de la red hacia las áreas centrales y fue utilizada por el 100% de las oficinas comerciales. Se involucraron nuevas áreas del orden central como: Sarlaft, Seguridad, Administración del Fraude y Seguros, creando más tráfico de consultas; se atendieron 13.534 por parte de los especialistas. Se fortaleció la base del conocimiento con información actualizada sobre productos y servicios, normativa vigente y consultas recurrentes realizadas a los especialistas.

Por parte del SAC, se culminó la implementación de la CE008/17, “Banca Incluyente a Personas con Discapacidad”, habiendo hecho accesibles las oficinas tanto en la parte física, como en su señalización, adicionalmente capacitando en el uso de la herramienta “Centro de Relevo” para la interacción con las personas sordas en las oficinas a través de la aplicación móvil y el Call Center por medio del Relevo de Llamadas (sólo para consultas comerciales de productos y servicios).

En concordancia con lo anterior, la actualización de la página web www.bbva.com.co logró que la misma fuera accesible para las personas sordas por medio de un lector de contenidos.

Se logró actualizar en formatos TCR los modelos de comunicaciones PQR de mayor uso, y se continua trabajando en hacer esta misma tarea con todas las ofertas comerciales.

El pasado mes de agosto se lanzó el piloto de Súper asesores en el Call Center, cuyo objetivo es mejorar la experiencia del cliente en el primer contacto, soportando la resolución y efectividad en la atención en este canal. Este proceso involucra una capacitación enfocada en el conocimiento de productos y servicios; a la fecha se tienen 30 asesores integrales y con excelentes resultados.

En materia de Redes sociales se comenzó la estructuración del proyecto que busca ampliar la cobertura horaria del servicio a través de nuestro Call Center (célula especializada). Se cerró el año con un 30% de avance y se continúa en definición otras funcionalidades.

Gestión de Quejas y Reclamaciones

Dentro de las acciones implementadas por el área, como es la Torre de Control, se pudo actuar más oportunamente en la solución de incidencias y errores que impactaron de forma masiva a los clientes.

A través del censo de estos eventos con afectación a clientes, se vincularon a las áreas centrales en el conocimiento de las causales motivadoras de reclamos y se vienen implementando unas acciones tendientes, no sólo a regularizar la situación, sino a mitigar los riesgos generadores.

Se ha logrado más oportunidad en la atención, además que todas las áreas tengan marcos de actuación y ser proactivos en la solución.

El circuito funciona de la siguiente forma: (I) Se evidencia el problema, (II) Se genera la alerta informando a las áreas involucradas, (III) Se realizan los ajustes y (IV) Finalmente se construyen los protocolos para entrega a todos los canales intervinientes en el proceso de contacto directo con el cliente.

Actualizamos los datos solicitados, así:

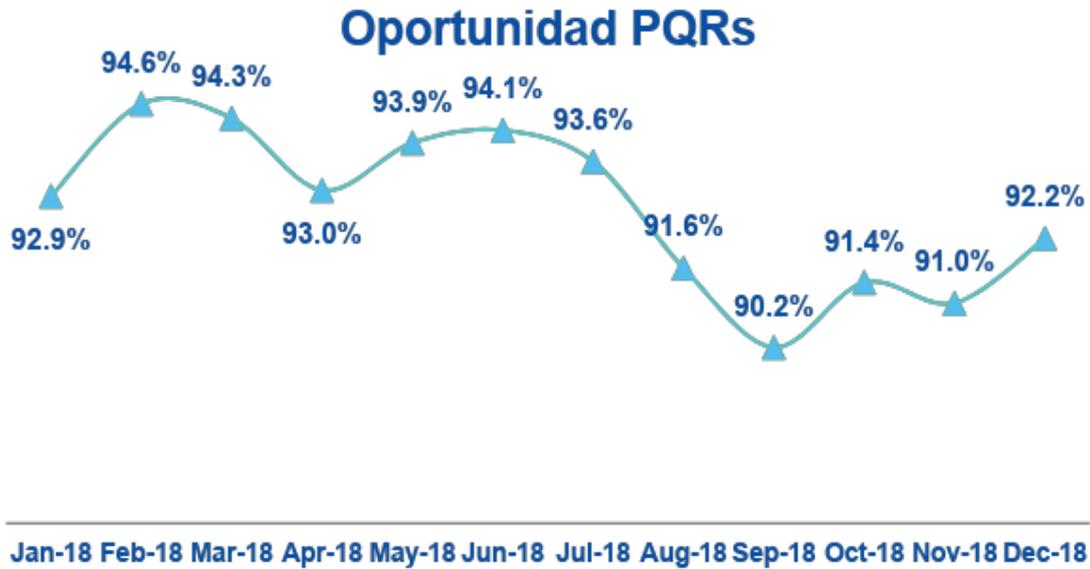
Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes												
	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18
Ley de protección de datos personales	14	3	16	10	8	4	5	2	8	7	8	10

