

Bogotá D.C., febrero 1 de 2024

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 2023

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 2023.

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.

Acorde con lo anterior, y como parte del monitoreo conjunto de la DCF y el Banco de Bogotá S.A., del proceso de atención y resolución de las quejas durante el año 2023, la DCF sostuvo las siguientes reuniones con el Banco de Bogotá S.A.:

- **14 de abril 2023**

La DCF presentó a la Gerencia de Soluciones para el Cliente del Banco de Bogotá S.A., los siguientes indicadores de su gestión correspondiente al primer trimestre de 2023:

- Volumen de quejas cerradas
- Tiempo promedio de atención de quejas
- Tiempo de ciclo total de las quejas resueltas

- **Fecha 12 de septiembre 2023**

La DCF presentó a la Gerencia de Soluciones para el Cliente del Banco de Bogotá S.A., los siguientes indicadores de su gestión correspondiente al mes de agosto de 2023:

- Volumen de quejas cerradas (resueltas) por parte de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- Cantidad de quejas recibidas por parte de la DCF
- Tiempo promedio de atención de las quejas
- Tiempo de ciclo total de las quejas resueltas

Se analizaron los resultados obtenidos en términos de oportunidad y demanda durante lo corrido del mes de agosto, evidenciando que el volumen de quejas resueltas por el DCF ascendió a 1.826, cifra que representó un incremento del 14.29% respecto al mes inmediatamente anterior, y del 56.34%, respecto del mes de agosto del año 2022.

Se revisaron en conjunto las cifras de casos vencidos e incompletos a corte del 7 de septiembre de 2023, y las cuales se definió, serían objeto de especial revisión en las sesiones semanales sostenidas por la DCF y la Gerencia de Soluciones para el Cliente.

La DCF resaltó la necesidad de conocer el plan de trabajo definido por el Banco para mitigar el aumento en el volumen de quejas recibidas, para lo cual se acordó revisar en detalle los siguientes motivos de quejas:

- Presuntos fraudes en el otorgamiento de tarjetas de crédito a través de establecimientos de comercio y/o Aliados.
- Reclamaciones asociadas al proceso de cancelación de tarjeta de crédito.
- Quejas por cobros de cuota de manejo en ofertas de reto transaccional o exoneración, no cumplidas.
- Reclamaciones por suplantación en el otorgamiento de productos.
- Incremento primas de seguros obligatorios.
- Quejas por transacciones no consentidas y/o no autorizadas.

Fecha 11 de octubre 2023

La DCF presentó a la Gerencia de Soluciones para el Cliente del Banco de Bogotá S.A., los siguientes indicadores de su gestión correspondiente al mes de septiembre de 2023:

- Volumen de quejas cerradas (resueltas) por parte de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- Cantidad de quejas recibidas por parte de la DCF
- Tiempo promedio de atención de las quejas
- Tiempo de ciclo total de las quejas resueltas

Entre enero y septiembre del año 2023, la DCF atendió un total de 12.648 quejas, frente a 8.978 que habían sido resueltas para este mismo periodo de tiempo en el año 2022; lo cual representa un incremento del 40.87%.

La DCF socializó también las cifras de quejas recibidas a lo largo de septiembre, informando que en dicho mes se alcanzó la cifra más alta para lo corrido del 2023, con un total de 2,050 quejas recibidas; cantidad que representa un aumento del 110% respecto del volumen registrado para el mismo periodo del 2022.

Así mismo, se revisó en conjunto con la Gerencia de Soluciones para el Cliente, la totalidad de las quejas vencidas e incompletas vencidas a corte 30 de septiembre de 2023, resaltando la DCF la importancia y necesidad de priorizar la atención de las quejas más antiguas, por parte del Banco de Bogotá.

Finalmente, la DCF recomendó al Banco de Bogotá revisar los siguientes motivos de inconformidad, evidenciados en las quejas recibidas:

- Presuntos fraudes en el otorgamiento de tarjetas de crédito a través de establecimientos de comercio y/o Aliados.
- Reclamaciones asociadas al proceso de cancelación de tarjeta de crédito.
- Quejas por cobros de cuota de manejo en ofertas de reto transaccional o exoneración, no cumplidas.
- Reclamaciones por suplantación en el otorgamiento de productos.
- Incremento primas de seguros obligatorios.
- Quejas por transacciones no consentidas y/o no autorizadas.

Adicionalmente, mediante comunicaciones de fechas 24 de octubre y 18 de diciembre de 2023, el DCF en cumplimiento de lo dispuesto por numeral 6 del Artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, puso en conocimiento del superior de la Gerencia de Soluciones para el Cliente, el alto volumen de quejas vencidas, incompletas e incompletas vencidas que presentaba la entidad financiera, y las cuales a corte del 15 de diciembre de 2023, ascendían a 890 quejas, resaltando entre otros aspectos, los siguientes:

“...es importante mencionar que el pasado 30 de octubre de 2023, el Banco de Bogotá informó a esta Defensoría los planes de acción implementados por la Gerencia de Soluciones para el Cliente (correo precedente), con el propósito de disminuir el número de quejas vencidas, incompletas e incompletas vencidas, y a que ese momento ascendían a 780 quejas; no obstante, como se indica en el párrafo anterior, el número de quejas se ha incrementado significativamente llegando a 890 quejas, situación que ha generado un riesgo legal y reputacional para la Defensoría del Consumidor Financiero, y que se ha materializado en un aumento del número de Acciones de Tutela promovidas en contra de la Defensoría, por la no respuesta a las quejas interpuestas por los consumidores financieros.

