



INFORME DEL DEFENSOR

DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS AL CORTE DEL AÑO 2025

Señores

ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

BANCO AV VILLAS S.A.

Ciudad. -

Asunto: Informe Defensor del Consumidor Financiero al corte del año 2025.

Apreciados Señores:

De acuerdo con lo establecido en la Circular Básica Jurídica del Superintendencia Financiera de Colombia y las directrices impartidas en la Circular Externa 013 de 2022, remitimos el informe de la gestión realizada por la Defensoría del Consumidor Financiero de BANCO AV VILLAS S.A., durante el año 2025.

Así las cosas, durante el año 2025 esta Defensoría del Consumidor Financiero de BANCO AV VILLAS S.A. realizó las siguientes gestiones:



Criterios utilizados por el Defensor del Consumidor Financiero para la emisión de sus conceptos:

01

Criterio Normativo



Este criterio **hace referencia a todas las normas que regulan la materia las cuales sirven como sustento de los conceptos emitidos por esta defensoría.** Tales como Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010, la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia y el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Así mismo, se realiza un análisis a cada caso en específico y una interpretación de preceptos jurídicos vigentes y distinta jurisprudencia con el fin de actuar con base a la normatividad vigente.

Criterio Contractual



De acuerdo con el artículo 1602 del Código de Civil indica que “los contratos son Ley para las partes”, de tal manera que al momento que el consumidor financiero contrata con BANCO AV VILLAS S.A., adquiere una serie de derechos y obligaciones, al igual que la entidad, es ahí que esta Defensoría parte también de la base contractual, puesto que **es necesario estudiar cada caso concreto, como los contratos vigentes entre las partes, para emitir un concepto claro y veraz.**

Criterios utilizados por el Defensor del Consumidor Financiero para la emisión de sus conceptos:

01

Criterio Tecnológico



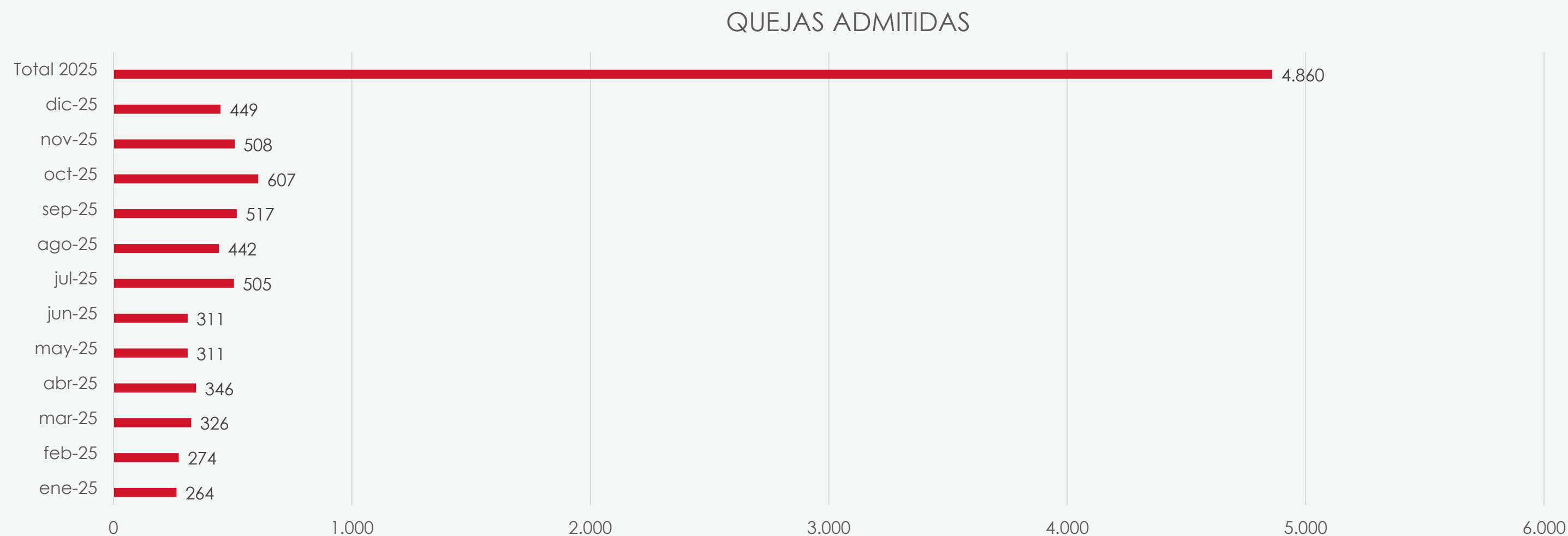
Esta Defensoría utiliza herramientas tecnológicas, las cuales nos permite manejar la información de cada caso (quejas y/o reclamos y respuestas de la entidad), y así mismo nos **ayuda a que nuestra gestión se realice de manera eficaz y oportuna a la hora de emitir un concepto.**

Criterio de Imparcialidad y Objetividad



Durante el trámite de la queja y/o reclamo hasta su contestación, **esta Defensoría actúa imparcial y objetivamente en cada caso, sin favorecer a ninguna de las partes**, y su principal finalidad es emitir una respuesta que sea veraz y acorde con la norma.

Casos recibidos en el año 2025.



Fuente: Base de Datos Defensoría del Consumidor Financiero.

Motivo queja.

MOTIVOS DE QUEJAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total 2025
Revisión y/o liquidación de productos	71	32	40	41	96	84	41	42	47	104	22	41	661
Actualización equivocada de datos personales	2							1		1		1	5
Transacción mal aplicada	7	8	7	7	2	7	7	7	6	9	10	9	86
Transacción no reconocida	29	34	31	69	45	45	104	98	123	112	107	80	877
Incumplimiento en entrega y activación de tarjetas	2	2	3	2	2	4	4	6	9	7	2	4	47
Reporte injustificado a centrales de riesgo	14	19	27	28	27	15	40	29	42	48	32	31	352
Error en la aplicación del pago		1			2	1	3			4	8	9	28
Inconsistencia en seguros	23	38	41	38	24	10	26	21	32	31	28	29	341
Inconformidad por bloqueo de productos	12	25	19	6	13	24	28	28	41	37	46	30	309
Revisión proceso de aplicación de alternativas de normalización de créditos	3	4	12	6	2	7	6	3	9	8	7	8	75
Inconformidad en proceso de embargos	10	11	15	20	18	15	39	32	23	39	26	27	275

Motivo queja.

MOTIVOS DE QUEJAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total 2025
Inconformidad con tasas de interés	1	2	4	8	8	10	11	8	10	2	2	4	70
Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	1	7	15	9	5	9	10	7	14	10	12	8	107
Mal trato por parte del asesor comercial o proveedor					1	1		1		1			4
Demora o no modificación de datos personales	1	3	1	2	1	1	2			5	1	4	21
Mal trato por parte de un funcionario													0
Producto terminado o cancelado sin justificación	1	1	1	1	1	1	1			1	2	2	12
Publicidad engañosa	1		2		1								4
Inconsistencias en el movimiento y saldo total del producto	2		3	1	1	1	3	4	4	3	3	5	30
Inconsistencias en el pago o negociación de cheques		1					5	3		1		2	12
Información o asesoría incompleta y/o errada	3	3		3	2	1	2	3	2	3	7	10	39
Presunta suplantación de personas	9	4	5	10	5	8	5						46
Cobro por operaciones fallidas en cajeros electrónicos										1			1

Motivo queja.