Se observa una mejora con la reducción de los casos presentados en el año, es un tema que se ha reforzado en las diferentes capacitaciones y por el alto impacto que genera.

Tiempo de resolución de los reclamos													
	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	Total
Total	3,38	2,87	2,81	2,93	3,4	3,26	3,31	4,01	3,87	3,7	3,77	3,68	3,41

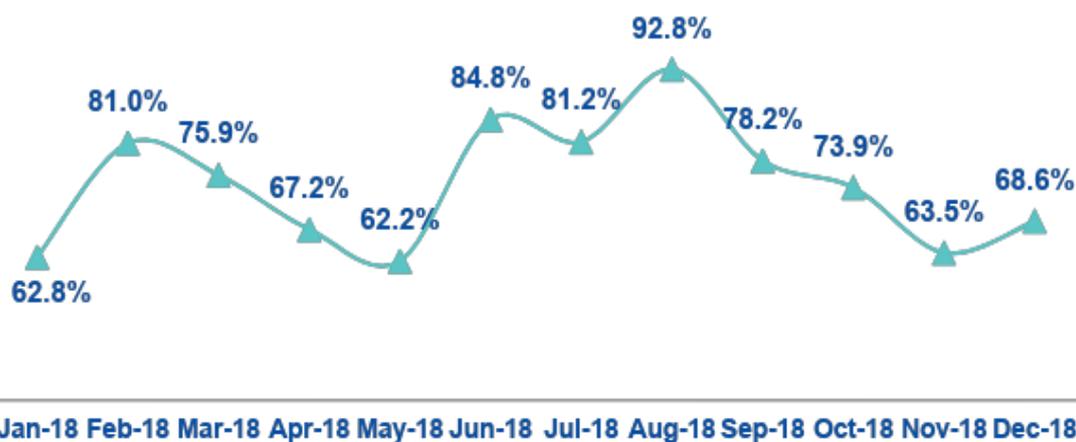
Con respecto al año anterior se evidencia incremento en el tiempo de resolución que se debió a que las casuísticas con mayor impacto demandaban más tiempo de gestión (transacciones no reconocidas, normalización de cartera, revisión reliquidación)

Porcentaje de reclamos resueltos a tiempo												
	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18
Total Gestionadas	10.958	10.675	10.211	10.320	10.448	8.457	9.329	10.177	9.333	9.508	10.497	9.790
Total Gestionadas a tiempo	10.183	10.099	9.633	9.601	9.810	7.960	8.728	9.325	8.417	8.687	9.551	9.023
Oportunidad	92,90%	94,60%	94,30%	93,00%	93,90%	94,10%	93,60%	91,60%	90,20%	91,40%	91,00%	92,20%



En los casos atendidos en primer contacto, seguimos trabajando en la migración para atención en el primer nivel