Aunado a lo anterior, el pasado 12 de diciembre del año en curso, la Superintendencia Financiera de Colombia requirió a la Defensoría del Consumidor Financiero dentro del trámite de Acción de Tutela promovida por el apoderado judicial del señor XXXX en contra del Banco de Bogotá y la Defensoría del Consumidor Financiero por una presunta vulneración al derecho de petición, al no haber suministrado respuesta a una reclamación admitida por esta Defensoría desde el pasado 13 de octubre de 2023, y en cuyo trámite solo obtuvimos respuesta integral de la entidad financiera, con ocasión al requerimiento del ente de inspección, vigilancia y control.”

- 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.

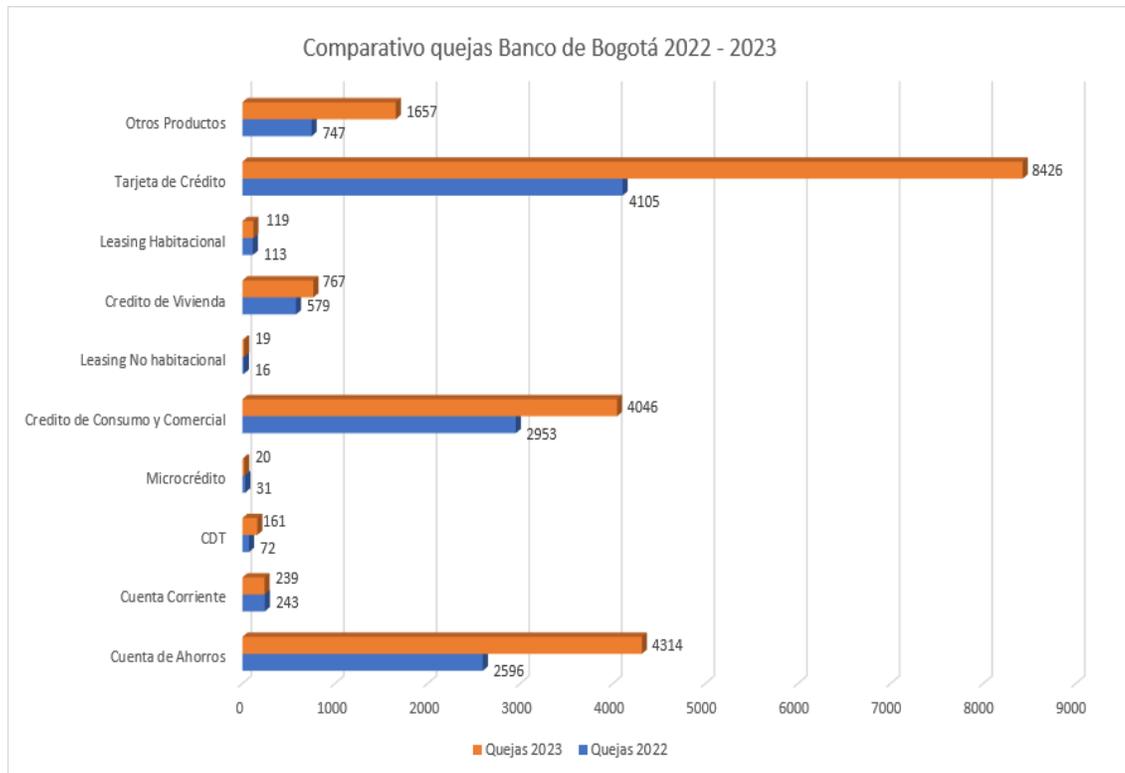
	Año 2023
Quejas pendientes año anterior (2022) *	616
Quejas recibidas**	19768
Quejas aceptadas	19601
Quejas tramitadas (resueltas)	18117
Rectificadas	9385
A favor de la entidad	8732
A favor del consumidor financiero	0
Quejas desistidas	70
Quejas inadmitidas	104
Quejas pendientes a diciembre 31***	2093

* A corte 1 de enero de 2023.

** Durante el año 2023, se presentó un incremento del **72.57%** en el número de quejas presentadas por los consumidores financieros, pasando de 11455 quejas recibidas en el año 2022, a 19768 quejas recibidas en el año 2023.

