



Informe de Gestión 2020
Defensoría del Consumidor Financiero

Febrero 4 de 2021



ESTADÍSTICA DE QUEJAS

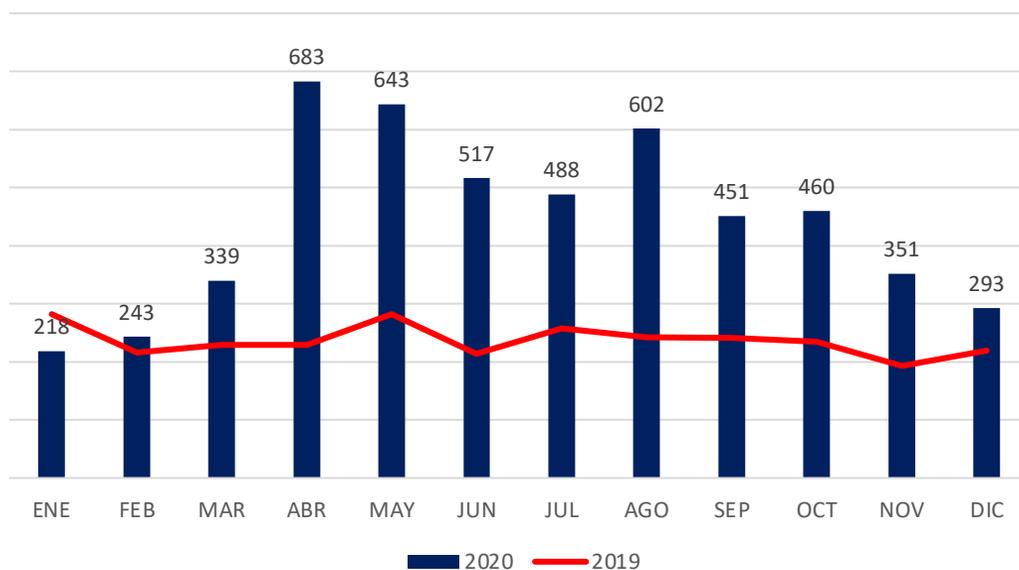


5288 Quejas atendidas en el periodo enero – diciembre de 2020

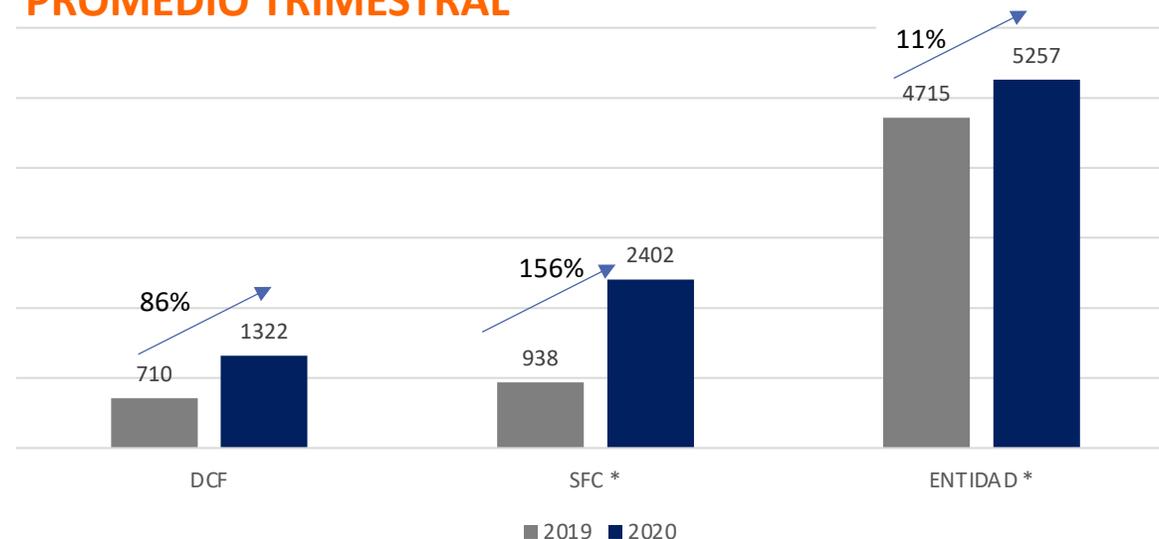