Porcentaje de quejas y reclamos gestionados por SPC (Solución Primer Contacto)													
	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	Total
Reclamos Radicados SPC	7.122	5.872	5.515	5.557	6.017	3.375	4.055	4.115	4.204	4.508	6.053	5.393	61.786
Reclamos Gestionados SPC	4.476	4.759	4.187	3.737	3.743	2.862	3.293	3.819	3.288	3.333	3.844	3.699	45.040
Participación SPC	62,80%	81,00%	75,90%	67,20%	62,20%	84,80%	81,20%	92,80%	78,20%	73,90%	63,50%	68,60%	72,90%



Es por esta razón que se ha incrementado el volumen de participación de SPC ya que se han desarrollado varias actividades encaminadas a darle mayor atribución, capacitación y la implementación de políto Súper Asesores.

Gracias a la implementación del formulario ligero, hemos podido detectar antes de su radicación, reclamaciones o solicitudes que pudieron ser atendidos en un primer nivel, lo que nos ha permitido reforzar a capacitación en las oficinas para temas específicos, los cuales son informado a la red a través de los distintos comités y reforzados en los Comunired.

En materia tecnológica y de digitalización, en el 2018 se lanzó la nueva página web, la cual muestra una información mucho más fresca, pero completa y organizada de tal manera que tanto clientes como usuarios puedan acceder a datos de interés en materia de productos y servicios, simular sus operaciones y encontrar detallada las tasas y tarifas del año.

Finalmente tarea similar se hizo con BBVA Móvil, y se sigue trabajando en equiparar las distintas funcionalidades con BBVA Net, de tal manera que nuestros clientes tengan la misma información y las mismas opciones de operatividad.

Se implementó una funcionalidad a través de BBVA Móvil, llamada Tienda de Pagos a través de ella seguimos trabajando para ser más digitales. Motivamos a nuestros clientes a darse de alta en la aplicación para realizar más operaciones monetarias, incluyendo las ventas digitales.

A través del menú principal, se puede seleccionar el botón ayuda y se tendrá un asistente que será un guía en el uso, el cual se puede habilitar o deshabilitar según la necesidad. Se pueden realizar pagos de tarjetas PSE, pago de impuestos, recargas y transferencias y se puede también crear un favorito de pagos recurrentes.

En el siguiente cuadro de operaciones, se podrá evidenciar el porcentaje de las mismas por canal

Operaciones por canales %	2017	2018
Oficinas	10,11%	
CB	1,25%	
Cajeros propios	29,38%	
NetCash	10,90%	
Línea BBVA	0,05%	
BBVA Net	1,85%	
Banca Móvil	3,11%	
POS (Compras en establecimientos)	17,63%	
H2H (Automático)	25,73%	

Clientes por Canal	2017	2018
BBVA Net	200.118	
Banca Móvil	520.571	

.....”

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 2018, se recibieron cuatro (4) solicitudes por parte de los consumidores financieros para convocar audiencia de conciliación.

En las solicitudes presentadas, no se consideró viable convocar a audiencia de conciliación en la medida que los temas sobre los cuales versaba la queja escapaban de la competencia por parte del Defensor.

13. PARTICIPACIÓN DEL DEFENSOR EN CAMAPAÑA DE DAMNIFICADOS DE LA TRAGEDIA DE MOCOA

A continuación un breve resumen de la jornada de atención a los damnificados por el desbordamiento de los ríos Mocoa, Mulato y Sancocayo, llevada a cabo el pasado 26 y 27 de octubre de los corrientes en la ciudad de Mocoa.

Una vez se tuvo conocimiento de la invitación hecha por la Superfinanciera para participar en la Jornada en comento, se previó la participación del Defensor de manera virtual, haciendo uso de los equipos dispuestos para este tipo de eventos; para tal efecto se dispuso un canal dedicado para que los consumidores financieros partícipes de dicha Jornada se pudieran comunicar, mediante video-llamada, con el Defensor del Consumidor Financiero.