A continuación, nos permitimos remitir el comparativo del comportamiento de las quejas recibidas durante el año 2022, respecto del año 2023, de conformidad con la tabla vigente de productos establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia:

Código	Producto	Quejas 2022	Quejas 2023	Variación
201	Cuenta de Ahorros	2596	4314	66.17%
202	Cuenta Corriente	243	239	- 1.64%
203	CDT	72	161	123.61%
209	Microcrédito	31	20	-35.48%
210,216	Credito de Consumo y Comercial	2953	4046	37.01%
211	Leasing No habitacional	16	19	18.75%
213	Credito de Vivienda	579	767	32.46%
214	Leasing Habitacional	113	119	5.30%
215	Tarjeta de Crédito	4105	8426	105.26%
298	Otros Productos	747	1657	121.82%
	Total quejas recibidas	11455	19768	72.57%



*** Del total de quejas en trámite a corte 31 de diciembre de 2023, 1221 quejas correspondían a reclamaciones aceptadas durante ese mes, y las cuales se encontraban en términos legales para su atención.

Así mismo, del total de quejas en trámite a corte 31 de diciembre de 2023, **557** quejas se encontraban sin respuesta por parte de la entidad financiera, una vez agotados los términos legales establecidos en el Decreto 2555 de 2010. No obstante, a fecha de corte 1 de febrero de 2024, el inventario de dichas quejas disminuyó a 76, gracias a los planes de acción implementados por la Gerencia de Soluciones para el Cliente, y los cuales impactaron positivamente en la atención de dichas quejas.

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

Durante el año 2023, la DCF del Banco de Bogotá S.A., recibió 19768 reclamaciones, principalmente por los siguientes motivos:

- Revisión proceso de aplicación de alternativas de normalización de créditos.
- Incumplimientos en la negociación y acuerdos de pago.
- Revisión y/o liquidación de productos.
- Inconsistencia en seguros.

- Presunta suplantación de personas.
- Inconformidad con tasas de interés.
- No cancelación o terminación de los productos.
- No disponibilidad o fallas de los canales de atención.
- No entrega de paz y salvo.
- Transacción no reconocida.
- Demora en la respuesta a quejas, reclamos o peticiones.
- Reporte injustificado a centrales de riesgo.
- Inconsistencia en el cobro de comisiones - Descuentos injustificados.
- 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 19768 quejas recibidas versaron sobre los siguientes productos:

Producto	Quejas 2023	Participación
Tarjeta de Crédito	8426	42.62%
Cuenta de Ahorros	4314	21.28%
Credito de Consumo y Comercial	4046	20.46%
Otros Productos	1657	8.38%
Credito de Vivienda	767	3.88%
Cuenta Corriente	239	1.20%
CDT	161	0.81%
Leasing Habitacional	119	0.60%
Microcrédito	20	0.10%
Leasing No Habitacional	19	0.09%
Total, quejas recibidas	19768	100.00%

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 2023, del total de quejas resueltas por el DCF, Banco de Bogotá S.A. rectificó su posición en 9385 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, 9385 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 2023 del total de quejas resueltas por el DCF, solo el 51.80% 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 2023, la entidad financiera en 2220 casos atendió favorablemente la pretensión económica del consumidor financiero, efectuando el correspondiente reintegro. Esta gestión, de acuerdo con la información suministrada por la Gerencia de Soluciones para el Cliente, representó un reconocimiento por parte de la entidad financiera de \$555,597,441.⁶⁰

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 2023, 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 2023, 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 2023 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 2023, 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 2023 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 2023, 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 2023, el Banco de Bogotá S.A., solicitó al DCF la revisión de los siguientes formatos:

FORMATO	VERSIÓN	FECHA
VSE_FOR_126 REGLAMENTO SERVICIO PASARELA GOU MODALIDAD GATEWAY	V1	16/01/2023
VSE_FOR_127 Check List de Implementación Pasarela GOU	V1	19/01/2023
CEX_FOR_096 CARTA DE INSTRUCCIONES GLOBAL CR-253-1 PJ	V1	10/02/2023
CEX_FOR_095 CARTA DE INSTRUCCIONES GLOBAL CR-253-1 PN	V1	10/02/2023
CEX_FOR_098 PAGARÉ GLOBAL CR-253-1 PN	V1	10/02/2023
CEX_FOR_097 PAGARÉ GLOBAL CR-253-1 PJ	V1	10/02/2023
AGP_FOR_002 - CONTRATO USO DE API APERTURA DE CUENTA DE NÓMINA	V1	18/07/2023
CRC_FOR_008 - Otro Si - Garantía Bancaria	V1	28/04/2023
AQV_FOR_002 Vinculación Servicios Adquirencia	V8	04/08/2023
AQV_FOR_015 Solicitud de Novedades	V3	04/08/2023
AQV_FOR_017 Carta de cambio de comisiones de forma unilateral	V3	11/08/2023
VCL_FOR_009 Texto Normativo Seguros - Solicitud de Servicios Financieros	V15	23/08/2023
GCC_FOR_129 Contrato de Factoring sin recurso del proveedor	V1	23/08/2023
GCC_FOR_132 Contrato de Factoring sin recurso del cliente - gran pagador	V1	23/08/2023
GCC_FOR_133 Contrato de Factoring con recurso del cliente -gran pagador	V1	23/08/2023
GCC_FOR_131 Contrato de Factoring con recurso del proveedor	V1	23/08/2023
AQV_FOR_002 Vinculación Servicios Adquirencia	V8	06/11/2023
AQV_FOR_015 Solicitud de Novedades	V3	04/08/2023
AQV_FOR_017 Carta de cambio de comisiones de forma unilateral	V3	11/08/2023
GCC_FOR_129 Contrato de Factoring sin recurso del proveedor	V1	14/11/2023
GCC_FOR_132 Contrato de Factoring sin recurso del cliente - gran pagador	V1	14/11/2023
GCC_FOR_133 Contrato de Factoring con recurso del cliente -gran pagador	V1	14/11/2023
GCC_FOR_131 Contrato de Factoring con recurso del proveedor	V1	14/11/2023
VCL_FOR_023 Vinculación del Cliente 2122141112	V10	29/11/2023
VCL_FOR_024 Vinculación del Cliente 2122141501	V4	29/11/2023
VSE_FOR_127 Check List de Implementación Pasarela GOU	V3	21/12/2023