MOTIVOS DE QUEJAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total 2025
Información inoportuna			1						1	1	3	2	8
Inconformidad con procesos internos de conocimiento del cliente y SARLAFT													0
Información incompleta y/o errada en la ejecución												1	1
Cobro de costos o tarifas en productos inactivos							1						1
Cobro por transacciones en internet							1		1				2
Cobros por operaciones de consulta de saldo o descarga de extractos						1	1						2
Presuntos timbres, sellos, adhesivos o billetes y/o monedas falsas	1	1		1	1								4
Demora en la atención o en el servicio requerido		3	7	2	1	1	1	1	1	2			19
Demora en la respuesta a quejas, reclamos o peticiones										1			1
Demora o no aplicación del pago	2	3	1	1	2	3	5	9	1	5	8	9	49
Diferencia del producto expedido con el solicitado o cotizado o simulado		1					2						3
Indebido deber de asesoría										1	1	2	4

Motivo queja.

MOTIVOS DE QUEJAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total 2025
Dificultad o imposibilidad para realizar transacciones o consulta de información por el canal	1			3	1		1						6
Dificultad en la comunicación con la entidad				1					1		3	1	6
Dificultad en el acceso a la información	1	3	3		1			3	1	10	2	7	31
Falsificación de comprobantes y/o títulos valores (CDT, cheques, pagarés, comprobantes)	1							1					2
Fallas o inoportunidad en el proceso de vinculación													0
Fallas en débito automático				1		1	3	2	1		3	4	15
No entrega de paz y salvo	1	4		2		3		4	3	1	4		22
Negación a la apertura de productos por condiciones de segmentos particulares de la población									1	1			2
Negación injustificada a la apertura del producto	3		2	1	2								8
Obstáculo para la interposición de quejas, reclamos o peticiones	1	1											2
No recepción de billetes y/o monedas							1						1
Fallas en operaciones en moneda extranjera				1		1	3	1	1	3	2		12

Motivo queja.

03

MOTIVOS DE QUEJAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total 2025
Omisión o envío tardío o inoportuno de informes, extractos o reportes		3	3	2	1	1	1	2	1	2		2	18
Inconformidad en procesos - Constitución, Modificación y Levantamiento - de garantía	4	4	8	12	4	6	14	19	11	14	13	10	119
Limitación en la expedición de certificaciones				3	1	3	1	2	8	5	5	4	32
Presunta actuación fraudulenta o no ética del personal		1	1	1	1		13		20	2			39
Mal trato por parte de un funcionario			1			1							2
No levantamiento de reporte negativo a centrales de riesgo							9		4	3			16
No disponibilidad o fallas de los canales de atención	2	4	3	6		3	2	8	4	1	4	3	40
Descuentos no autorizados para el pago de obligaciones	2		1			1		3	2	1	5	2	17
Errores en el contenido de la información en informes, extractos o reportes.	1							1					2
Demora o no entrega del contrato o de la póliza							1						1
Otros motivos							31	1					32
Incrementos de tarifas no pactadas o informadas									1				1
TOTAL	264	274	326	346	311	311	505	442	517	607	508	449	4860

Motivo queja.

03

3.1 Recibidas por producto.

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total 2025
CDT	0	1	1	1	1	3	4	5	2	4	4	6	32
Crédito de Consumo	40	53	70	59	43	60	149	83	118	104	66	78	923
Crédito de Vivienda	14	13	29	34	25	24	26	37	23	35	34	31	325
Cuenta AFC	2	2	1	1	0	2	1	0	1	2	1	1	14
Depósitos de bajo monto						2							2
Cuenta Corriente	3	3	2	4	2	2	8	5	7	9	8	21	74
Cuenta Ahorros	135	135	149	167	164	134	182	174	183	269	256	191	2139
Tarjeta de Crédito	70	67	74	80	76	84	135	138	183	184	139	121	1351
TOTAL	264	274	326	346	311	311	505	442	517	607	508	449	4860

Casos concluidos durante el año 2025.

4.1 Desistidas.

Se puede presentar este evento en dos situaciones:

- A) Porque dentro del término estipulado por el Decreto 2555 de 2010, que es ocho (8) días hábiles, el consumidor financiero no atendió la solicitud de información presentada por esta Defensoría.
- B) Por manifestación expresa por parte de algún consumidor financiero para desistir el trámite de la queja.

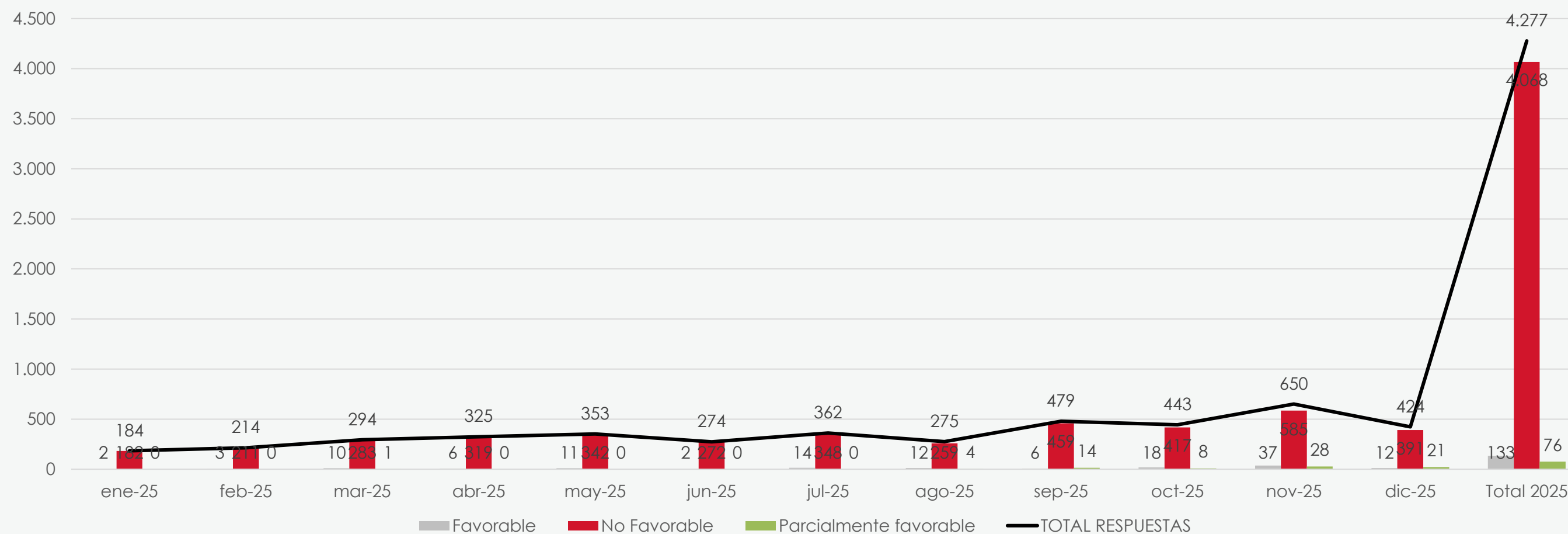
Así las cosas, durante el año de 2025, **se presentaron doce (12) desistimientos** por manifestación expresa de los consumidores financieros.