Como estrategia de divulgación, el Defensor se contactó con cada uno de los consumidores financieros que habían presentado queja ante la defensoría, en su condición de damnificados de la tragedia de Mocoa, informando sobre la jornada que se adelantaría el día 26 de octubre, obteniendo como respuesta por parte de los consumidores, que el Banco BBVA en su oportunidad había adelantado las gestiones correspondientes a efecto de modificar los créditos, sin tener ningún tipo de inconformidad en la actualidad. A continuación se inserta la relación de los consumidores contactados:

Nombre Cliente	Cédula	Radicado Queja
XXXXXX	XXXX	B05511317
XXXXXX	XXXX	B05483417
XXXXXX	XXXX	B05471117
XXXXXX	XXXX	B05437217
XXXXXX	XXXX	B05445617
XXXXXX	XXXX	B05635717
XXXXXX	XXXX	B05480617

Las quejas a las cuales se hace referencia fueron presentadas durante el año 2017, a las que se les surtió el trámite previsto en el Decreto 2555 de 2010, estando dichos trámites culminados.

Durante el desarrollo de la Jornada no se recibió ninguna video-llamada, situación que es corroborada por el Dr. Fabio Orlando Hortua - Gerente de Área de Riesgo del Banco BBVA, quién informó que ningún consumidor financiero participe de la jornada adelantada requirió realizar comunicación (video-llamada) con el Defensor del Consumidor Financiero.

En mi calidad de Defensor del Consumidor Financiero estoy presto a: i) atender todas las quejas que sean presentadas por los consumidores financieros del Banco BBVA, poniendo a disposición de estos los canales de contacto como son la red de oficinas del Banco a nivel nacional, dirección física de correspondencia y dirección electrónica; ii) presentar al Banco las recomendaciones y propuestas que se consideren oportunas, entre otras funciones.

14. RECONOCIMIENTO A LA GESTIÓN DEL DEFENSOR POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

Durante el año 2018, en ejercicio de la gestión como Defensor del Consumidor Financiero se ha recibido por parte de algunos consumidores mensajes de agradecimiento y reconocimiento de la labor desempeñada, a continuación se inserta algunos de los mensajes recibidos

➤ B05965918. *“Buenas noches, muchas gracias por la oportuna y acertada respuesta. Quedo satisfecha con la atención recibida y la respuesta a mi requerimiento”*

➤ B5949518. *“Agradezco su amable colaboración y le manifiesto que el día de ayer julio 24 de 2018, el banco BBVA COLOMBIA S:A: me reintegró la suma de \$87.000 suma que me había sido cobrada arbitrariamente.*

Razón por la cual quedo ampliamente satisfecho pr la colaboración brindada por la defensoría a su cargo...”

➤ B06017818. *“Muchas gracias por tener en cuenta mi solicitud.*

Es usted un excelente defensor del consumidor financiero”

- B06020918. *“Mil gracias a Usted y a su equipo de trabajo por su ayuda y colaboración”*

- B3034318. *“Agradezco la respuesta que le han dado a mi petición y estoy muy satisfecho con la gestión realizada, para que el banco mejore sus canales de comunicación con sus cliente”*

15. 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 2018.

