

Bogotá D.C., febrero 02 de 2023

Señores  
**ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS**  
BANCO DE BOGOTA S.A.  
Ciudad

**Referencia:** Informe de Gestión Defensor del Consumidor Financiero Banco de Bogotá S.A. – Año 2022

Apreciados Señores:

El presente informe se produce en desarrollo y cumplimiento de lo establecido en la Ley 1328 de 2009, Circular Básica Jurídica 29 de 2014, y Circular Externa 013 de 2022, proferidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, en relación con la gestión desarrollada por el Defensor del Consumidor Financiero, durante el período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2022.

## **1. De la función de atención y resolución de quejas o reclamos.**

Para rendir sus conceptos, el Defensor del Consumidor Financiero analiza la información y documentación allegadas por las partes, para determinar en cada caso particular si se configura un eventual incumplimiento por parte de la entidad de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrece o presta, o respecto de la calidad de los mismos.

La Defensoría emite sus conceptos con base en los documentos y pruebas que integran el expediente de queja respectivo. El Defensor del Consumidor Financiero emite sus conceptos frente a las quejas presentadas por los consumidores financieros con los lineamientos establecidos en el literal b. del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 que establece que corresponde al defensor conocer y resolver en forma objetiva la quejas presentadas por los consumidores financieros, vale decir con la objetividad e imparcialidad de los fallos de los jueces de la República, con la diferencia de que el Defensor del Consumidor Financiero no tiene funciones jurisdiccionales y que sus conceptos u opiniones nunca son obligatorios o vinculantes para el consumidor financiero, y solo serían vinculantes para Banco de Bogotá S.A., si así lo hubiere contemplado la entidad en sus reglamentos.

## **2. Descripción de la gestión sobre la atención de quejas y reclamos.**

Para la atención de las quejas y reclamos recibidos, el Defensor del Consumidor Financiero cuenta con un grupo de apoyo conformado por Analistas de nivel profesional, y con amplia experiencia en el sector, quienes junto con el acompañamiento y asesoría del Defensor del Consumidor Financiero y Jefe del

área, realizan las actividades tendientes a brindar una adecuada y oportuna atención a los consumidores financieros, mediante un análisis integral de cada una de las quejas recibidas, y manteniendo contacto permanente con el Banco de Bogotá S.A., a efectos de garantizar un proceso eficiente, de calidad y dentro de los términos establecidos por el Decreto 2555 de 2010, y demás normas complementarias.

- 3. Estadísticas de las quejas atendidas por el DCF que incluyan, por lo menos: (i) la descripción de los principales motivos de quejas o reclamos; (ii) los productos sobre los cuales se presentaron y; (iii) las formas de terminación del trámite tales como: rectificación, decisión a favor de la entidad, decisión a favor del consumidor financiero, desistimiento, inadmisión, etc. Dichas estadísticas deben atender la estructura establecida en los formatos para el reporte y gestión de las quejas a través del desarrollo tecnológico Smartsupervision y la “Tabla anexo quejas” publicada en la página web de la SFC.**

	<b>Año 2022</b>
Quejas pendientes año anterior*	996
<b>Quejas recibidas***</b>	<b>11455</b>
Quejas aceptadas	11383
<b>Quejas tramitadas (resueltas)</b>	<b>11726</b>
Rectificadas	6208
A favor de la entidad	5518
A favor del consumidor financiero	0
Quejas desistidas	37
Quejas inadmitidas	72
Quejas pendientes a diciembre 31**	616

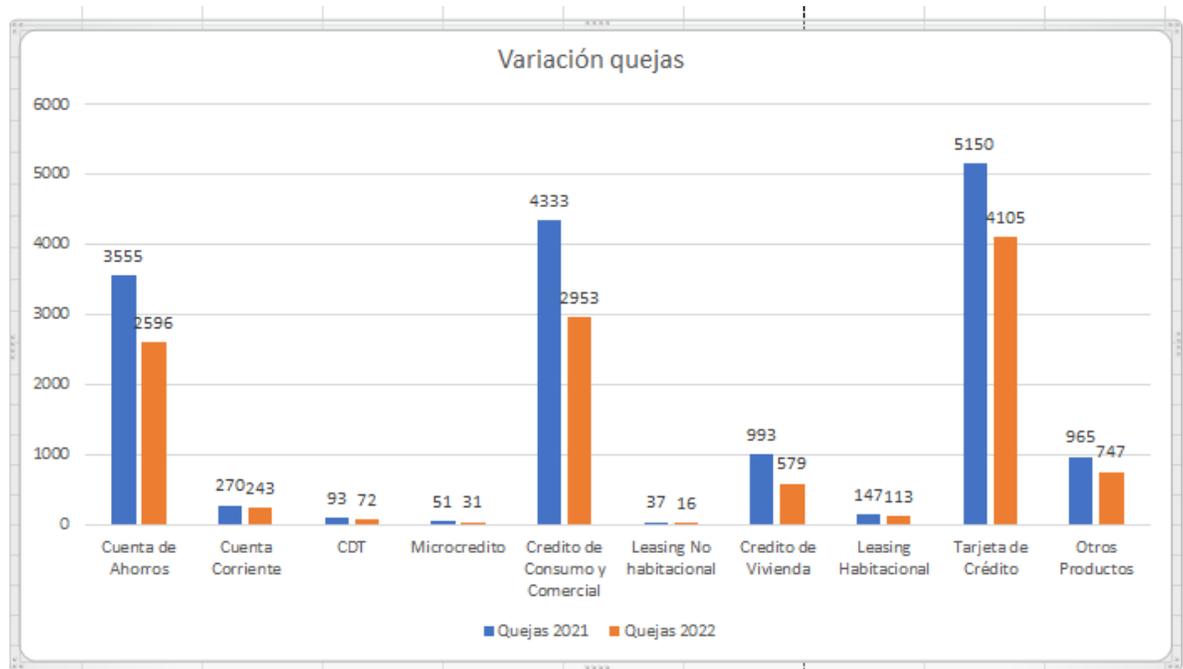
\* A corte 1 de enero de 2022.

\*\* Del total de quejas pendientes (en estudio) a corte diciembre 31 de 2022, 524 corresponden a quejas recibidas durante el último mes del citado año, y que se encontraban dentro de los términos legales para su atención.

\*\*\* Durante el año 2022, se presentó una disminución del 26.5% en el número de quejas presentadas por los consumidores financieros, pasando de 15594 quejas recibidas en el año 2021, a 11455 quejas recibidas en el año 2022.