4.2 Respuestas emitidas.

En el año 2025, se emitieron cuatro mil doscientas setena y siete **(4.277)** respuestas de fondo a los consumidores financieros, de las cuales cuatro mil sesenta y ocho **(4.068)** fueron clasificadas como no favorables, ciento treinta y tres **(133)** fueron favorables al consumidor y setenta y seis **(76)** quejas fueron parcialmente favorables, así como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:

Casos concluidos durante el año 2025.

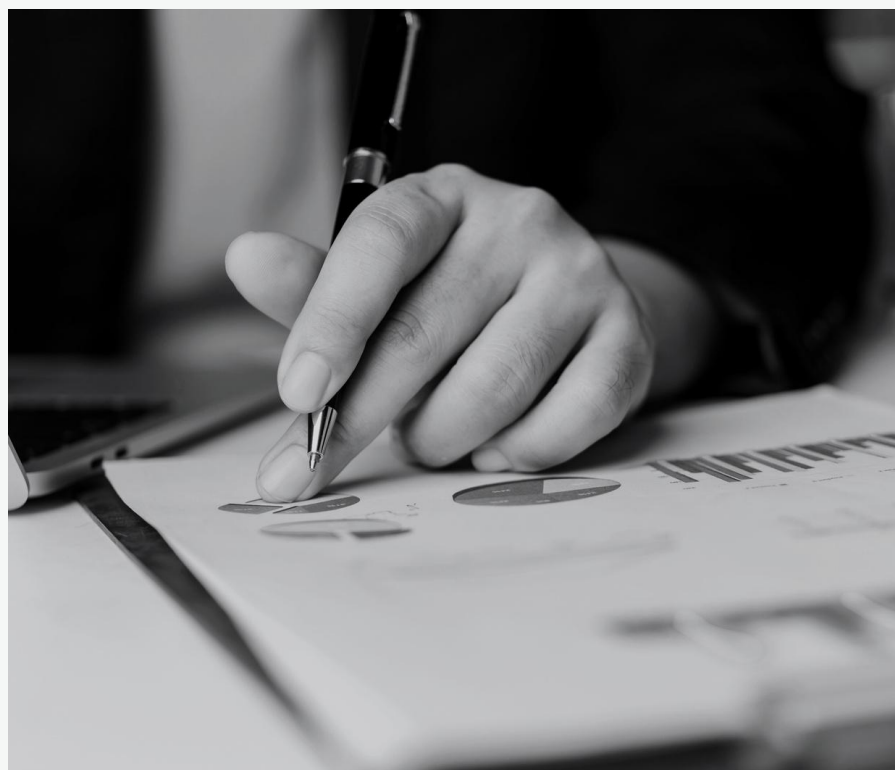
4.2.1 Favorabilidad.



Fuente: Base de Datos Defensoría del Consumidor Financiero.

Casos concluidos durante el año 2025.

4.2.2 Quejas en trámite al corte de 31 de diciembre de 2025.



Las quejas en trámite son aquellas que, al cierre del corte del treinta y uno (31) de diciembre de 2025, no habían sido respondidas, bien sea por la entidad, por el consumidor financiero o por la Defensoría del consumidor Financiero.

De acuerdo con lo anterior, al corte de la fecha antes mencionada se presentaron seiscientos ochenta (680) quejas en trámite pendiente ante el BANCO AV VILLAS S.A. En cuanto a la Defensoría del Consumidor Financiero se encontraban cuatro (4) quejas pendientes por contestar.

Rectificaciones.



Desde la entrada en vigencia de la Circular Externa 013 de 2022, la entidad no ha realizado alguna rectificación respecto a ningún caso, teniendo en cuenta que no hubo lugar a esta. Es preciso mencionar, que las rectificaciones hacen alusión a aquellas quejas que aun cuando la entidad realizó algún ajuste o corrección el consumidor radica nuevamente su queja.

05

Análisis cualitativo.



Es preciso mencionar que, durante el período en estudio y desde la implementación de la Circular Externa 013 de 2022, **se clasificaron como favorables al consumidor financiero ciento treinta y tres (133) quejas**, de las cuales no hubo lugar a rectificación.

06

Reincidencias.

Durante el año 2025, no se presentaron reincidencias.

07

Relación y breve descripción de los casos en los que la entidad:

8.1 Consideró que el DCF carecía de competencia.

Durante el periodo en evaluación, la entidad no reportó casos en los cuales evidenció carencia de competencia.

8.2 No suministró la información requerida.

No se presentaron casos en los que la entidad no haya suministrado información.

8.2 No colaboró con el DCF.

No se presentaron casos en los que no se recibió colaboración por parte de la entidad.

8.4 No aceptó el pronunciamiento del DCF a favor del consumidor financiero.

Respecto a este punto, la entidad no manifestó la no aceptación de ningún pronunciamiento realizado por esta defensoría.

Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el DCF a su juicio, considere de interés general.

En el año 2025, a juicio de esta defensoría no emitió pronunciamiento que se considere de interés general.

Rélicas.



Son aquellos desacuerdos que tienen los consumidores financieros frente a las respuestas que recibieron por parte de esta Defensoría, respuesta que tuvo como base la queja presentada inicialmente por el consumidor financiero y la información aportada por la entidad.

En ese sentido, durante el año de 2025:

- Se recibieron trescientas ochenta **(380)** réplicas,
- Se respondieron trescientas veintisiete **(327)**, de las cuales fueron respondidas veintinueve **(29)** favorables al consumidor financiero, doscientas noventa y ocho **(298)** no favorables al consumidor y,
- Y al corte de diciembre de 2025 se encontraban setenta y cuatro **(74)** quejas en trámite pendientes de respuesta.

Solicitudes de audiencia de conciliación.

De conformidad con artículo 13, literal C de la Ley 1328 de 2009 y en el artículo 2.34.2.2.1 hasta el artículo 2.34.2.2.6 del Decreto 2555 de 2010, establecen que el Defensor del Consumidor Financiero puede actuar como conciliador entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas.