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

Anexo 3. Formato 378, reportes estadístico de quejas

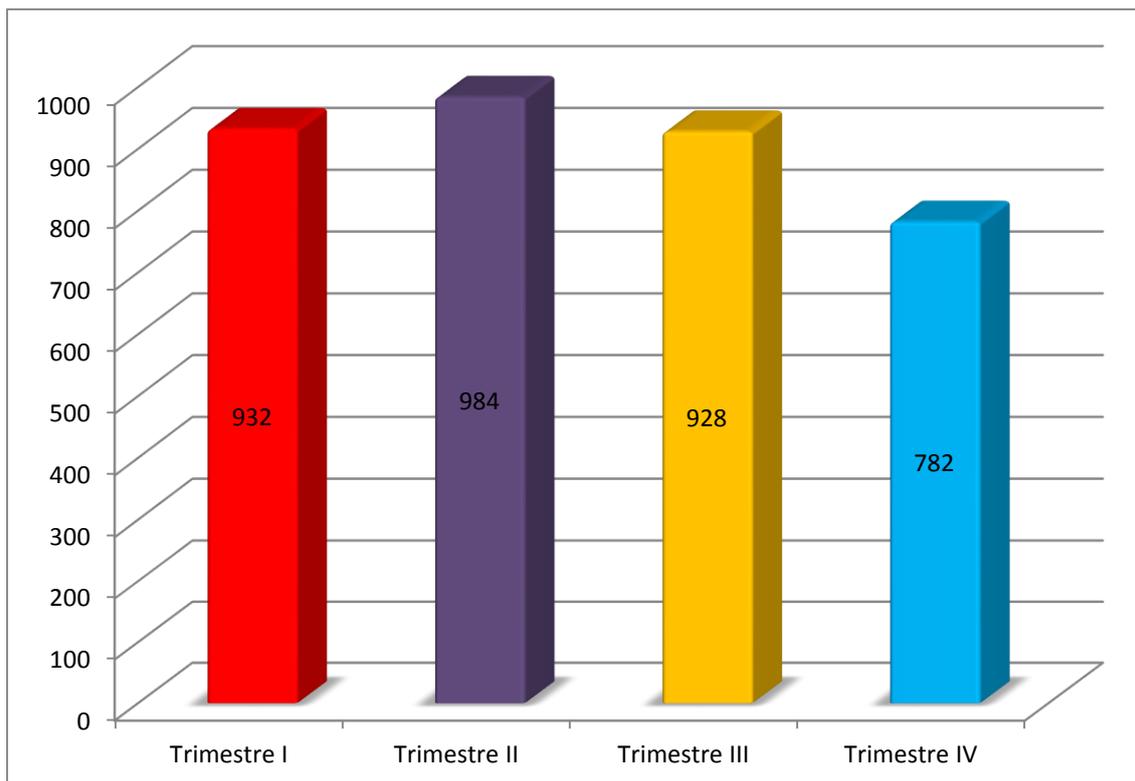
Anexo 4. Decisiones emitidas por el Defensor del Consumidor Financiero.

Cordialmente,

GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ
Defensor del Consumidor Financiero
BBVA COLOMBIA

ANEXO No. 1

EVOLUCION TRIMESTRAL DE QUEJAS 2018



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 2018: 3.626. Pendientes de tramite al 31/12/2017: 233 Total quejas para tramitar 2018:

	<p>3.859 ii) Reclamaciones concluidas en el 2018: 3.736</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 2018 –BANCO					
	31/03/2018	30/06/2018	30/09/2018	31/12/2018	TOTAL
COLUMNA 1					
Quejas recibidas del periodo anterior	233	222	282	225	233
COLUMNA 2					
Quejas recibidas durante el periodo	932	984	928	782	3626
COLUMNA 3					
Total quejas para Tramitar	1165	1206	1210	1007	3859
COLUMNA 4					
Decisiones a favor del cliente	185	159	196	228	768
COLUMNA 5					
Decisiones AFC NO Aceptadas	0	0	0	0	0
COLUMNA 6					
Decisiones a Favor de la Entidad	551	564	595	571	2281
COLUMNA 7					
Inadmitidas	35	15	13	3	66
COLUMNA 8					
Traslados SFC	0	0	0	0	0
COLUMNA 9					
Incumplimientos	23	17	17	0	57
COLUMNA 10					
Rectificaciones	117	133	127	38	415
COLUMNA 11					
Desistidas	55	53	54	44	206
COLUMNA 12					
Tramites Concluidos	943	924	985	884	3736
COLUMNA 13					
Total Quejas en Tramite	222	282	225	123	123