86% Aumento en las quejas, frente al 2019

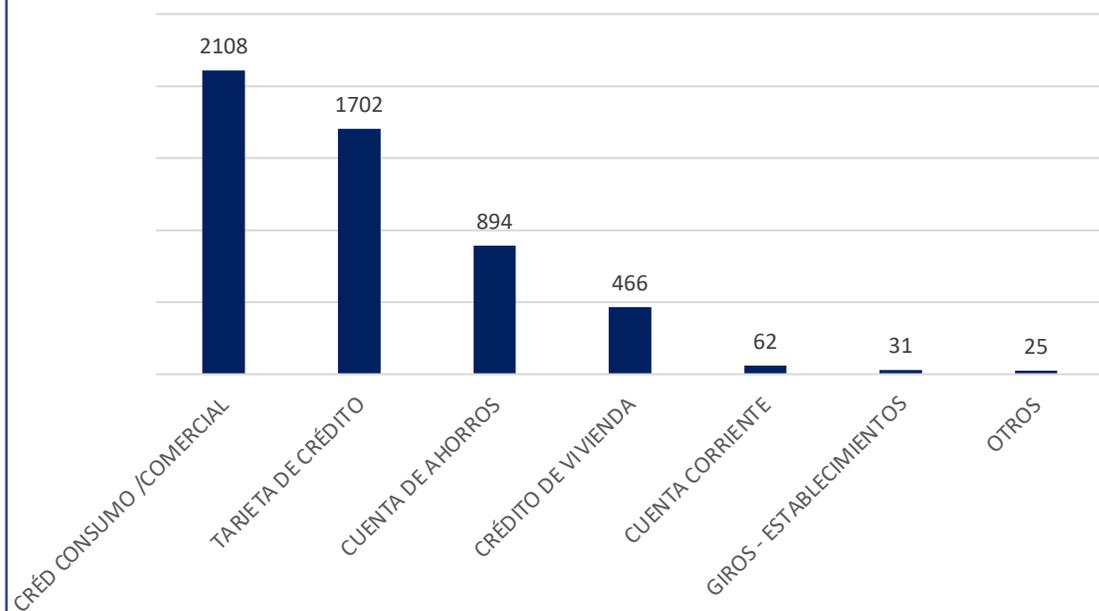
QUEJAS ATENDIDAS EN EL PERIODO



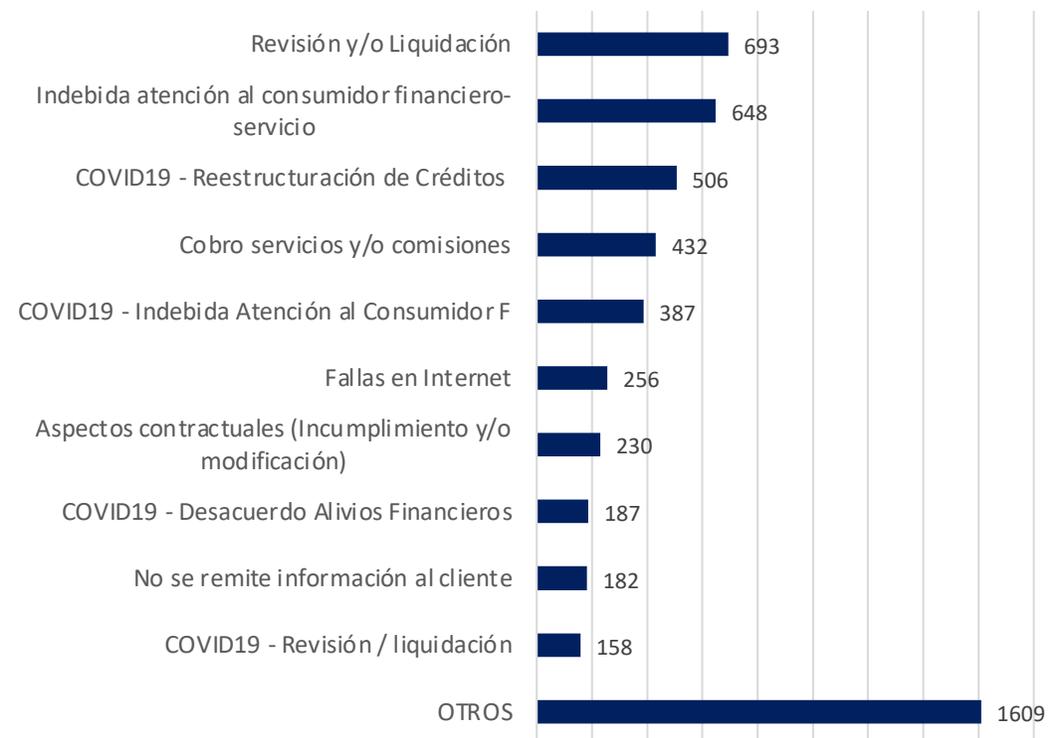
COMPARACIÓN QUEJAS PRESENTADAS EN SFC Y EV PROMEDIO TRIMESTRAL