A continuación, nos permitimos remitir el comparativo del comportamiento de las quejas recibidas durante el año 2022, respecto del año 2021, de conformidad con la tabla vigente de productos establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia:

Código	Producto	Quejas 2021	Quejas 2022	Variación
201	Cuenta de Ahorros	3555	2596	-26.97%
202	Cuenta Corriente	270	243	-10.00%
203	CDT	93	72	-22.58%
209	Microcrédito	51	31	-64.51%
210,216	Credito de Consumo y Comercial	4333	2953	-31.84%
211	Leasing No habitacional	37	16	-56.75%
213	Credito de Vivienda	993	579	-41.63%
214	Leasing Habitacional	147	113	-23.12%
215	Tarjeta de Crédito	5150	4105	-20.29%
298	Otros Productos	965	747	-22.59%
	<b>Total quejas recibidas</b>	<b>15594</b>	<b>11455</b>	<b>-26.54%</b>



### 3.1. La descripción de los principales motivos de quejas o reclamos:

Durante el año 2022, la DCF de Banco de Bogotá S.A., recibió 11455 reclamaciones, principalmente por los siguientes motivos:

- Inconformidad con tasas de interés.
- Revisión proceso de aplicación de alternativas de normalización de créditos.
- Inconformidades relacionadas con el proceso de cobranza.

- No cancelación o terminación de los productos.
- No entrega de paz y salvo.
- No levantamiento de reporte negativo a centrales de riesgo.
- Transacción no reconocida.
- Vinculación no autorizada.
- Error en la facturación o cobro no pactado.
- Información o asesoría incompleta y/o errada.

### 3.2. Los productos sobre los cuales se presentaron.

Las 11455 quejas recibidas versaron sobre los siguientes productos:

Producto	Quejas 2022	Participación
Tarjeta de Crédito	4105	35.84%
Credito de Consumo y Comercial	2953	25.78%
Cuenta de Ahorros	2596	22.66%
Otros Productos	747	6.52%
Credito de Vivienda	579	5.05%
Cuenta Corriente	243	2.12%
Leasing Habitacional	113	0.99%
CDT	72	0.63%
Microcrédito	31	0.27%
Leasing No Habitacional	16	0.14%
<b>Total, quejas recibidas</b>	<b>11455</b>	<b>100.00%</b>

### 4. Un análisis cualitativo tanto de las decisiones a favor del consumidor financiero como de las quejas rectificadas por la entidad vigilada en las que el DCF haya evidenciado una oportunidad de mejora.

Durante el año 2022, del total de quejas resueltas por el DCF, Banco de Bogotá S.A. rectificó su posición en 6208 casos. En la Reclamación Rectificada, la entidad da la razón al Consumidor Financiero y atiende el reclamo con antelación al pronunciamiento del Defensor; éste, para efectos estadísticos no se pronuncia a favor del consumidor financiero, sino conceptúa que la queja fue atendida adecuadamente, recomendando a la entidad tomar las medidas tendientes a corregir situaciones como las que motivaron la reclamación. En ese sentido, del total de quejas resueltas, 6208 fueron atendidas por Banco de Bogotá S.A. a favor del Consumidor Financiero, realizando el ajuste pertinente, o culminando exitosamente el trámite requerido.

Consecuente con lo anterior, durante el año 2022 del total de quejas resueltas por el DCF, solo el 52.94% fueron rectificadas, sin presentarse ninguna decisión a favor del consumidor financiero.

Así mismo, del total de reclamaciones admitidas y trasladadas por el DCF al Banco de Bogotá durante el año 2022, la entidad financiera en 1244 casos atendió favorablemente la pretensión económica del consumidor financiero, efectuando el correspondiente reintegro. Esta gestión, de acuerdo a la información suministrada por la Gerencia de Soluciones para el Cliente representó un reconocimiento por parte de la entidad financiera de \$313'205,053.<sup>84</sup>.

**5. Reporte de reincidencias, entendidas éstas como aquellos incumplimientos parciales o totales de la entidad vigilada después de haber efectuado ajustes o rectificaciones.**

Durante el año 2022, no se presentaron incumplimientos parciales o totales de Banco de Bogotá S.A., después de haber efectuado ajustes o rectificaciones.

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

**La Circular Externa 013 de 2022, establece que, dentro del Informe Anual de Gestión, el Defensor del Consumidor Financiero se pronuncie sobre los siguientes casos:**

**6.1. “Consideró que el DCF carece de competencia”:** En este punto se debe anotar que no existieron quejas presentadas por consumidores financieros de Banco de Bogotá S.A. durante el año 2022, en las que la entidad hubiere considerado que el Defensor del Consumidor Financiero carecía de competencia para asumirlas.

**6.2. “No colaboró con el DCF, v.gr. no suministró la información requerida”:** No existió en el año 2022 ninguna reclamación o queja presentada por los consumidores financieros de Banco de Bogotá S.A., en la cual la entidad no hubiere colaborado o no hubiere suministrado al Defensor del Consumidor Financiero la información requerida; por el contrario, en el período comentado Banco de Bogotá S.A. mantuvo permanente disposición para atender cualquier requerimiento del Defensor.

**6.3. “No aceptó el pronunciamiento del DCF a favor del consumidor financiero”:** En el año 2022, no se presentó la situación de que Banco de Bogotá S.A. no hubiere aceptado el pronunciamiento del Defensor del Consumidor Financiero a favor del Consumidor Financiero.

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

De los pronunciamientos emitidos por el DCF en relación con las quejas resueltas durante el año 2022 contra Banco de Bogotá S.A., el DCF no los consideró de interés general y/o de conveniente publicidad por el tema tratado.

**8. Función de vocería**

**8.1. Descripción de los casos en los que ejerció la función de vocería; en particular, debe incluir las recomendaciones y propuestas formuladas a la entidad vigilada para mejorar y facilitar las relaciones con los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de su objeto social.**

Durante el año 2022, el DCF no consideró necesario ni pertinente, efectuar recomendaciones u observaciones encaminadas a la correcta prestación del servicio por parte de Banco de Bogotá S.A

**8.2. Relación de los casos en los cuales efectuó la revisión de contratos de adhesión y las conclusiones de los conceptos emitidos.**

Durante el año 2022, el Banco de Bogotá S.A., solicitó al DCF la revisión de los siguientes formatos:

FORMATO	VERSIÓN	FECHA
CEX_FOR_096 CARTA DE INSTRUCCIONES GLOBAL CR-253-1 PJ	V1	26/11/2021
CEX_FOR_095 CARTA DE INSTRUCCIONES GLOBAL CR-253-1 PN	V1	26/11/2021
CEX_FOR_098 PAGARÉ GLOBAL CR-253-1 PN	V1	26/11/2021
CEX_FOR_097 PAGARÉ GLOBAL CR-253-1 PJ	V1	26/11/2021
CEX_FOR_069 PAGARE CR-236-1PN CUOTAS VARIABLES- SIN CLÁUSULA PREPAGO	V2	25/01/2022
CEX_FOR_073 PAGARE CR-236-1PJ CUOTAS VARIABLES- SIN CLÁUSULA PREPAGO	V2	25/01/2022
CEX_FOR_072 PAGARE CR-238-1PJ CUOTAS FIJAS - SIN CLÁUSULA PREPAGO	V2	25/01/2022
CEX_FOR_068 PAGARE CR-238-1PN CUOTAS FIJAS - SIN CLÁUSULA PREPAGO	V2	25/01/2022
CEX_FOR_066 PAGARE CR-239-1PN CUOTAS FIJAS - CLÁUSULA PREPAGO	V2	25/01/2022
CEX_FOR_070 PAGARE CR-239-1PJ CUOTAS FIJAS - CLÁUSULA PREPAGO	V2	25/01/2022
CEX_FOR_067 PAGARE CR-237-1PN CUOTAS VARIABLES- CLÁUSULA PREPAGO	V2	25/01/2022
CEX_FOR_071 PAGARE CR-237-1PJ CUOTAS VARIABLES- CLÁUSULA PREPAGO	V2	25/01/2022
CEX_FOR_099 OTROSI FALLBACK LIBOR	V1	06/01/2022
DCC_FOR_146 CR-246-1 OTROSI PJ PRÓRROGA DE UNA CUOTA Y CAMBIO DE TASA	V2	06/01/2022
DCC_FOR_144 CR-244-1 OTROSI PJ PRÓRROGA DE CUOTAS Y CAMBIO DE TASA	V2	06/01/2022
DCC_FOR_142 CR-243-1 OTROSI PJ CAMBIO PLAN DE AMORTIZACION Y TASA	V2	06/01/2022
DCC_FOR_140 CR-241-1 OTROSI PJ CAMBIO DE TASA	V2	06/01/2022
DCB_FOR_049 CR-246-1 OTROSI PN PRÓRROGA DE UNA CUOTA Y CAMBIO DE TASA	V2	06/01/2022
DCB_FOR_047 CR-244-1 OTROSI PN PRÓRROGA DE CUOTAS AL VENCIMIENTO Y CAMB	V2	06/01/2022
DCB_FOR_046 CR-243-1 OTROSI PN CAMBIO PLAN DE AMORTIZACION Y TASA	V2	06/01/2022
DCB_FOR_044 CR-241-1 OTROSI PN CAMBIO DE TASA	V2	06/01/2022
CEX_FOR_036 COMPRA DE DIVISAS	V7	28/02/2022
CEX_FOR_037 SOLICITUD DE DIVISAS	V6	28/02/2022
CEX_FOR_038 IMPORTACIONES	V4	28/02/2022
CEX_FOR_039 CARTERA MONEDA EXTRANJERA	V5	28/02/2022
CEX_FOR_040 GARANTIAS M/E	V5	28/02/2022
CEX_FOR_041 REGISTRO DEUDA EXTERNA	V4	28/02/2022
CEX_FOR_042 LEGALIZACIÓN DECLARACIONES DE CAMBIO	V5	28/02/2022
CEX_FOR_075 SOLICITUD CONTRAVALOR DE DIVISAS	V2	28/02/2022
ETD_FOR_012 Autorización Ingreso Más Fácil Tarjeta débito - Transmilenio	V2	24/03/2022
CEX_FOR_036 COMPRA DE DIVISAS	V7	28/02/2022
CEX_FOR_037 SOLICITUD DE DIVISAS	V6	28/02/2022

CEX_FOR_038 CARTA DE CRÉDITO DE IMPORTACIÓN	V4	28/02/2022
CEX_FOR_039 CARTERA MONEDA EXTRANJERA	V5	28/02/2022
CEX_FOR_040 GARANTIAS M/E	V5	28/02/2022
CEX_FOR_041 REGISTRO DEUDA EXTERNA	V4	28/02/2022
CEX_FOR_042 LEGALIZACIÓN DECLARACIONES DE CAMBIO	V5	28/02/2022
CEX_FOR_075 SOLICITUD CONTRAVALOR DE DIVISAS	V2	28/02/2022
GCM_FOR_022 Otrosí Cuentas Maestras del SGP	V2	13/09/2022
GCM_FOR_021 Convenio Cuentas Maestras del Sistema General de Participaciones Salud	V2	13/09/2022
GCM_FOR_023 Cuenta Maestra SGP Descentralizadas		15/09/2022
GCM_FOR_024 Otrosí Cuentas Maestra SGP Descentralizadas		15/09/2022
GCM_FOR_025 Certificación Bancaria Cuenta Maestra	V1	29/09/2022
GCM_FOR_026 Certificación Bancaria Cuenta Maestra ICBF	V1	29/09/2022
GCM_FOR_027 Certificación Bancaria Cuenta Maestra SGR	V1	29/09/2022
VCL_FOR_023 Solicitud De Vinculación Persona Jurídica	V10	20/05/2022
MDA_FOR_005 Autorización del uso del servicio de interpretación de lengua de señas		23/08/2022

En dichas revisiones, el DCF consideró que el contenido de cada uno de los formatos se encontraba ajustado a las disposiciones legales vigentes en materia de protección a los consumidores financieros, recordando al Banco de Bogotá en la implementación de los mismos, garantizar que el consumidor financiero va a recibir un trato justo e información suficiente, clara y transparente con relación al producto o servicio a adquirir.

### **8.3. Relación y descripción de las prácticas indebidas -ilegales, no autorizadas o inseguras- que haya detectado dentro del periodo respectivo.**

En el desarrollo de nuestras funciones la Defensoría del Consumidor Financiero no detectó prácticas indebidas -ilegales, no autorizadas o inseguras- por parte de Banco de Bogotá S.A.

## **9. De la función de conciliación**

### **9.1. La relación del número de conciliaciones solicitadas por los consumidores financieros y el número de conciliaciones realizadas, discriminando aquellas en las que se llegó a mutuo acuerdo. Un resumen de los casos conciliados entre consumidores financieros y la entidad vigilada que, a juicio del DCF, sean relevantes.**

El Defensor del Consumidor Financiero, en ejercicio de las funciones que le otorga la Ley 1328 de 2009, está facultado para actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad, en los términos indicados en la Ley 2220 de 2022, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan.

En desarrollo de esa facultad, durante el año 2022, el Defensor del Consumidor Financiero recibió catorce solicitudes de convocatoria a Audiencia de Conciliación, que tuvieron el siguiente resultado:

- Una Audiencia de Conciliación, en la cual las partes llegaron a un acuerdo, y se procedió a firmar Acta de Acuerdo Conciliatorio. En dicho caso, el Convocante rechazaba transacciones efectuadas con cargo a su cuenta de ahorros, las cuales manifestó no haber realizado ni autorizado.
- Una Audiencia de Conciliación, en la cual las partes no llegaron a un acuerdo, y se procedió a firmar Constancia de Imposibilidad de Acuerdo.
- Ocho solicitudes de Audiencia de Conciliación no fueron convocadas, por cuanto no eran de competencia del Defensor del Consumidor Financiero, a saber: En cinco solicitudes los hechos materia de estudio se encontraban por fuera del ámbito de competencia del DCF, y en las restantes tres solicitudes, los asuntos materia de estudio habían sido objeto de discusión judicial.
- Cuatro solicitudes de Audiencia de Conciliación, convocadas por los consumidores financieros no fueron realizadas por cuanto sus pretensiones eran de fácil resolución, razón por la cual el Defensor del Consumidor Financiero por celeridad y atención a los clientes, solicitó al Banco de Bogotá brindar atención directa a los mismos, dando éste solución a sus inconformidades.