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 2023, el Defensor del Consumidor Financiero recibió veinticinco solicitudes de convocatoria a Audiencia de Conciliación, que tuvieron el siguiente resultado:

- Dos Audiencias de Conciliación, en la cuales las partes llegaron a un acuerdo, y se procedió a firmar Acta de Acuerdo Conciliatorio. En ambos casos, el Convocante rechazaba transacciones efectuadas con cargo a su cuenta de ahorros, las cuales manifestó no haber realizado ni autorizado.
- Seis solicitudes de Audiencia de Conciliación no fueron convocadas, por cuanto los hechos y/o pretensiones planteadas por el Convocante, no eran de competencia del Defensor del Consumidor Financiero.
- Diez y siete 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 2023, 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.

Así mismo, durante el año 2023 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 estrategia definida para la gestión del riesgo de conductas.

Finalmente, consideramos importante resaltar que la Defensoria del Consumidor Financiero asistió a los Consejos Ejecutivos de Experiencia (anterior Comité Estratégico SACF), desarrollados por el Banco de Bogotá durante el año 2023.

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 2023, la Defensoria del Consumidor Financiero registró un aumento en el número de reclamaciones recibidas, pasando de **11455** en el año 2022, a **19768** en el 2023, representando un incremento porcentual del **72.57%**.

Consecuente con lo anterior, y en aras de contribuir a la consolidación de una cultura cliente – céntrica, que garantice no solo el principio de trato justo al consumidor financiero, sino las buenas prácticas en la prestación de sus productos y/o servicios, 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 Defensoria del Consumidor Financiero se incrementaron en un **105.26%** en el año 2023, pasando de 4105 quejas recibidas en el año 2022, a 8426 quejas recibidas en el año 2023.

Sobre este producto proceden los siguientes comentarios:

- **Cancelación de tarjeta de crédito**

La Defensoria del Consumidor Financiero durante el año 2023, frecuentemente recibió reclamaciones de tarjetahabientes por la reticencia y dilación de la Servilínea del Banco para atender solicitudes de cancelación de tarjeta de crédito.

Los consumidores fueron reiterativos en afirmar su molestia por la atención recibida, y la no atención 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 insiste en su recomendación a la entidad financiera de atender este tipo de solicitudes de manera oportuna, garantizando al consumidor financiero un procedimiento ágil y eficiente.

Así mismo, el DCF recomienda al Banco de Bogotá evaluar la viabilidad de permitir a los tarjetahabientes solicitar la cancelación de su producto vía autogestión, garantizando la validación de su identidad y datos personales, tal y como lo realiza al momento de la solicitud y apertura del producto vía digital.

- **Venta no transparente.**

Durante el año 2023, la DCF constantemente recibió reclamaciones de tarjetahabientes manifestando su inconformidad por el otorgamiento de tarjetas de crédito de manera digital, con destino a la adquisición de equipos de telefonía celular, planes turísticos y/o servicios de salud, 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, e incluso cuestionaron el proceso de estudio y validación de requisitos (por ejemplo: capacidad de pago), en la aprobación de la tarjeta de crédito.

En la totalidad de las reclamaciones atendidas por el DCF, el Banco de Bogotá no aportó prueba suficiente que acreditase que, al momento de la solicitud del producto, el consumidor financiero recibió información suficiente, clara y transparente respecto de las condiciones de aprobación de su tarjeta de crédito, y costos asociados. Por el contrario, llama la atención de la DCF, que en varias reclamaciones los consumidores manifestaron que desconocían por completo el otorgamiento de una tarjeta de crédito a su nombre.

Consecuente con lo anterior, y en aras de garantizar el principio de trato justo a los consumidores financieros, el DCF reitera su recomendación al Banco de Bogotá de revisar el proceso de venta de tarjetas de crédito de manera digital, 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, y conservando las pruebas pertinentes, en caso que se presenten ulteriores reclamaciones.