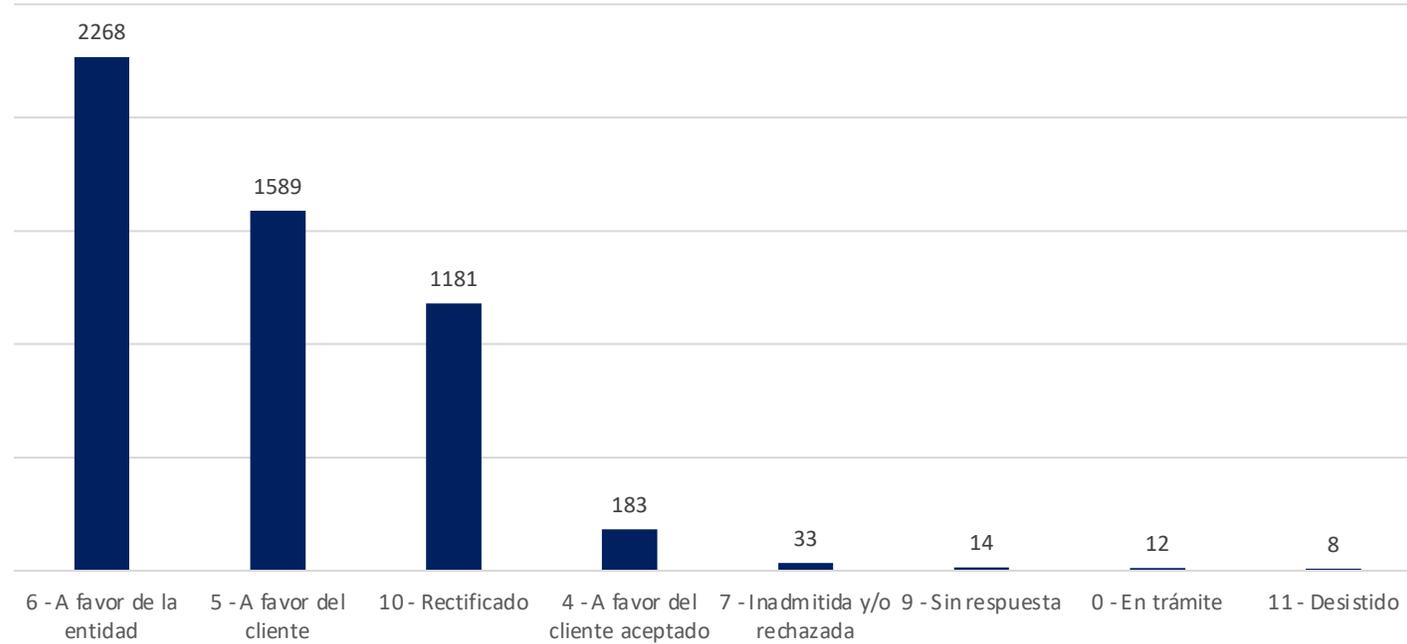
CLASIFICACIÓN POR PRODUCTO



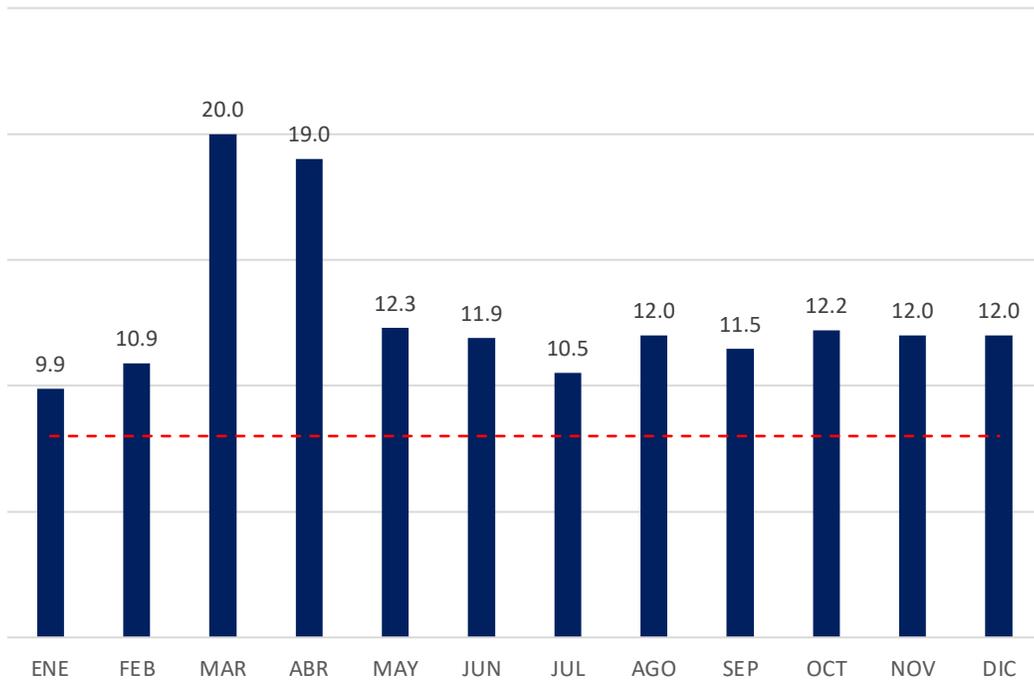
CLASIFICACIÓN POR MOTIVO



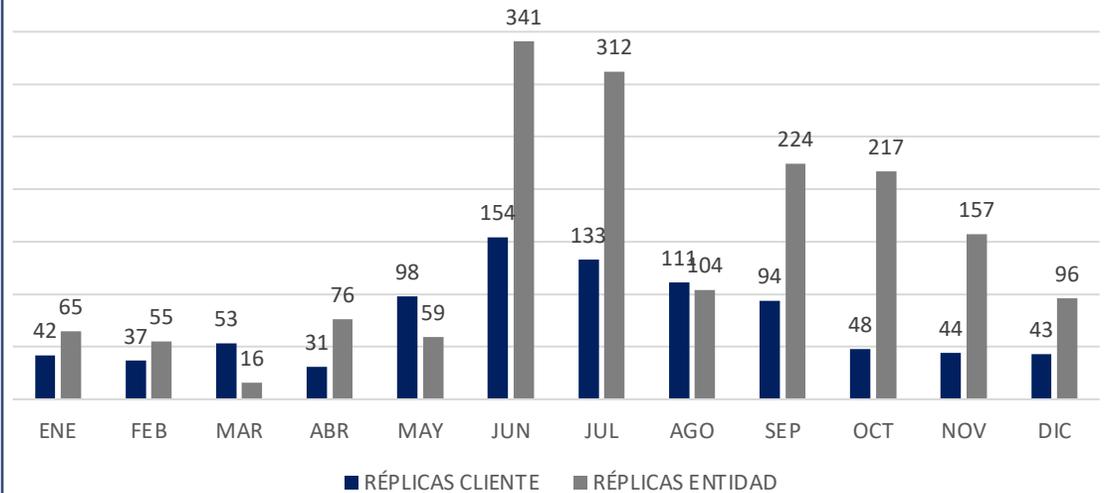
CONCLUSIÓN DE LOS CASOS



TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE LA ENTIDAD