Las siguientes son las audiencias de conciliación que se realizaron en el año de 2025:

NOMBRE CF	RESULTADO (ACUERDO, NO ACUERDO, NO COMPARECENCIA)
PAOLA ARIAS MURCIA	ACUERDO
ADRIANA CANO	DESISTIDA
CARLOS FERNANDEZ MUNERA	ACUERDO
CONJUNTO RESIDENCIAL BELLO HORIZONTE	NO ACUERDO
GUSTAVO GUEVARA SERRANO	ACUERDO
ÁLVARO JAVIER SALAZAR AMADOR	NO ACUERDO
DANIEL OSORIO SOLARTE	ACUERDO
ELSA VICTORIA VARGAS CASTAÑO	ACUERDO
JULIÁN LEONARDO ORJUELA IGUAVITA	ACUERDO
CONJUNTO RESIDENCIAL ASTROMELIA III	ACUERDO
JORGE MARIO ZAMBRANO MANJARRES	ACUERDO

Vocerías.



De conformidad con lo establecido en el literal b) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 que establece que el Defensor del Consumidor Financiero **es vocero de los consumidores financieros frente a las entidades**, es pertinente informar que, durante el período en estudio, esta Defensoría no presentó ninguna vocería.

12

Revisión Manual SAC - Cláusulas y Prácticas Abusivas.



De conformidad con Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010 y Parte I, Título III, Capítulo II de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, durante el período bajo evaluación, esta Defensoría no llevó a cabo la revisión del Manual SAC de la entidad ni de algún contrato de adhesión.

13

Tutelas



Nos permitimos informar que, durante el año 2025, esta Defensoría contestó sesenta y tres (63) acciones de tutela, de las cuales cuarenta y ocho (48) correspondieron a vinculaciones dentro del trámite constitucional y quince (15) se adelantaron en calidad de parte accionada.

Es importante precisar que dichas acciones de tutela fueron presentadas por consumidores financieros, presuntamente en razón a que consideraban que el Banco o esta Defensoría no habían atendido sus reclamaciones.

Seguimiento a las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad en el Informe Anual de 2024.

En lo corrido del año 2025 BANCO AV VILLAS S.A., implementó planes de acción con base en las recomendaciones realizadas en el informe de gestión del año 2024, al respecto la Defensoría fue informada de actividades, las cuales citamos a continuación:

Revisión y/o Liquidación

1. De conformidad con lo que establece el artículo 7 en los literales c y k de la Ley 1328 de 2009, se recuerda al Banco la obligación de brindar información comprensible, transparente, clara, veraz y oportuna a los consumidores financieros sobre el estado actual de sus productos, así como sobre los términos, condiciones, tasas, cuotas, etc. Asimismo, que esta información esté disponible de manera fácil y ágil en cualquier momento que los consumidores la requieran, esto con el fin de que puedan conocer la condición actual de su producto financiero.

Respuesta: El Banco propende por alinear toda la información para nuestros consumidores financieros, de acuerdo con lo establecido por la Ley 1328 del 2009. Por esta razón, cuenta con una matriz de comunicaciones que se enfoca en formalizar la información y los canales por los cuales se entrega, con el fin de mitigar riesgos de conductas que afecten al cliente, garantizando su adecuada emisión en las etapas de preventa, venta y posventa en todos los canales de atención. Por ejemplo:

Respuesta: El Banco propende por alinear toda la información para nuestros consumidores financieros, de acuerdo con lo establecido por la Ley 1328 del 2009. Por esta razón, cuenta con una matriz de comunicaciones que se enfoca en formalizar la información y los canales por los cuales se entrega, con el fin de mitigar riesgos de conductas que afecten al cliente, garantizando su adecuada emisión en las etapas de preventa, venta y posventa en todos los canales de atención. Por ejemplo:

- La entidad mantiene equipos dedicados a actualizar detalladamente la información sobre productos y servicios en su portal web para el consumidor financiero. En las oficinas, se proporciona información actualizada sobre tasas y tarifas, así como anuncios de seguros y ofertas comerciales. Además, en el canal de Contact Center, se dispone de manuales, procedimientos e instructivos específicos para cada producto, garantizando que la información entregada al consumidor financiero cumpla con la normativa vigente.
- Envío de mensajes de texto para acompañar a los clientes desde la radicación de sus operaciones hasta su desembolso, con procesos autogestionados en algunos productos para agilizar tiempos y tomar decisiones informadas.
- Entrega de un kit de bienvenida al cliente al recibir una Tarjeta de Débito o Crédito, proporcionando información relevante y destacando las ventajas del producto.
- Programa de formación continua en el canal del Contact Center para ofrecer información completa y transparente sobre los productos, documentación necesaria y autorizaciones, con monitoreos aleatorios para garantizar la calidad de la información.
- Brindar información inclusiva en la red de oficinas a través del Hall Bancario, atención preferencial y publicaciones en pantallas de TV, incluyendo información relevante del organismo Defensor del Consumidor Financiero designado.

Respuesta Seguimiento plan de acción:

Seguimiento a las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad en el Informe Anual de 2024

15

El Banco ejecuta las acciones necesarias para garantizar que los consumidores financieros reciban información comprensible, transparente, veraz y oportuna sobre el estado de sus productos y las condiciones aplicables.

En este sentido, se desarrollaron diversas actividades dentro de la estrategia institucional, entre ellas:

- Actualización y revisión continua de la información publicada en el portal web del Banco, asegurando su claridad y pertinencia.
- Disponibilidad de documentación actualizada en oficinas, incluyendo tasas, tarifas, seguros y demás información relevante.
- Uso de manuales e instructivos en el Contact Center para garantizar que los colaboradores entreguen información alineada con la normatividad vigente.
- Envío de mensajes de texto para acompañar al cliente en cada etapa de su operación, facilitando procesos autogestionados cuando aplica.
- Entrega del kit de bienvenida al adquirir Tarjeta Débito o Crédito, fortaleciendo el entendimiento del producto.
- Ejecución de un programa de formación continua para colaboradores del Contact Center, enfocado en comunicación clara y acompañamiento integral.
- Disponibilidad de información inclusiva en la red de oficinas a través del Hall Bancario, atención preferencial y pantallas informativas, incluyendo datos del Defensor del Consumidor Financiero.

Con estas acciones, se asegura no solo el cumplimiento normativo, sino también la adecuada emisión de la información en las etapas de preventa, venta y posventa.

En relación con la invitación a continuar con los planes de acción orientados a garantizar la atención oportuna de las quejas y solicitudes de los consumidores financieros, informamos que las actividades previstas fueron ejecutadas y actualmente se encuentran en funcionamiento permanente.

El Banco mantiene mecanismos sólidos para asegurar una gestión adecuada de PQRs, entre ellos:

- Modelo de Aseguramiento de Calidad (MAC), mediante el cual se supervisa y evalúa una muestra de las interacciones del Contact Center y las comunicaciones escritas en la gestión de PQRs. Este proceso permite identificar oportunidades de mejora y asegurar que el lenguaje utilizado sea claro, coherente y alineado con los estándares institucionales.
- Programas de capacitación continua dirigidos a los equipos de Contact Center y atención Posventa, orientados a fortalecer la comunicación efectiva y la claridad en las respuestas entregadas a los consumidores financieros.