- **Cobro de cuota de manejo.**

La Defensoria del Consumidor Financiero durante el año 2023, 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.
- 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 reitera su recomendación al Banco de Bogotá de implementar los desarrollos pertinentes, con el fin de garantizar que los cobros de cuota de manejo se realicen únicamente cuando a ello hubiere lugar.

- **Unificaciones solicitadas y no aplicadas**

Durante el año 2023, la DCF recibió reclamaciones de tarjetahabientes manifestando su inconformidad por cuanto el Banco de Bogotá no había atendido oportunamente su solicitud de unificación de productos, originando cobros adicionales al tarjetahabiente, y el correspondiente reclamo.

Si bien, en la totalidad de los casos el Banco de Bogotá culminó satisfactoriamente el trámite solicitado, y reversando aquellos cobros no procedentes, el DCF recomienda al Banco de Bogotá implementar los desarrollos y ajustes pertinentes, en aras de garantizar que este tipo de solicitudes sean atendidas correcta y oportunamente.

- **Cambio del plazo de las utilizations no aplicadas.**

Durante el año 2023, la DCF frecuentemente recibió reclamaciones de tarjetahabientes manifestando su inconformidad por cuanto la entidad financiera no aplicó el cambio del plazo de las utilizations vigentes con su tarjeta de crédito, y el cual habían solicitado a través de la Servilínea.

Si bien, en la totalidad de los casos el Banco de Bogotá culminó satisfactoriamente el trámite solicitado cuando a ello hubo lugar, el DCF recomienda al Banco de Bogotá evaluar la viabilidad de permitir a los tarjetahabientes realizar dicha solicitud vía autogestión (Portal de internet y/o Banca móvil), y garantizando la oportuna atención a la solicitud.

- **Aplicación del Pago Mínimo Alterno**

Durante el año 2023, la DCF frecuentemente recibió reclamaciones de tarjetahabientes manifestando su inconformidad por la aplicación de los efectos del “Pago Mínimo Alterno” por parte del Banco de Bogotá, cuando el tarjetahabiente realizó el pago de su tarjeta por un valor mayor o igual al Pago Mínimo Alterno y menor al Pago Mínimo, señalado en su extracto, y el cual implica una ampliación del plazo de las utilizations vigentes a 36 meses, y la cual no habría sido expresamente aceptada por ellos.

Si bien en todos los casos, el Banco de Bogotá acreditó que las condiciones de aplicación de los efectos del “Pago Mínimo Alterno” se encontraban debidamente informadas en el anverso de los extractos, el DCF recomienda al Banco de Bogotá evaluar la viabilidad de incluir en la casilla “Pago Mínimo Alterno” un llamado que direcciona fácilmente al tarjetahabiente a los términos y condiciones de dicho pago.

- **Campaña compras con tasa 0% no aplicada.**

Durante el año 2023, la DCF recibió reclamaciones de tarjetahabientes manifestando su inconformidad por cuanto la entidad financiera no aplicó el beneficio de tasa de tasa 0%, a las utilizaciones realizadas en determinados establecimientos de comercio, y en desarrollo de una campaña existente.

Si bien, en la totalidad de los casos, el Banco de Bogotá atendió satisfactoriamente las quejas realizando los ajustes de tasa de interés, reversando los cobros no procedentes, o aclarando en debida forma las razones por las cuales no aplicaba el beneficio, solo con ocasión de la queja ante el DCF, el tarjetahabiente obtuvo solución a su requerimiento.

- **Puntos Tu Plus**

Durante el año 2023, la DCF recibió reclamaciones de tarjetahabientes manifestando su inconformidad por los inconvenientes presentados para obtener asesoría e información, con relación al abono y redención de puntos Tu Plus en su tarjeta de crédito.

El DCF recomienda al Banco de Bogotá fortalecer la capacidad de atención y resolución de sus canales de atención en primer nivel, en aras de garantizar una adecuada u oportuna atención a este tipo de solicitudes, y evitando así, quejas ulteriores ante el DCF.

- **Compras de cartera no aplicadas al producto destino, pero si contabilizadas.**

Durante el año 2023, la DCF recibió reclamaciones de tarjetahabientes manifestando su inconformidad por cuanto autorizaron compras de obligaciones de otras entidades, con cargo al cupo de sus tarjetas de crédito, y las mismas no habrían sido oportunamente reportadas a la entidad destino, ocasionando el correspondiente reclamo.

Si bien en la totalidad de los casos, el Banco de Bogotá aportó prueba que acreditase que realizó la transacción bajo las instrucciones previamente definidas por el tarjetahabiente y trasladando los recursos a la entidad destino del pago, llama la atención de la DCF, que solo con ocasión de la queja ante el Defensor, el consumidor obtuvo respuesta efectiva a su reclamación.