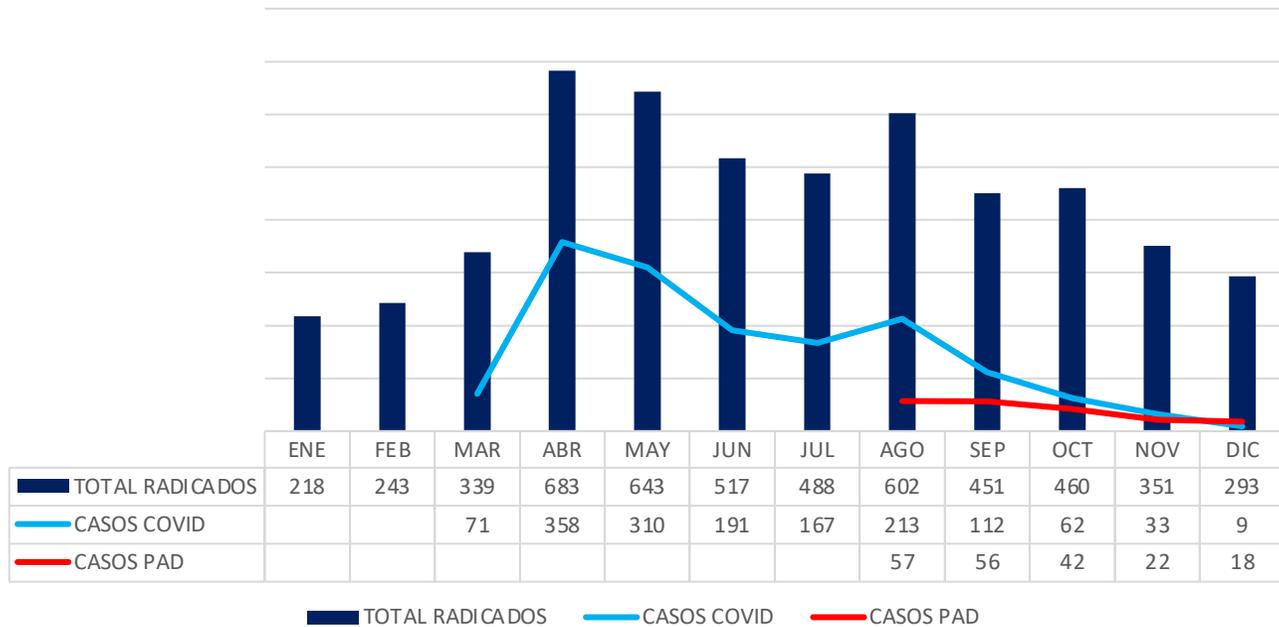
RÉPLICAS



888 Réplicas de cliente

1722 Réplicas de la entidad

CASOS COVID Y PAD



32% Del total de casos radicados (mar – dic) se clasificó en COVID

9% Del total de casos radicados (ago – dic) se clasificó en PAD

2

VOCERÍAS

En el periodo no se presentaron recomendaciones en nuestra calidad de voceros de los consumidores, **que en opinión de la DCF requirieran la revisión y el pronunciamiento de la Junta Directiva.**