## **10. Información adicional**

### **10.1. Conclusiones de las reuniones que durante el periodo se realizaron con la revisoría fiscal, las áreas de control interno, servicio al consumidor financiero, y otras oficinas, dependencias o funcionarios de la entidad para evaluar los servicios y los pronunciamientos del DCF sobre casos frecuentes, cuantiosos o importantes a juicio del DCF.**

En el año 2022, y como parte del proceso de atención y seguimiento de cada una de las quejas recibidas, semanalmente el Coordinador de la DCF sostuvo reuniones con el Jefe de Requerimientos Prioritarios de la Gerencia de Soluciones para el Cliente, a efectos de priorizar, revisar y resolver en la medida de lo posible, aquellas reclamaciones que vencidos los términos legales no habían sido atendidas por la entidad, y aquellas reclamaciones en las cuales recibida la respuesta, el DCF solicitó información adicional. Lo anterior, permitió junto con el Banco de Bogotá S.A., mejorar los términos de atención de las quejas, razón por la cual resaltamos y valoramos el compromiso y apoyo suministrado por la entidad durante este proceso.

Así mismo, durante el año 2022 la Defensoría mantuvo permanente comunicación con Banco de Bogotá S.A., en relación con las políticas definidas por la entidad en materia de atención y protección al consumidor financiero, y en particular, lo relacionado con la implementación de las disposiciones establecidas en la Circular Externa 013 de 2022.

Finalmente, consideramos importante resaltar que la Defensoría del Consumidor Financiero asistió a los Consejos Ejecutivos de Experiencia (anterior Comité Estratégico SACF), desarrollados por el Banco de Bogotá durante el año 2022.

**10.2. 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. Esta parte del informe debe contener como mínimo:**

**10.2.1. Las recomendaciones formuladas a la entidad vigilada para la identificación, y corrección de la causa raíz de las quejas o reclamos;**

Durante el año 2022, la Defensoría del Consumidor Financiero registró una disminución del 26.5% en el número de reclamaciones recibidas, pasando de 15594 en el año 2021, a 11455 en el 2022; no obstante, el Defensor del Consumidor Financiero considera pertinente y necesario presentar los siguientes comentarios por producto, tomando como base la tabla de productos establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia, y su volumen de participación en el total de las quejas recibidas:

### **TARJETA DE CREDITO**

Las quejas recibidas por este concepto a través de la Defensoría del Consumidor Financiero disminuyeron en un 20.29% en el año 2022, pasando de 5150 quejas recibidas en el año 2021, a 4105 quejas recibidas en el año 2022.

Sobre este producto proceden los siguientes comentarios:

- **Cancelación de tarjeta de crédito**

La Defensoría del Consumidor Financiero durante el año 2022, continuó recibiendo reclamaciones de tarjetahabientes por los inconvenientes presentados al momento de solicitar la cancelación de su tarjeta de crédito a través de los canales establecidos por la entidad financiera para tal efecto. Los tarjetahabientes son reiterativos en afirmar su molestia e inconformidad por la demora, dilación y falta de atención para el trámite de su solicitud.

Si bien en la totalidad de las quejas recibidas, el Banco de Bogotá atendió favorablemente la queja, realizando la cancelación del producto, reversando aquellos cobros no procedentes, y presentando excusas por los inconvenientes presentados, el DCF reitera su recomendación a la entidad financiera de atender este tipo de solicitudes de manera oportuna, garantizando al consumidor financiero un procedimiento sencillo y eficiente.

- **Ofrecimiento de tarjetas de crédito a través de establecimientos de comercio aliados**

Durante el año 2022, la DCF frecuentemente recibió reclamaciones de tarjetahabientes manifestando su inconformidad por el otorgamiento de tarjetas de crédito a través de establecimientos de comercio aliados (en especial compañías de telefonía celular), y en cuya venta, no habrían recibido información suficiente, clara y transparente con relación a las condiciones y características del producto.

En efecto, en sus reclamaciones los tarjetahabientes manifestaron su desconocimiento de cobros referentes a: cuota de manejo, seguros voluntarios, tasas de interés y fondo de garantías.

En la totalidad de las reclamaciones atendidas por el DCF, el Banco de Bogotá no aportó prueba suficiente que acreditase que brindó al consumidor información suficiente, clara y transparente respecto de las condiciones de aprobación de su tarjeta de crédito.

Acorde con lo anterior, el DCF recomienda al Banco de Bogotá revisar el proceso de venta de tarjetas de crédito a través de establecimientos de comercio aliados, a efectos de establecer un proceso de venta transparente, y que garantice que **previo** a la aceptación del producto, el consumidor financiero fue debida y suficientemente informado respecto de las condiciones y características de la tarjeta adquirida, brindando así, un trato justo al consumidor financiero.

- **Cobro de cuota de manejo.**

La Defensoria del Consumidor Financiero durante el año 2022, continuó recibiendo reclamaciones de tarjetahabientes por el cobro de cuota de manejo a sus tarjetas de crédito, en los siguientes eventos:

- El banco había ofrecido un periodo de exoneración de cobro.
- El cliente aceptó un reto transaccional para no generar el cobro.
- Tarjetas sobre las cuales el cliente había solicitado con antelación al banco su cancelación.
- Tarjetas cuyo plástico venció y no se realizó entrega del nuevo plástico al tarjetahabiente.
- Tarjetas nuevas no entregadas al cliente.

Si bien, la totalidad de las reclamaciones fueron correcta y oportunamente atendidas por la entidad financiera reversando los cobros efectuados erróneamente, y/o aclarando al tarjetahabiente las condiciones del cobro de cuota de manejo al producto, la DCF recomienda al Banco de Bogotá de establecer los mecanismos de control y seguimiento pertinentes, con el fin de garantizar que los cobros de cuota de manejo se realicen únicamente cuando a ello hubiere lugar.

- **Asistencias Internacionales**

Durante el año 2022, la DCF recibió reclamaciones de tarjetahabientes manifestando su inconformidad por la deficiente asesoría recibida del Banco de Bogotá, al solicitar información con relación a las asistencias internacionales ofrecidas por las franquicias asociadas a sus tarjetas de crédito. Si bien, el servicio de asistencias no es del resorte ni responsabilidad del Banco de Bogotá, el DCF recomienda a la entidad financiera reforzar la capacitación de sus canales de atención, a efectos de garantizar que los tarjetahabientes reciban adecuada y oportuna asesoría al respecto.

Así mismo, recomendamos al Banco de Bogotá evaluar la viabilidad de incluir en su página web en el link de “Preguntas Frecuentes”, información referente a las asistencias internacionales y el proceso para hacer uso de las mismas.