CUENTA DE AHORROS

Las quejas recibidas por este concepto a través de la Defensoría del Consumidor Financiero se incrementaron en un **66.17%** en el año 2023, pasando de 2596 quejas recibidas en el año 2022, a 4314 quejas recibidas en el año 2023.

Sobre este producto proceden los siguientes comentarios:

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

Durante el año 2023, 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 continúa observando 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 cuáles 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.

Independiente de lo anterior, el DCF recomienda al Banco de Bogotá fortalecer sus programas de educación financiera, en particular, recordando a sus cuentahabientes la importancia y necesidad de conservar la custodia de su tarjeta débito y confidencialidad de su clave, así como también, el procedimiento a seguir cuando han sido víctima de hurto de sus pertenencias (tarjeta débito, equipo celular), o advierten una transacción no realizada u autorizada por ellos.

- **Transacciones por Transfiya**

Durante el año 2023, la DCF frecuentemente recibió reclamaciones de titulares de cuentas de ahorro, manifestando su inconformidad por cuanto al momento de efectuar transferencias de recursos a través de Transfiya, se presentaron los siguientes inconvenientes:

- Transferencias no exitosas pero que afectaron el saldo de la cuenta.
- Transferencias exitosas no reportadas ni abonadas al producto destino.

Dado que son reclamos de carácter monetario, los consumidores esperan una pronta solución al inconveniente presentado, razón por la cual el DCF recomienda al Banco de Bogotá 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.

- **Cobro acumulado de cuotas de manejo**

Durante el año 2023, la DCF frecuentemente recibió reclamaciones de titulares de cuentas de ahorros, manifestando su inconformidad por cuanto el Banco de Bogotá debitó comisiones acumuladas de cuota de manejo y que se encontraban pendientes de cobro.

Si bien, en sus respuestas el Banco de Bogotá aclaró y discriminó debida y correctamente a que correspondían dichos cobros, la DCF recomienda a la entidad financiera, una vez efectuado dicho débito, notificar al titular de la cuenta, el origen y motivo de este.

Así mismo, y como parte de los programas de educación financiera, recomendamos al Banco de Bogotá evaluar la viabilidad de informar por lo menos una vez al año, a los titulares de cuentas de ahorros, las condiciones de su producto, en especial los costos y comisiones asociados.

- **Gravamen a los Movimientos Financieros**

Durante el año 2023, la DCF recibió reclamaciones de titulares de cuentas de ahorros (en especial inactivas), por los inconvenientes y demora presentada para obtener la desmarcación de su cuenta como exenta del Gravamen a los Movimientos Financiero, presuntamente por el estado de la misma, y en algunos casos, presentar débitos pendientes por aplicar por concepto de comisiones.

- **Orientación y asesoría para clientes en el exterior**

Durante el año 2023, la DCF recibió reclamaciones de titulares de cuentas de ahorro, que se encontraban en el exterior, manifestando su inconformidad por la insuficiente asesoría recibida a través de los canales de atención de la entidad, al momento de solicitar información relacionada con los siguientes trámites:

- Activación cuenta
- Bloqueo y/o entrega de tarjeta débito
- Inconvenientes con el Token.

CREDITO DE CONSUMO, COMERCIAL E HIPOTECARIO

Las quejas recibidas por este concepto a través de la Defensoría del Consumidor Financiero se incrementaron en un **34.64%** en el año 2023, pasando de 3692 quejas recibidas en el año 2022, a 4971 quejas recibidas en el año 2023.

Sobre este producto proceden los siguientes comentarios:

Tasa de interés

Durante el año 2023, la DCF continuó recibiendo reclamaciones de titulares de las diversas líneas de crédito, 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.

La DCF recomienda al Banco de Bogotá evaluar el proceso de solicitud, aprobación y contabilización de créditos, en aras de garantizar que, **previo** al desembolso del crédito aprobado, el consumidor fue debida y oportunamente informado respecto de las condiciones finales de su aprobación (monto, plazo, tasa de interés, seguros asociados), y conservando las pruebas pertinentes, en caso de ulteriores reclamos.

- **Entrega de paz y salvo.**

La DCF durante el año 2023, continuó recibiendo reclamaciones de titulares de las diversas líneas de crédito, que manifestaron su inconformidad por la demora del

Banco de Bogotá en la entrega de paz y salvo de sus productos, una vez canceladas.

Si bien en la totalidad de los casos resueltos por el DCF, el Banco de Bogotá atendió favorablemente la queja remitiendo directamente al cliente el paz y salvo respectivo, recomendamos que, una vez cancelada la obligación, la entidad financiera proactivamente remita al titular el paz y salvo respectivo, y dentro de un plazo razonable.

- **Gestión de Cobranza y proceso de normalización de obligaciones.**

La DCF durante el año 2023, recibió reclamaciones de titulares de las diversas líneas de crédito, que manifestaron su inconformidad por los inconvenientes e insuficiente asesoría recibida de las agencias externas de cobranza de la entidad financiera, al momento de efectuar negociaciones de sus obligaciones en situación de mora.