3

CONCILIACIONES

Acuerdo (2)

Devolución dinero descontado por crédito desistido

Alivios Covid19

No competencia (10)

TIPOLOGÍAS IDENTIFICADAS

NO COVID

La DCF ha identificado solicitudes de consumidores, sobre las cuales retroalimenta al Banco y este manifiesta su posición o adelanta las gestiones a las que haya lugar, en el periodo se han revisado, entre otras, las siguientes casuísticas:

- | |
|---|
| ✓ Diferencias entre la tasa de interés ofrecida frente a tasa de interés otorgada al momento del desembolso |
| ✓ Exoneraciones de cobro de cuotas de manejo |
| ✓ Billetes falsos en cajeros automáticos |
| ✓ Cobro de certificaciones de paz y salvos, tiempos de expedición y salvedades |
| ✓ Forma de las gestiones de cobranza |
| ✓ Suplantaciones en cuentas CATS y CAE |

COVID y PAD

A medida que se han estabilizado las medidas de alivio, se han superado tipologías de quejas presentadas por los consumidores, como:

- ✓ No remisión de información de información necesaria sobre alivios o negativa de los mismos

METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO

- Reuniones periódicas de seguimiento, revisión del comportamiento de las quejas y seguimiento del PAD con la participación de las Tres Líneas de Defensa (**Agosto 26, Septiembre 30, Octubre 28, Noviembre 25, Diciembre 15**)
- Boletín N. 1 – Medidas Adoptadas por el COVID (**Marzo 20**)
- Boletín N. 2 – Atención de quejas COVID (**Marzo 31**)
- Boletín N. 3 – Paquete de Productos sin costo adicional (**Abril 22**)
- Boletín N. 5 – Análisis y recomendaciones CE 022 (**Julio 10**)
- Boletín N. 6 – CE 039 de 2020 (**Diciembre 30**)

- Presentación de concepto del PAD a la JD (**Julio 27**)
- Presentación de Informes sobre las actualizaciones y efectividad PAD (**Septiembre 28, Noviembre 13, Diciembre 18**)

EFECTIVIDAD DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DEL PAD

En opinión de esta DCF, **la estrategia de comunicación y atención a los consumidores financieros de Banco AV Villas ha sido efectiva**, toda vez que ha permitido una adecuada aplicación del Programa de Acompañamiento al Deudor en beneficio de los consumidores de la entidad

- ✓ Continuar con la revisión de las tipologías recurrentes o de mayor impacto, y con la identificación de los planes de acción dentro del SAC de la entidad.
- ✓ Se recomienda revisar los casos que concluyen A FAVOR DEL CLIENTE, analizando los casos en los que la DCF requiere el aporte de las pruebas de sus gestiones de debida diligencia, que le permite a la entidad demostrar el cumplimiento de sus obligaciones legales en materia de protección al consumidor, así como incluir estos casos dentro del SAC de la entidad, como posibles generadores de réplicas en los casos tramitados.
- ✓ Se recomienda tener en cuenta el deber que tiene la entidad de informar la aceptación o no, de los casos que concluyen A FAVOR DEL CLIENTE, indicando la cuantía, modo, tiempo, lugar y cumplimiento de las obligaciones pactadas en los casos aceptados, y en los que no son aceptados, informando las razones por las cuales se aparta de las mismas.
- ✓ Se recomienda analizar los casos que concluyen como RECTIFICADO, para identificar si esta rectificación obedece a atenciones de tipo comercial con los clientes, o a posibles errores de operativos que puedan estar presentándose en los procesos que desarrolla la entidad.



MUCHAS GRACIAS!

SR | **SERNA
& ROJAS[®]**
ASOCIADOS