## **CREDITO DE CONSUMO, COMERCIAL E HIPOTECARIO**

Las quejas recibidas por este concepto a través de la Defensoría del Consumidor Financiero disminuyeron en un 33.6% en el año 2022, pasando de 5561 quejas recibidas en el año 2021, a 3692 quejas recibidas en el año 2022.

Al respecto, el DCF se permite realizar los siguientes comentarios:

- **Tasa de interés**

Durante el año 2022, la DCF recibió varias reclamaciones de titulares de las diversas líneas de crédito, en particular créditos de vivienda y/o Leasing Habitacional, manifestando su inconformidad por cuanto la tasa de interés a la cual había sido contabilizado su crédito, era superior a la inicialmente ofrecida por el Banco de Bogotá.

Si bien en la totalidad de las quejas, el Banco de Bogotá acreditó y soportó en debida forma que en la carta de aprobación del crédito entregada al consumidor financiero, se encontraba expresamente contemplado que la tasa de interés sería la vigente al momento del desembolso del crédito, el DCF recomienda que, **previo** al desembolso del crédito aprobado, el Banco de Bogotá informe por escrito al titular las condiciones finales de su aprobación (monto, plazo, tasa de interés, seguros asociados).

- **Ofrecimiento de créditos a través de establecimientos de comercio aliados**

Durante el año 2022, la DCF frecuentemente recibió reclamaciones de titulares de crédito manifestando su inconformidad por el otorgamiento de créditos a través de establecimientos de comercio aliados y en cuya venta, no habrían recibido información suficiente, clara y transparente con relación a las condiciones y características del producto.

Si bien, en la totalidad de los casos el Banco de Bogotá aclaró que la adquisición del crédito se surtió con el lleno de los requisitos establecidos, llama la atención que los consumidores son reiterativos en afirmar que desconocían totalmente el otorgamiento y aprobación del crédito.

Acorde con lo anterior, el DCF recomienda al Banco de Bogotá adoptar las medidas tendientes a garantizar que el otorgamiento de créditos a través de establecimientos aliados se realice mediante un procedimiento que brinde información, suficiente, clara y transparente al consumidor, y con los debidos soportes en caso de ulteriores reclamaciones.

- **Seguros obligatorios (seguro de vida, vehículo e incendio y terremoto).**

Durante el año 2022, la DCF recibió reclamaciones de titulares de las diversas líneas de crédito, que manifestaban su inconformidad por la demora y/o no respuesta por parte de la entidad respecto de la aprobación o rechazo de la póliza endosada, ocasionando que la entidad financiera los incluyera dentro de su póliza colectiva, generando el cobro de las respectivas primas del seguro en las cuotas mensuales de su crédito, y presentándose una coexistencia de seguros.

Si bien el Banco de Bogotá estableció un canal para la atención de este tipo de requerimientos, el DCF recomienda al Banco de Bogotá revisar el procedimiento establecido, a efectos de garantizar una atención y respuesta oportuna a los clientes.

Así mismo, reiteramos nuestra recomendación al Banco de Bogotá que, previo al vencimiento de las pólizas endosadas, notifique a los deudores la vigencia de las mismas, informando en debida forma las condiciones y características que debe cumplir la póliza adquirida para ser aceptada por la entidad financiera, y las consecuencias de no presentar oportunamente la renovación de la póliza.

## **CREDITO DE CONSUMO, COMERCIAL E HIPOTECARIO y TARJETA DE CRÉDITO**

- **Actualización reporte centrales de riesgo.**

La DCF durante el año 2022, recibió varias reclamaciones de titulares de las diversas líneas de crédito, que manifestaron su inconformidad por la demora del Banco de Bogotá en realizar la actualización del reporte de su obligación ante las centrales de riesgo, una vez normalizó la situación de mora o canceló totalmente el producto.

- **Entrega de paz y salvo.**

La DCF durante el año 2022, recibió reclamaciones de titulares de las diversas líneas de crédito, que manifestaron su inconformidad por la demora del Banco de Bogotá en entregar el paz y salvo de sus productos, una vez cancelados mediante acuerdo de pago. En algunas ocasiones, los clientes manifestaron su inconformidad por cuanto les habría sido informado que la entrega de dicho documento tardaba un tiempo superior a los dos meses.

El DCF recomienda al Banco de Bogotá revisar el procedimiento establecido para la contabilización y aplicación de los acuerdos de pago cumplidos, a efectos de garantizar que la entrega del paz y salvo se realice en un tiempo razonable, y sin que medie solicitud expresa del consumidor.

- **Acuerdos de Pago.**

La DCF durante el año 2022, continuó recibiendo reclamaciones de titulares de las diversas líneas de crédito, que manifestaron su inconformidad por cuanto una vez efectuados los pagos en cumplimiento de un acuerdo ofrecido por una agencia de cobranza, les fue notificado que el acuerdo no fue aprobado por parte del Banco de Bogotá, quedando aplicado el pago como abono a la obligación en situación de

mora. En opinión del DCF, esto constituye una deficiente e indebida asesoría al consumidor financiero.

El DCF recomienda al Banco de Bogotá revisar el procedimiento establecido, con el fin de garantizar que las alternativas de pago ofrecidas a los deudores por sus agencias de cobranza no sean objeto de rechazo por parte de la entidad financiera.

## **CUENTA DE AHORROS**

Las quejas recibidas por este concepto a través de la Defensoría del Consumidor Financiero disminuyeron en un 26.9% en el año 2022, pasando de 3555 quejas recibidas en el año 2021, a 2596 quejas recibidas en el año 2022.

Al respecto, el DCF se permite realizar los siguientes comentarios:

- **Transacciones exitosas no debitadas.**

Durante el año 2022, la DCF recibió frecuentemente reclamaciones de titulares de cuentas de ahorros, manifestando su inconformidad por cuanto el Banco de Bogotá había debitado recursos de su cuenta, sin justificación alguna. Si bien, en la mayoría de los casos el Banco de Bogotá explicó a que correspondían estos débitos, aclarando la(s) transacción(es) que originaban dicho ajuste, y para lo cual se encuentra contractualmente facultado, el DCF recomienda al Banco de Bogotá al momento de efectuar dichos débitos, notificar al titular de la cuenta el origen del ajuste efectuado en su cuenta.

- **Medidas cautelares de embargo.**

Durante el año 2022, la DCF recibió varias reclamaciones de titulares de cuentas de ahorros, manifestando su inconformidad por la demora del Banco de Bogotá en dar cumplimiento a los oficios de desembargo radicados y/o por el desconocimiento del proceso establecido por la entidad financiera para la recepción de dichos documentos.

El DCF recomienda al Banco de Bogotá revisar el procedimiento establecido para la atención de este tipo de requerimientos, a efectos de garantizar que se realice oportunamente el levantamiento de la medida cautelar cuando a ello hubiere lugar, o en caso negativo, informar por escrito al cliente las razones por las cuales no procede el levantamiento de la medida cautelar sobre la cuenta de ahorros.