En particular, se presentaron los siguientes motivos de informalidad:

- Dificultad en obtener alternativas de pago razonables y acordes a su capacidad económica.
- Errada información respecto del valor total adeudado.
- Acuerdos de Pago cumplidos por el deudor y no aplicados u aceptados por el Banco de Bogotá.
- Gestión de Cobranza errada.

OTROS PRODUCTOS

Durante el año 2023, las quejas recibidas por Otros Productos (Seguros Voluntarios, Seguro de Incendio y Automóviles, Seguro de Vida, Servicios de Corresponsales No Bancarios, Giros, Fiducia de Inversión y Acciones), a través de la Defensoría del Consumidor Financiero se incrementaron en un **121.82%** en el año 2023, pasando de **747** quejas recibidas en el año 2022, a **1657** quejas recibidas en el año 2023.

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

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

Durante el año 2023, la DCF frecuentemente recibió reclamaciones de titulares de las diversas líneas de crédito, que manifestaban su inconformidad por el desconocimiento del proceso y canal definido por el Banco de Bogotá para adelantar el trámite de endoso de las pólizas correspondientes a los seguros obligatorios asociados a sus créditos, 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.

Adicionalmente, se presentaron reclamaciones por cuanto pese a haber presentado los documentos requeridos para el trámite de endoso de sus pólizas, y

a través del canal establecido, no recibieron respuesta oportuna por parte de la entidad financiera.

Si bien el Banco de Bogotá estableció un canal para la atención y radicación de este tipo de requerimientos (red de oficinas), el DCF recomienda al Banco de Bogotá evaluar la viabilidad de permitir a los titulares de los créditos adelantar dicho trámite vía autogestión (Portal de Internet y/o Banca Móvil), mediante un procedimiento sencillo y que garantice una pronta respuesta al consumidor, ya que múltiples consumidores expresaron su molestia e inconformidad por la demora y desgaste que implica realizar dicho trámite en una oficina de la entidad.

Así mismo, reiteramos nuestra recomendación al Banco de Bogotá que, previo al vencimiento de las pólizas endosadas, notifique a los deudores la vigencia de estas, informando en debida forma:

- Condiciones y características que debe cumplir la póliza adquirida para ser aceptada.
- Canales a través de los cuales puede adelantar el trámite, y
- Consecuencias de no presentar oportunamente la renovación de la póliza.

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

Durante el año 2023, en el desarrollo de sus funciones y en particular, del análisis de las quejas presentadas por los consumidores financieros, la DCF como se anotó en el punto 10.2.1., del presente Informe, evidenció un aumento en el número de reclamaciones de titulares de tarjeta de crédito, manifestando su inconformidad por el otorgamiento de tarjetas de crédito de manera digital, con destino a la adquisición de equipos de telefonía celular, planes turísticos y/o servicios de salud, y en cuya venta, no habrían recibido información suficiente, clara y transparente con relación a las condiciones y características del producto.

Múltiples consumidores financieros acudieron presencialmente a la Defensoría del Consumidor Financiero, expresando su molestia e inconformidad por el otorgamiento de la tarjeta de crédito, y la deficiente atención recibida a través de los canales de atención dispuestos por el Banco de Bogotá, al momento de solicitar las aclaraciones respectivas.

Consecuente con lo anterior, el DCF dirigió comunicaciones a la Gerencia de Soluciones para el Cliente, recomendando a la entidad entre otros aspectos: *“...adoptar las medidas tendientes a garantizar que el otorgamiento de productos 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 casos de ulteriores reclamaciones.”*

“Dado que a lo largo del presente año, este tipo de quejas han sido frecuentes, nuevamente solicitamos a la entidad financiera revisar en detalle el procedimiento establecido para el otorgamiento de este tipo de productos a través de establecimientos de comercio, a efectos

de garantizar un proceso de venta transparente, brindando al consumidor información suficiente, clara y transparente con relación al producto adquirido. Lo anterior, por cuanto del análisis de las quejas se observa una presunta vulneración al principio de trato justo a los consumidores financieros.”

Dichas comunicaciones fueron remitidas a la entidad financiera en las siguientes fechas: 25 de enero, 6 de febrero y 20 de septiembre de 2023. Así mismo, en la sesión sostenida con la Gerencia de Soluciones para el Cliente, el 20 de septiembre de 2023, el DCF reiteró sus recomendaciones respecto al aumento de las quejas por este motivo.

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 2023, se presentó un aumento del **72.57%** en el número de quejas presentadas por los consumidores financieros, pasando de 11455 quejas recibidas en el año 2022, a 19768 quejas recibidas en el año 2023.

Ahora bien, mediante comunicación de fecha 2 de febrero de 2023, el DCF remitió al Banco de Bogotá el Informe Anual de su Gestión correspondiente al año 2022, de conformidad con lo establecido en la Circular Externa 013 de 2022, y demás normas concordantes.