Gracias a estas iniciativas, se ha logrado mantener un promedio de oportunidad del 97% en la atención de PQRs, evidenciando el compromiso con la mejora continua y la satisfacción del consumidor financiero.

Seguimiento a las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad en el Informe Anual de 2024.

15

En relación con la invitación a continuar con los planes de acción orientados a garantizar la atención oportuna de las quejas y solicitudes de los consumidores financieros, informamos que las actividades previstas fueron ejecutadas y actualmente se encuentran en funcionamiento permanente.

El Banco mantiene mecanismos sólidos para asegurar una gestión adecuada de PQRs, entre ellos:

- Modelo de Aseguramiento de Calidad (MAC), mediante el cual se supervisa y evalúa una muestra de las interacciones del Contact Center y las comunicaciones escritas en la gestión de PQRs. Este proceso permite identificar oportunidades de mejora y asegurar que el lenguaje utilizado sea claro, coherente y alineado con los estándares institucionales.
- Programas de capacitación continúa dirigidos a los equipos de Contact Center y atención Posventa, orientados a fortalecer la comunicación efectiva y la claridad en las respuestas entregadas a los consumidores financieros.

Gracias a estas iniciativas, se ha logrado mantener un promedio de oportunidad del 97% en la atención de PQRs, evidenciando el compromiso con la mejora continua y la satisfacción del consumidor financiero.

Seguimiento a las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad en el Informe Anual de 2024.

15

2. Invitamos al Banco a continuar con los planes de acción implementados a lo largo del año 2024, para garantizar la atención oportuna de las quejas y solicitudes presentadas por los consumidores financieros. Esto permitirá brindar una adecuada atención a los PQRs, de acuerdo con lo indicado en la Ley 1328 de 2009 y la Circular Básica Jurídica.

Respuesta: El Banco cuenta con la implementación de diversos mecanismos para asegurar que nuestras comunicaciones, tanto verbales como escritas hacia a los consumidores financieros, se realicen en un lenguaje claro y entendible.

Para lograr esto, hemos establecido un modelo de calidad que supervisa y evalúa de manera continua una porción de nuestras interacciones con los clientes a través de los canales de atención telefónica y comunicaciones escritas en la atención de PQRs. Este modelo conocido como el Modelo de Aseguramiento de Calidad (MAC) nos permite identificar áreas de mejora y asegurar que nuestros estándares de calidad y comunicación clara se mantengan, proporcionando retroalimentación continua tanto de los colaboradores como de los procesos del Banco.

Además, el Banco desarrolla y pone en marcha constantemente programas de capacitación para nuestro equipo del Contact Center y equipo de atención Posventa. Estas capacitaciones se centran en comunicar de forma clara y efectiva, asegurando que las respuestas brindadas a los clientes sean comprensibles y precisas. Esto nos ha permitido alcanzar un promedio de oportunidad del 99%.

Respuesta Seguimiento plan de acción:

En relación con la invitación a continuar con los planes de acción orientados a garantizar la atención oportuna de las quejas y solicitudes de los consumidores financieros, informamos que las actividades previstas fueron ejecutadas y actualmente se encuentran en funcionamiento permanente.

El Banco mantiene mecanismos sólidos para asegurar una gestión adecuada de PQRs, entre ellos:

- Modelo de Aseguramiento de Calidad (MAC), mediante el cual se supervisa y evalúa una muestra de las interacciones del Contact Center y las comunicaciones escritas en la gestión de PQRs. Este proceso permite identificar oportunidades de mejora y asegurar que el lenguaje utilizado sea claro, coherente y alineado con los estándares institucionales.
- Programas de capacitación continua dirigidos a los equipos de Contact Center y atención Posventa, orientados a fortalecer la comunicación efectiva y la claridad en las respuestas entregadas a los consumidores financieros.

Gracias a estas iniciativas, se ha logrado mantener un promedio de oportunidad del 97% en la atención de PQRs, evidenciando el compromiso con la mejora continua y la satisfacción del consumidor financiero.

Seguimiento a las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad en el Informe Anual de 2024.

15

Inconsistencia en seguros:

1. *En relación con este tipo de queja, entendemos que el Banco, en algunas ocasiones, depende de la información suministrada por la aseguradora para emitir una respuesta de fondo. No obstante, recordamos la importancia de atender las reclamaciones o solicitudes presentadas por los consumidores financieros con el fin de proteger sus derechos.*

Respuesta: Desde el Comité de Áreas Solucionadoras, la Gerencia de Experiencia de Cliente mensualmente presenta los resultados de los principales indicadores de atención de PQRs, cambios en la normativa del SAC, recomendaciones de auditorías y tips para optimizar la gestión de PQRs. Esto ha permitido alcanzar un promedio de oportunidad del 99%. Además, se realizan comités periódicos con las aseguradoras para reducir errores e incumplimientos en la gestión de PQRs, garantizando la respuesta de las quejas realizada por los consumidores de forma completa, clara y transparente.

Respuesta plan de acción:

Entendemos la importancia de atender de manera oportuna y completa las reclamaciones relacionadas con seguros. En este sentido, nos permitimos informar que las acciones planteadas fueron llevadas a cabo.

Tal como se expuso previamente:

- Desde el Comité de Áreas Solucionadoras, la Gerencia de Experiencia de Cliente presenta mensualmente los resultados de los indicadores de atención de PQRs, las actualizaciones normativas del SAC, las recomendaciones derivadas de auditorías y buenas prácticas para optimizar la gestión.
- Este monitoreo constante ha permitido mantener un promedio de oportunidad del 97% en la atención de PQRs.
- Asimismo, se continúan realizando comités con las aseguradoras con el fin de reducir errores.

Seguimiento a las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad en el Informe Anual de 2024.

15

2. Se recomienda a la entidad realizar campañas de educación financiera sobre el proceso de endoso de pólizas, así como también realizar capacitaciones periódicas a los funcionarios encargados de la atención al público sobre este tema, con el propósito de brindar información clara y detallada a los consumidores financieros acerca de este procedimiento y su impacto en la cobertura de sus obligaciones.

Respuesta: El Banco ha implementado diversas medidas para mejorar la experiencia del consumidor financiero, entre ellas: notificaciones previas al vencimiento de pólizas de vida, opciones de reintegro por primas de seguro y acceso a información detallada sobre seguros en su página web.

Además, se incorporó una ventana en el aplicativo Solución de Oficinas para que los asesores puedan informar a los clientes sobre sus seguros y derechos. Además, se desarrolló un sistema de mensajes de texto que brinda información sobre seguros desde la radicación del crédito. Como parte de estas acciones, se implementaron programas de capacitación para los asesores, enfocados en fortalecer sus conocimientos sobre seguros, derechos del consumidor y estándares de calidad en la atención al cliente.