Así mismo, el DCF recomienda al Banco de Bogotá incluir en su página web en el link de “Preguntas Frecuentes”, el procedimiento establecido para la atención de este tipo de requerimientos.

### **10.2.2. Situaciones identificadas que impidan ofrecer un trato justo al consumidor financiero.**

Durante el año 2022, en el desarrollo de sus funciones el DCF no identificó situaciones en particular que impidiesen ofrecer un trato justo al consumidor financiero, por parte de Banco de Bogotá S.A.

### **10.2.3. Planes de acción adoptados por la entidad vigilada, derivados de las recomendaciones realizadas y; seguimiento realizado por el DCF a los planes de acción adoptados por la entidad vigilada.**

Como anotamos en el punto 3. del presente Informe, durante el año 2022 se presentó una disminución del 26.5% en el número de quejas presentadas por los consumidores financieros, pasando de 15594 quejas recibidas en el año 2021, a 11455 quejas recibidas en el año 2022.

Acorde con lo anterior, el DCF se permite resaltar los siguientes Planes de Acción implementados por el Banco de Bogotá con ocasión al Informe Anual de Gestión del año 2021, y los cuales consideramos tuvieron impacto positivo en la disminución de las quejas recibidas:

#### **• RECOMENDACIONES RELACIONADAS CON CREDITOS**

##### **Créditos de Libranza**

Durante el año 2021, la DCF recibió reclamaciones de titulares de créditos de Libranza, manifestando su inconformidad por cuanto con posterioridad al retanqueo de su crédito, el Banco de Bogotá aplicó a la nueva obligación, recursos trasladados por su empleador a la entidad financiera, correspondientes a la obligación cancelada.

Si bien en la mayoría de las quejas atendidas por el DCF, el Banco de Bogotá aclaró que dicha aplicación estaba expresamente consagrada en la “Carta de Bienvenida” y “Autorización de Descuento” suscrita por el deudor, el DCF recomienda al Banco de Bogotá evaluar la viabilidad de abstenerse de aplicar dichos recursos a la nueva obligación y reintegrarlos al cliente. Lo anterior, por las siguientes razones:

- El valor descontado y trasladado al Banco corresponde a una obligación cancelada.
- La primera cuota de la nueva obligación, aún no se ha hecho exigible.

##### **Respuesta Banco de Bogotá:**

*“Conscientes de la importancia de brindar información transparente y completa con relación a esta funcionalidad, se ha reforzado a la fuerza comercial la claridad que debe darse al consumidor financiero desde el momento de la venta del producto financiero de libranzas, respecto a la manera en que serán aplicados los descuentos de nómina trasladados por las pagadurías y que correspondan a la obligación cancelada en una operación de retanqueo.*”

*En este sentido, el Banco de Bogotá mantendrá la funcionalidad de abono a capital al nuevo crédito pues, adicional a lo citado anteriormente y la información expresamente consagrada en la “Carta de Bienvenida” y “Autorización de Descuento” suscrita por el titular del crédito de libranza, se reforzará este esquema de comunicación a través del envío de un mensaje de texto mediante el cual se explicará, una vez se desembolse la operación de retanqueo, la manera en que serán aplicados los recursos del valor descontado en el crédito nuevo. Dicha comunicación se implementó desde inicios de mayo del presente año.”*

### **Aplicación de las medidas de Alivio**

Durante el año 2021, la Defensoría del Consumidor Financiero recibió frecuentemente reclamaciones de titulares de las diversas líneas de crédito del Banco de Bogotá, manifestando su inconformidad por los efectos derivados de la aplicación de las medidas de alivio a sus créditos, y los cuales no habrían sido previamente informados por parte del Banco de Bogotá. Entre los principales motivos se encuentran:

- Imputación de los pagos, una vez se reanudó la exigibilidad de la obligación.
- Ampliación del plazo del crédito (en especial vivienda), en un número de cuotas superior, al número de cuotas objeto de alivio.

La DCF recomienda al Banco de Bogotá al momento de atender este tipo de reclamaciones, explicar en debida forma al deudor, y en términos sencillos las razones por las cuales se presentaron dichos ajustes en sus obligaciones, y si los mismos implican per se, un costo mayor para el deudor en el pago de su obligación.

### **Respuesta Banco de Bogotá:**

*“Como consecuencia de la modificación de los planes de pago iniciales, a raíz de la aplicación de alivios financieros (al tenor de las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia por medio de las Circulares Externas 007, 014 y 022 de 2020), las obligaciones acogidas a estas medidas excepcionales continuaron generando intereses, gastos y seguros que, durante el periodo aliviado, no fueron cubiertos, permitiendo de esta manera suavizar el flujo de caja de nuestros clientes.*

*Al momento de reanudar los pagos luego del periodo de alivio solicitado por el cliente y aplicado por el Banco, en cada caso existían valores pendientes de pago para cada uno de los rubros señalados en el párrafo inmediatamente anterior. Debido a esto, el consumidor financiero evidenció, en algunos casos y para algunas cuotas, que las mismas cubrieron intereses, gastos y seguros causados y no pagados.*

*Dicho lo anterior, informamos que para el caso concreto de créditos de vivienda y contratos de Leasing habitacional sobre los cuales se aplicaron medidas de alivio financiero, el Banco de Bogotá desplegó un plan de ajuste mediante el cual, a lo largo del segundo trimestre del 2022, se reliquidaron tales obligaciones para:*

- *Ajustar los pagos realizados desde que finalizó el periodo de alivio, garantizando que con los mismos se amortice a capital, de acuerdo con lo estipulado en la Ley 546 de 1999.*

- *Trasladar las cuotas aliviadas, de tal forma que sean pagadas al final del crédito, sin intereses adicionales.*

*Vale la pena aclarar que el citado plan de ajuste fue acompañado de una campaña de comunicación, mediante la cual se informó en debida forma a los clientes sobre el detalle de la modificación que aplicaría el Banco de Bogotá, remitiendo el nuevo plan de pagos de la obligación aliviada. Así mismo, el cronograma de implementación definido para estos ajustes fue puesto en conocimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia.*

*Aunado a lo anterior, se incluirá nuevamente la información de alivios en la página web del Banco para brindar mayor información a los clientes sobre las aplicaciones de los pagos de créditos que recibieron alivio financiero.”*

## **Créditos – Aplicación de los pagos**

Durante el año 2021, la DCF frecuentemente recibió reclamaciones de titulares de las diversas líneas de crédito, manifestando su inconformidad por la forma en la cual el Banco de Bogotá aplicó los pagos realizados a sus obligaciones. La DCF recomienda al Banco de Bogotá implementar programas de educación financiera que, entre otros temas, ilustren en términos sencillos a los deudores, con relación a la aplicación de los pagos a sus créditos, y la información reflejada en los extractos de sus productos.