Respuesta plan de acción:

Respecto a la recomendación de fortalecer la educación financiera en materia de endoso de pólizas y capacitar a los funcionarios encargados de la atención, el Banco informa que continúa implementando acciones permanentes para mejorar en este aspecto, garantizando que los consumidores financieros reciban orientación clara y adecuada sobre este procedimiento.

Entre las acciones realizadas se encuentran:

- Envío de notificaciones previas al vencimiento de pólizas de vida, facilitando que el consumidor cuente con información anticipada sobre el estado de su protección.
- Disponibilidad de opciones de reintegro por primas de seguro, ofreciendo mayor claridad y acompañamiento al cliente.
- Publicación y actualización continua de información detallada sobre seguros en el portal web del Banco.
- Implementación de una ventana informativa en el aplicativo Solución de Oficinas, que permite a los asesores explicar al cliente las características de sus seguros, sus derechos y aspectos clave del endoso.
- Desarrollo de un sistema de mensajes de texto para informar sobre seguros desde la radicación del crédito, brindando acompañamiento desde el inicio del proceso.
- Ejecución de programas de capacitación para asesores, orientados a fortalecer conocimientos sobre:
 - Derechos del consumidor financiero
 - Estándares de calidad y comunicación clara en la atención

Solicitudes efectuadas a la entidad sobre requerimientos humanos y técnicos.

En el año 2025, la entidad no realizó requerimientos humanos y técnicos distintos a los intervinientes en el trámite y traslado de las reclamaciones.

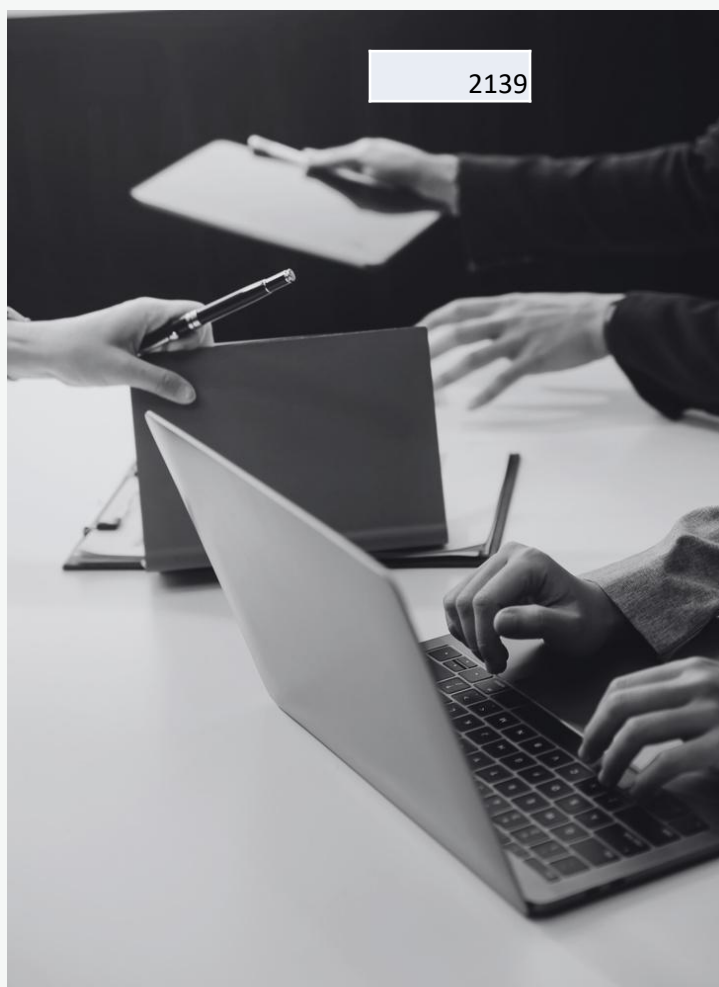
16

Conclusiones.

AÑO	2025
Casos recibidos	
Competente	4860
Inadmitidas/Rechazadas	0
Total recibidos	4860
Quejas concluidas	
Desistidas	12
Parcialmente favorable	76
No favorable	4.068
Favorable	133
Total Quejas concluidas	4289

17

Conclusiones.



18.1 Tema con mayor número de quejas admitidas:

De acuerdo con el producto y el motivo de queja clasificado, esta Defensoría pudo evidenciar cuál es el mayor número de quejas que se presentaron en el año.

18.1.1 Mayor número de quejas recibidas por “Producto”:

En el año bajo estudio se pudo identificar que el mayor número de quejas por producto fue “cuenta de ahorros” con un total de dos mil ciento treinta y nueve (2139) quejas.

Conclusiones.

18.1.2 Mayor número de quejas por motivo:

Durante el año 2025, esta Defensoría recibió cuatro mil ochocientos sesenta (**4.860**) quejas y las principales causas que llevaron a los consumidores financieros a presentar su queja o reclamación ante esta Defensoría fueron por los siguientes motivos:

1. Transacciones no reconocidas
2. Revisión y/o Liquidación
3. Reporte injustificado a centrales de riesgo
4. Inconsistencia en seguros
5. Inconformidad por bloqueo de productos
6. Inconformidad en proceso de embargos
7. Inconsistencias en los pagos a terceros
8. Inconsistencia en el cobro de comisiones - Descuentos injustificados

A) Transacción no reconocida

Durante el año de 2025, esta Defensoría recibió por este “motivo” con ochocientas setenta y siete **(877)** quejas y las principales causas que llevaron a los consumidores financieros a presentar su queja o reclamación ante esta Defensoría fueron por las siguientes razones:

Los consumidores financieros manifestaron que fueron víctimas de fraude electrónico o físico, toda vez que, utilizaron sus productos financieros (tarjeta de crédito débito, cuenta de ahorros o corriente) para la realización de transacciones no autorizadas por los titulares.

B) Revisión y/o liquidación

Por este motivo de queja se recibieron seiscientas sesenta y un **(661)** quejas las cuales las principales razones fueron las siguientes:

1. Cobros injustificados por los conceptos de cuota de manejo, interés corrientes y cuota mensual de la obligación.
2. Revisión de los pagos efectuados a la obligación crediticia.
3. Solicitud de levantamiento de hipotecas, no atendidas.



C) Reporte injustificado a centrales de riesgo

Respecto a este motivo se presentó en el año 2025 un total de trecientas cincuenta y dos **(352)** quejas, mediante las cuales los consumidores indicaron la siguiente:

1. Solicitaron a la entidad que sea eliminado el reporte ante centrales de riesgo, puesto que se cumplió con el tiempo de prescripción.
2. Que sea eliminado el reporte negativo, toda vez que la entidad no realizó la notificación previa al reporte.

D) Inconsistencia en seguros

Con un total de trecientas cuarenta uno **(341)** quejas, los Consumidores Financieros manifestaron lo siguiente:

1. Han solicitado a la entidad el endoso de la póliza, sin embargo, no han obtenido respuesta de parte del Banco.
2. Solicitud de la afectación de la póliza.

E) Inconformidad por bloqueo de productos

Respecto a este motivo se presentó un total de trecientas nueve **(309)** quejas.

Los consumidores indicaron que evidenciaron que su cuenta de ahorros, tanto en su modalidad física como en la aplicación móvil, se encuentra bloqueada, por lo cual no han podido utilizarla y desconocen la causa. Adicionalmente, han señalado que han solicitado una solución al banco, sin obtener respuesta.

F) Inconformidad en proceso de embargos

Con un total de doscientas veintiséis (275) quejas, los Consumidores Financieros manifestaron lo siguiente:

1. Han solicitado al Banco el desembargo de la cuenta, sin embargo, no han atendido a su solicitud.
2. Que la entidad le brinde información sobre el embargo que afecta su cuenta.

H) Inconsistencia en el cobro de comisiones - Descuentos injustificados

Con un total de doscientas sesenta y dos (262) quejas, los motivos por los cuales los consumidores presentaron queja antes esta Defensoría fueron los siguientes:

1. Descuentos por conceptos que los consumidores consideran injustificados.
2. Cobros correspondientes a obligaciones que se encuentran debidamente canceladas.
3. Retiros de recursos a través de cajeros automáticos del banco, los cuales no fueron dispensados por la máquina, pero sí fueron descontados de la cuenta de los consumidores.

G) Inconsistencias en los pagos a terceros

Con un total de doscientas veintiséis (226) quejas, y la principal razón por la cual se presentaron quejas por este motivo, fue por el siguiente:

Los consumidores indicaron haber realizado transacciones a través de Bree-B; sin embargo, dichas transacciones no se vieron reflejadas en la cuenta de destino. Asimismo, manifestaron haber efectuado transacciones mediante PSE y envíos de recursos a Nequi, presentándose la misma situación, sin obtener solución alguna por parte del Banco.

Recomendaciones efectuadas por la defensoría.

A) Transacciones no reconocidas

19

Esta Defensoría reconoce el trabajo que ha desplegado la entidad en relación con la atención de los casos por transacciones desconocidas, así como la gestión realizada en la ejecución de planes de acción que han contribuido al fortalecimiento de sus estándares de calidad y seguridad, en búsqueda de brindar un mejor servicio y, a su vez, mitigar los riesgos propios de la actividad financiera.

Asimismo, es importante indicar que, a través de los comités mensuales desarrollados durante el año 2025, esta Defensoría ha podido conocer el trabajo adelantado por la entidad para emitir respuestas dentro de los plazos establecidos por la ley. No obstante, se sugiere al banco fortalecer la atención y el contenido de las respuestas relacionadas con el motivo de la queja, con el fin de brindar a los consumidores financieros una atención adecuada.

Por otro lado, se recuerda que, en caso de no contar con toda la información necesaria para emitir una respuesta de fondo, la ley permite prorrogar el término inicialmente contemplado, ya sea el plazo de quince (15) días hábiles cuando el PQR es presentado directamente ante el banco, o el de ocho (8) días hábiles cuando la respuesta debe ser remitida al Defensor.

Recomendaciones efectuadas por la defensoría.

Transacciones no reconocidas

De igual manera, se recuerda la importancia de dar cumplimiento a las disposiciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Básica Jurídica, la cual establece obligaciones claras en materia de seguridad. Entre ellas, se destaca la necesidad de definir y mantener actualizado el perfil transaccional de cada cliente, con el fin de identificar de manera oportuna operaciones inusuales o que no correspondan a los patrones normales de comportamiento. De la misma forma, la entidad debe asegurar el registro completo de todas las transacciones realizadas a través de los distintos canales, garantizando que dicha información permita identificar claramente cada operación y brindar mayor tranquilidad y protección a los consumidores financieros.

Recomendaciones efectuadas por la defensoría.

B) Revisión y/o liquidación

- Se recomienda al banco mantener y optimizar los planes de acción implementados durante el año 2025, los cuales han permitido que la entidad gestione las quejas y solicitudes de los consumidores financieros de manera diligente y oportuna, asegurando así el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la Ley 1328 de 2009 y la Circular Básica Jurídica.
- Por otro lado, se le recomienda al Banco en verificar y justificar los cobros realizados por concepto de cuota de manejo, intereses corrientes y cuota mensual de la obligación, informando de manera clara y detallada a los consumidores financieros el origen y sustento de dichos cargos.
- Se le sugiere al Banco en efectuar la revisión completa de los pagos realizados a la obligación crediticia de los consumidores que presenta quejas por este motivo, con el fin de confirmar su correcto cobro y, de ser el caso, realizar los ajustes correspondientes e informar oportunamente al consumidor.
- Así mismo, se le recomienda, atender de manera oportuna las solicitudes de levantamiento de hipoteca presentadas por los consumidores, dando cumplimiento a los términos legales y comunicando de forma clara el estado del trámite y los requisitos necesarios para su culminación.

Recomendaciones efectuadas por la defensoría.

Revisión y/o liquidación

- De conformidad con lo establece el artículo 7 en los literales c y k de la Ley 1328 de 2009, se recuerda al Banco la obligación de brindar información comprensible, transparente, clara, veraz y oportuna a los consumidores financieros sobre el estado actual de sus productos, así como sobre los términos, condiciones, tasas, cuotas, etc. Asimismo, que esta información este disponible de manera fácil y ágil en cualquier momento que los consumidores la requieran, esto con el fin de que puedan conocer la condición actual de su producto financiero.
- Invitamos al Banco a continuar con los planes de acción implementados a lo largo del año 2025, para garantizar la atención oportuna de las quejas y solicitudes presentadas por los consumidores financieros. Esto permitirá brindar una adecuada atención a los PQRs, de acuerdo con lo indicado en la Ley 1328 de 2009 y la Circular Básica Jurídica.

Recomendaciones efectuadas por la defensoría.

c) Reporte injustificado a centrales de riesgo y Inconformidad en proceso de embargos

Durante el año 2025 se registraron trescientas cincuenta y dos **(352) quejas** relacionadas con reportes ante centrales de riesgo, en las cuales los consumidores financieros manifestaron principalmente solicitudes de eliminación de reportes negativos, ya sea por el cumplimiento del término de prescripción de la obligación o por la ausencia de notificación previa al reporte.

En este sentido, se recomienda a la entidad reforzar el cumplimiento estricto de la obligación de realizar la notificación previa al reporte negativo, conforme a lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, como una medida esencial para la protección de los derechos de los consumidores financieros.

Adicionalmente, se sugiere continuar fortaleciendo la entrega de información clara, oportuna y completa a los consumidores financieros, especialmente cuando estos soliciten conocer el estado actual de sus obligaciones, contribuyendo así a una relación más transparente y confiable con sus clientes.

Recomendaciones efectuadas por la defensoría.

D) Inconsistencia en seguros

Se evidenció un total de trescientas cuarenta y uno **(341) quejas** asociadas a inconsistencias en seguros, en las cuales los consumidores financieros manifestaron, principalmente, la falta de respuesta frente a solicitudes de endoso de pólizas y la afectación de las mismas.