### **Respuesta Banco de Bogotá:**

*“Con el objetivo de mitigar este tipo de reclamaciones, el Banco está trabajando en implementar el envío a sus clientes de un correo electrónico mediante el cual, cada vez que se realice un pago, se confirme la aplicación del mismo y se informe el efecto de su imputación en el crédito destino; desarrollo que se estima, se encuentre en producción para el segundo semestre del año 2022.*

*Sumado a lo anterior, con el propósito de promover la educación financiera del consumidor se implementaron los siguientes planes de acción:*

*i) Se diseñó e incluyó en la página web del banco un site (<https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/educacion-financiera/buen-manejo-de-tus-pagos/el-abc-de-los-pagos>), en el que se explica de manera sencilla a los deudores la manera en que se aplican los pagos realizados sobre créditos.*

*En la misma dirección url, se agregó información relativa a los tipos de pagos extraordinarios y los medios definidos por el Banco para su recepción.*

*ii) De otra parte, se implementó un instructivo de lectura de extractos para la gama de créditos de consumo ofrecidos por el Banco de Bogotá. Dicha herramienta puede ser consultada actualmente en el siguiente link:*

<https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/educacion-financiera/buen-manejo-de-tus-pagos>

*En este espacio virtual, el consumidor financiero encontrará explicación detallada para cada una de las secciones contempladas en el extracto de créditos.”*

- **RECOMENDACIONES RELACIONADAS CON CUENTA DE AHORROS**

### **Debitado no Dispensado**

Durante el año 2021, la DCF continuó recibiendo reclamaciones de cuentahabientes por cuanto al momento de realizar retiros de efectivo a través de cajeros automáticos de la Red Aval, el cajero no dispensó los recursos, pero sí afectó el saldo de su cuenta ocasionando el correspondiente reclamo. En la mayoría de los casos, los clientes acudieron al DCF habiendo transcurrido 8 o más días, desde el retiro objeto de reclamo, sin que la entidad financiera hubiera suministrado respuesta.

El DCF reitera su recomendación al Banco de Bogotá, en el sentido de optimizar el proceso de conciliación y validación de las transacciones, en aras de garantizar que los reintegros de recursos cuando a ello hubiere lugar, se realicen prontamente al titular de la cuenta. Lo anterior, por cuanto al tratarse de reclamaciones de naturaleza monetaria, el cliente requiere de una pronta y rápida solución por parte de la entidad financiera.

### **Respuesta Banco de Bogotá:**

*“El Banco ha calibrado permanentemente este proceso de conciliación, lo cual ha permitido atender el 73% de las reclamaciones asociadas a este motivo de inconformidad en un término igual o inferior a dos días hábiles y el 90% en un término igual o inferior a 4 días hábiles.*

*Además, continúa optimizando el proceso actual de conciliación realizado para cajeros automáticos de la Red Aval. Para ello, se validará con ATH y el Grupo Aval las fuentes de información que podrían consumirse para aumentar la proactividad y oportunidad en la atención de este tipo de reclamaciones.*

*A partir de este acercamiento, se espera implementar un nuevo control en la conciliación de este tipo de transacciones que facilite la identificación de inconvenientes presentados en la entrega de recursos a través de cajeros automáticos de la red Aval, permitiendo, de esta manera, el abono proactivo de los recursos objeto de reclamo y, en consecuencia, la atención de este tipo de reclamaciones en un tiempo no superior a 3 días hábiles.*

*La Gerencia de Servicios Electrónicos adelanta esta iniciativa a partir del segundo trimestre de 2022.”*

## **Cobro de Comisiones**

Durante el año 2021, la DCF recibió varias reclamaciones de titulares de cuentas de ahorros, manifestando su inconformidad por cuanto el Banco de Bogotá efectuó débitos a su cuenta por concepto de cobro acumulado de comisiones (cuota de administración, por ejemplo), que se encontraban pendientes de cobro, una vez ingresaron recursos a la cuenta.

Si bien, en la mayoría de los casos el Banco de Bogotá explicó y aclaró en debida forma a que correspondían estos cobros, y sobre los cuales está contractualmente facultado para cobrar, el DCF recomienda a la entidad financiera notificar o informar a sus cuentahabientes, una vez se realizan estos débitos y a qué conceptos corresponden.

### **Respuesta Banco de Bogotá:**

*“Buscando mitigar este tipo de requerimientos, el Banco de Bogotá implementó el envío mensual de una relación de cuentas que cumplen condiciones para condonar los débitos pendientes por aplicar en cuentas de nómina, originados por cuotas de administración o manejo pendientes de pago. Este desarrollo permite condonar las transacciones de recobro de comisiones de cuota de manejo, cobro administración portafolio integral y cuota de manejo tarjeta débito para aquellos eventos en los que el cliente crea una nueva cuenta o reactiva una cuenta del Banco de Bogotá.*

*Adicionalmente, se hizo extensivo este beneficio para cuentas creadas en oficina por flujo digital (tablet), por medio de un proceso semiautomático, que será automatizado en su totalidad en el transcurso de 2022. Con estos ajustes, esperamos disminuir el volumen de reclamaciones registradas por este concepto.*

*Finalmente, confirmamos que se radicó un requerimiento de tipo legal, respecto al cobro retroactivo de comisiones en cuentas inactivas o cuyo estado no es ‘Activa’, en el que se tiene contemplado brindar información al consumidor respecto a los débitos pendientes por aplicar por concepto de comisiones o cuotas de manejo, a través de los siguientes canales o medios de información: Extractos y app Banca Móvil. La Gerencia de Producto de Depósitos realizará el debido seguimiento a la puesta en producción de esta iniciativa”.*

## **Cuenta de ahorros de pensionado – Gravamen a los movimientos financieros.**

Durante el año 2021, la DCF recibió algunas reclamaciones de titulares de cuentas de ahorro de pensionado, que manifestaron su inconformidad por los cobros efectuados por la entidad financiera por concepto de GMF, y los cuales no serían procedentes.

Si bien, estos casos fueron correcta y debidamente atendidos por parte del Banco de Bogotá efectuando los reintegros cuando a ello hubiere lugar, o explicando la pertinencia de su cobro, el DCF recomienda a la entidad financiera cuando se realiza la apertura de las cuentas de pensionado, brindar asesoría al consumidor con relación a los requisitos exigidos por la ley para que su cuenta sea marcada como exenta del GMF.