Frente a lo anterior, se recomienda al Banco fortalecer sus procesos internos de atención y respuesta relacionados con la gestión de pólizas, garantizando que este tipo de solicitudes sean atendidas de manera oportuna y efectiva. Lo anterior implica optimizar los protocolos existentes y asegurar un adecuado seguimiento de cada caso, con el fin de evitar demoras u omisiones que puedan afectar los derechos de los consumidores financieros.

Recomendaciones efectuadas por la defensoría.

E)

Inconformidad por bloqueo de productos

Los consumidores financieros manifestaron que sus cuentas de ahorro, tanto en su modalidad física como a través de la aplicación móvil, se encontraban bloqueadas sin conocer el motivo, impidiéndoles el uso normal de sus productos financieros. Asimismo, señalaron haber solicitado soluciones sin obtener una respuesta clara por parte del Banco.

En atención a lo anterior, se recomienda a la entidad brindar respuestas claras, completas y de fondo respecto de las causas que originan el bloqueo de las cuentas. De igual forma, se sugiere fortalecer los procesos de atención de este tipo de reclamaciones, con el fin de garantizar mayor agilidad en la solución y permitir a los consumidores el uso oportuno de sus productos financieros.

Adicionalmente, se recomienda diseñar e implementar un plan de acción que contemple soluciones temporales para los consumidores mientras se resuelve el bloqueo, o, en caso de contar ya con dicho plan, informar oportunamente a esta Defensoría. Finalmente, se sugiere realizar capacitaciones periódicas al personal de atención al cliente, orientadas a asegurar un servicio ágil, oportuno y adecuado frente a este tipo de situaciones.

Recomendaciones efectuadas por la defensoría.

19

F) Inconformidad en proceso de embargos

En relación con los procesos de embargo de cuentas, se recomienda a la entidad informar de manera clara y oportuna al consumidor financiero cuando se adelante este tipo de medidas. Es importante que el cliente conozca de forma sencilla quién ordenó el embargo, el monto involucrado y la fecha en la que se aplicó la medida, de modo que pueda entender la situación y contar con la información necesaria para ejercer sus derechos y realizar las gestiones correspondientes.

Recomendaciones efectuadas por la defensoría.

19

G) Inconsistencias en los pagos a terceros

Frente a las quejas relacionadas con inconsistencias en pagos a terceros, se sugiere a la entidad fortalecer sus canales de atención, con el propósito de garantizar que los consumidores financieros reciban información clara y precisa sobre el estado de sus transacciones, así como sobre los tiempos estimados para la solución de sus casos. Asimismo, se recomienda implementar medidas preventivas y mecanismos de monitoreo que permitan reducir la ocurrencia de este tipo de fallas, contribuyendo a generar mayor seguridad y confianza en el uso de los servicios electrónicos ofrecidos por el Banco.

Recomendaciones efectuadas por la defensoría.

H) Inconsistencia en el cobro de comisiones - Descuentos injustificados

En relación con las quejas asociadas a cobros indebidos, se recomienda al Banco atender de manera diligente este tipo de situaciones, con el fin de asegurar a los consumidores financieros que no se realicen descuentos injustificados en sus cuentas.

En particular, se sugiere verificar y corregir cobros relacionados con obligaciones ya canceladas, investigar los casos de retiros no dispensados en cajeros automáticos y reponer oportunamente los fondos descontados de manera indebida.

Adicionalmente, se recomienda fortalecer los canales de atención al cliente, facilitando que los consumidores puedan reportar estas incidencias de forma ágil y recibir respuestas claras, oportunas y efectivas.

Capacitaciones, reuniones, monitoreo, remisión de boletín jurídico y reporte de quejas.

20

Durante el año 2025, se realizó seguimiento sobre las quejas que recibió esta Defensoría, así como también de las respuestas emitidas por parte de la entidad y los Informes remitidos. Así mismo, se llevaron a cabo las siguientes reuniones y capacitaciones.

Fecha de reunión	Asuntos tratados	Asistentes- canales
18 enero de 2025	Reunión de seguimiento	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
16 de febrero de 2025	Reunión de seguimiento	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
13 de marzo de 2025	Reunión de seguimiento	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
10 de abril de 2025	Reunión de seguimiento	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
24 de abril de 2025	Capacitación del SAC	Dirigida a los funcionarios del Banco
8 de mayo de 2025	Reunión de seguimiento	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
26 de mayo de 2025	Reunión extraordinaria realizada de manera presencial en las instalaciones de la entidad.	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
12 de junio de 2025	Reunión de seguimiento	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
18 julio de 2025	Reunión de seguimiento	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero

Capacitaciones, reuniones, monitoreo, remisión de boletín jurídico y reporte de quejas.

20

Fecha de reunión	Asuntos tratados	Asistentes- canales
22 de julio de 2025	Reunión de revisión de casos pendientes	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
28 de julio de 2025	Reunión sobre el tema de riesgos de conductas	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
11 de agosto de 2025	Se enviaron el informe de revisión a la Matriz de Riesgos de Conductas	Enviado a la entidad
22 de agosto de 2025	Reunión de seguimiento	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
13 de septiembre de 2025	Reunión de revisión del informe sobre la revisión por parte de esta DCF a la matriz de riesgos de conducta	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
5 de septiembre de 2025	Reunión de revisión de casos	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
14 de octubre de 2025	Reunión para la implementación del nuevo aplicativo	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
17 de octubre de 2025	Reunión de seguimiento	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
10 de noviembre de 2025	Reunión para la implementación del nuevo aplicativo	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero

Capacitaciones, reuniones, monitoreo, remisión de boletín jurídico y reporte de quejas.

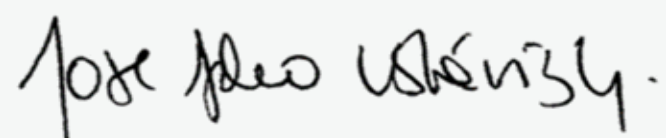
18

Fecha de reunión	Asuntos tratados	Asistentes- canales
11 noviembre de 2025	Capacitación presencial en las instalaciones de la entidad, sobre la atención a PQRS	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
20 de noviembre de 2025	Reunión de seguimiento	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
26 de noviembre de 2025	Boletín Jurídico Proyecto Circular 07 de 2025	Enviado a la entidad
1 de diciembre de 2025	Boletín Jurídico sobre el Proyecto de la Ley de Borrón y Cuenta Nueva 2.0.	Enviado a la entidad
11 de diciembre de 2025	Reunión de seguimiento	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero

Adicionalmente, aparte de estas reuniones durante lo corrido del año 2025 se mantuvo contacto permanente telefónico y por correo electrónico con la entidad, en las situaciones que fueron requeridas tanto por BANCO AV VILLAS S.A. como en las que considero pertinentes esta Defensoría.

Cualquier inquietud que surja del presente informe no duden en manifestarlo.

Cordialmente,



José Federico Ustáriz González

Defensor del Consumidor Financiero Principal

BANCO AV VILLAS S.A.