### **Respuesta Banco de Bogotá:**

*“En atención a esta recomendación de la Defensoría del Consumidor Financiero, la Gerencia de Depósitos con el acompañamiento de la Gerencia Jurídica, la Dirección de Marketing y Comunicaciones y la Dirección de Experiencia del Cliente, trabajan en el cambio de las cartas de bienvenida de las cuentas que se abren por flujo tradicional. Específicamente para las cuentas de ahorros de pensionados en dicha comunicación se informará al consumidor financiero las condiciones y características principales de su producto y se dará mayor claridad al cuentahabiente respecto a las condiciones de exención para el Gravamen a los Movimientos Financieros de su cuenta de ahorros de pensionado.*

*Adicionalmente, el Banco de Bogotá habilitará en sus canales digitales la posibilidad de apertura de cuenta de ahorros para pensionados; procedimiento en el cual no será necesaria la intervención de un asesor comercial del Banco. En consecuencia, se especificará claramente en la landing del producto digital la información sobre los requisitos exigidos por Ley para que la cuenta sea marcada como exenta del GMF.*

*Finalmente, se realizará un refuerzo para sensibilizar a la fuerza comercial sobre la importancia de mencionar en el momento de la apertura los beneficios y requisitos para acceder a la exoneración del GMF. Estos cambios estarán implementados a lo largo del segundo semestre del año 2022.”*

### **Transacciones no consentidas y/o autorizadas**

Durante el año 2021, la Defensoría del Consumidor Financiero frecuentemente recibió reclamaciones de titulares de cuentas de ahorro rechazando transacciones realizadas con cargo al saldo de sus productos.

Si bien, en la totalidad de los casos el Banco de Bogotá adelantó la correspondiente investigación de los hechos, fijando su posición jurídica al respecto, el DCF observó algunos casos, en los cuales, pese a que las transacciones reclamadas no se ajustaban al perfil transaccional del cliente, las mismas cursaron exitosamente, sin que la entidad financiera acreditara cuales fueron los procedimientos y gestiones adelantadas para detener y confirmar estas operaciones con el titular del producto, en cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Circular 052 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

### **Respuesta Banco de Bogotá:**

*“El Banco de Bogotá cuenta con herramientas que analizan las transacciones efectuadas por los clientes, las cuales usan tecnología que permite el alertamiento de clientes verificando el perfil y casuísticas presentadas para el fraude. De igual forma, estas herramientas son calibradas de manera constante a fin de realizar la detección de aquellas transacciones anómalas. A partir de este ejercicio constante de ajuste y pese al crecimiento del fraude en el sector financiero a lo largo de los últimos años, el Banco ha logrado mantener un comportamiento destacable en las métricas de medición, alertamiento, gestión y prevención implementadas para las distintas modalidades de fraude.*

*Adicionalmente, dando cumplimiento a la Circular Externa 052 de la Superintendencia Financiera de Colombia, se generan notificaciones a los clientes por los canales de comunicación con los que cuenta el Banco y los reportados por los clientes, como lo son: Contacto telefónico, envío de SMS, correos electrónicos, WhatsApp y APP del Banco, para aquellos eventos en los que se presume algún tipo de vulnerabilidad al consumidor financiero. Dichos mecanismos de notificación complementan para algunos eventos, un canal de interacción doble vía (Banco – Cliente). Por medio de este tipo de comunicaciones se promueve la opción de autogestión y cuidado del cliente.*

*El Banco de Bogotá trabaja constantemente para brindar experiencias en la que prevalezca el buen servicio. En este sentido, aunque existen transacciones que pueden distanciarse del perfil transaccional de algunos clientes, no resulta viable declinarlas automáticamente, asumiendo que las mismas se asocian a tendencias fraudulentas, pues, de lo contrario la afectación al servicio podría ser muy grande y, en consecuencia, las quejas podrían incrementar por esta causa.”*

En opinión del DCF, los anteriores planes de Acción establecidos por Banco de Bogotá S.A., han contribuido a mitigar las reclamaciones que por estos motivos se recibían, razón por la cual resaltamos el compromiso y esfuerzo de la entidad en la consolidación de una cultura de trato justo, debida atención, acceso y suministro de información clara, transparente y oportuna.

### **10.3. 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.**

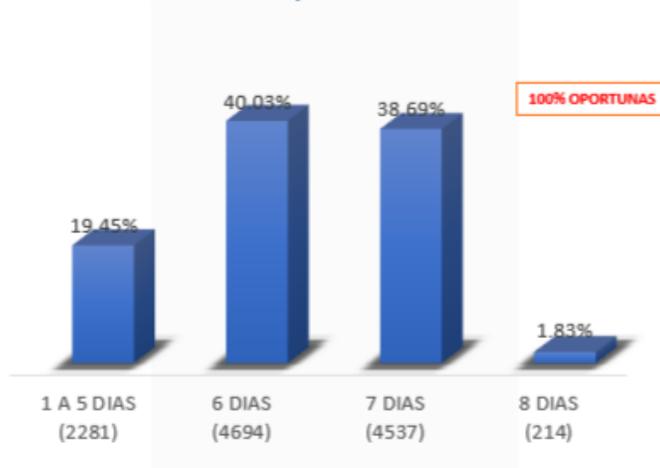
En el período comentado Banco de Bogotá S.A. suministró al Defensor del Consumidor Financiero los recursos requeridos para el normal y adecuado funcionamiento de la Defensoría; así como su permanente disposición para atender cualquier requerimiento o suministrar la información que le fuere solicitada

## **11. Indicador de Gestión de la Defensoría del Consumidor Financiero.**

Como parte del proceso de seguimiento adelantado por el DCF a la atención de las quejas presentadas por los consumidores financieros de Banco de Bogotá S.A., desde el año 2021, la DCF ha venido trabajando en la implementación de diferentes planes de acción encaminados a continuar consolidando una atención eficiente, oportuna y bajo los lineamientos del Decreto 2555 de 2010, Ley 1328 de 2009, y ahora Circular Externa 013 de 2022.

Acorde con lo anterior, las 11726 quejas atendidas por el DCF durante el año 2022 fueron resueltas (emisión de Concepto), dentro de los siguientes términos, una vez recibida la respuesta de parte de Banco de Bogotá S.A.:

### TOTAL 11.726 QUEJAS CERRADAS 2022



Como se observa, del total de quejas resueltas por el DCF durante el año 2022, en el 98.17% de las quejas, el DCF rindió su Concepto en un término inferior al plazo máximo señalado por el Decreto 2555 de 2010, resaltando que, en 2281 reclamaciones el DCF rindió su Concepto dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de respuesta integral del Banco de Bogotá, logrando así que durante el año 2022 se obtuvieran los siguientes resultados con relación al tiempo de ciclo promedio (días hábiles), que transcurrieron para la resolución de una queja:

	Promedio Total	Promedio Banco	Promedio DCF
<b>Año 2021</b>	28.44	20.94	7.5
<b>Año 2022</b>	20.5	14.12	5.93

Por lo anteriormente expuesto, el DCF se permite resaltar el compromiso y colaboración brindado por el Banco de Bogotá, en la atención de cada una de las quejas recibidas, cuya gestión contribuyó positivamente a la adecuada y oportuna atención a los consumidores financieros.

Finalmente, expresamos nuestro agradecimiento por la efectiva y oportuna colaboración que nos brindaron todos los estamentos de Banco de Bogotá S.A., que hicieron posible el desarrollo y cumplimiento de nuestras funciones, y con los cuales la Defensoría del Consumidor Financiero mantuvo contacto y colaboración permanente

Con toda atención,

**ALVARO JULIO RODRIGUEZ PEREZ**  
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE BANCO DE BOGOTÁ S.A.