Con fecha 20 de junio de 2023, la Superintendencia Financiera de Colombia dirigió comunicación al Banco de Bogotá S.A., en los siguientes términos:

“Nos referimos a la comunicación radicada bajo el número de la referencia, mediante la cual el Defensor del Consumidor Financiero –DCF– de la Entidad Banco de Bogotá S.A que usted representa, remitió copia del informe de gestión correspondiente a la anualidad 2022, incluyendo algunas sugerencias y/o recomendaciones a la entidad.

Sobre el particular, conforme lo dispone la Parte I, Título III, Capítulo II, numeral 1.5.2.4. de la CBJ sobre el SAC, las entidades deben establecer procedimientos aplicables para *“La revisión de las solicitudes y recomendaciones que formulen los defensores del consumidor financiero –DCF– en ejercicio de sus funciones”*.

Por lo anterior, se solicita a la Entidad informar al DCF las actuaciones adelantadas o consideraciones efectuadas, dentro de los 3 meses contados a partir de la fecha de la solicitud (subnumeral 2.5.3) allegando copia a esta Superintendencia de acuerdo con lo establecido en el numeral 1.7.3 de la Parte I, Título IV, Capítulo II de la CBJ, para lo cual agradecemos radicar bajo el trámite 119 - Defensor del Consumidor Financiero.”

Consecuente con lo anterior, con fecha 12 de julio de 2023, el Banco de Bogotá informó a la DCF los Planes de Acción implementados en desarrollo de las recomendaciones efectuadas por el DCF en su Informe Anual de Gestión del año 2022.

A continuación, resaltamos los siguientes Planes de Acción, y los cuales la DCF considera tuvieron un impacto positivo en las reclamaciones que se venían presentando por dichos motivos:

- **RECOMENDACIONES RELACIONADAS CON CREDITOS**

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.

Respuesta Banco de Bogotá:

“En cuanto a la actualización de información ante los operadores de información, se han realizado los ajustes necesarios para actualizar con la menor periodicidad posible la información financiera de la clientela. Como resultado de lo anterior, cada semana se transmite a los operadores una actualización del reporte para lograr la modificación, cuando procede, de los efectos negativos derivados de la mora. Vale la pena mencionar que dicha actualización, anteriormente se realizaba una sola vez al mes.

También, como resultado del análisis de causa raíz realizado sobre este motivo de reclamo, el Banco estimo necesario promover la educación financiera del consumidor, a través de un documento pedagógico que facilite el entendimiento, de forma clara, sencilla y ligera, respecto a los aspectos centrales de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, que significan aún un volumen importante de PQRS para el Banco. Dicha información será publicada en la página web a lo largo del tercer trimestre de 2023.”

RECOMENDACIONES RELACIONADAS CON CUENTAS DE AHORROS

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.

Respuesta Banco de Bogotá:

“Conscientes de esta necesidad, desde finales de 2022 este establecimiento financiero priorizó e inicio una iniciativa tendiente a generar notificaciones proactivas dirigidas a la clientela, para aquellas transacciones en las que se identifican ajustes o movimientos pendientes por realizar en cuentas de ahorros y corrientes. Por medio de tales comunicaciones, el consumidor financiero puede conocer la causa o motivo del ajuste

efectuado por el Banco, buscando así adelantarnos ante una eventual reclamación del cliente. De momento, se han incluido en esta iniciativa 5 tipos de transacciones.”

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.

Respuesta Banco de Bogotá:

“Desde la expedición del Decreto Legislativo 806 de 2020, dictado por el Gobierno Nacional, en el marco de la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, con ocasión de la Pandemia generada por el Covid-19, el Centro de Embargos respecto de los oficios de embargo o desembargo, ha ceñido su actuar a lo señalado en el artículo 4 de la norma en mención, teniendo por auténticas las comunicaciones emitidas por las entidades judiciales y administrativas con facultades de cobro coactivo, cuando son remitidas desde el buzón oficial de la entidad embargante.

Lo anterior, sin perjuicio de reconocer la autenticidad de los documentos que son radicados por otros medios, que cuentan con la firma del funcionario competente y el sello de la entidad embargante, conforme lo dispone el numeral 5 del Capítulo I, Título IV de la Parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Por lo expuesto, en aras de atender la totalidad de las ordenes de embargo y desembargo, radicadas por cualquier medio en el Banco de Bogotá, el Centro de Embargos ha establecido como procedimiento el envío de los documentos a los buzones oficiales de los juzgados o las entidades administrativas de donde presuntamente provienen, para aquellos casos en los que los oficios no son radicados desde los buzones oficiales de las entidades embargantes o no cuentan con firma y sello del funcionario competente, a efectos de confirmar la autenticidad de los mismos, con el fin de dar cumplimiento inmediato de las ordenes en ellos contenidas, una vez recibida la respuesta afirmativa por parte de la autoridad judicial o administrativa de que se trate.

En todo correo de verificación de autenticidad, se remite copia al jefe de servicios de la oficina donde ha sido radicado o al funcionario que traslada el oficio al Centro de Embargos, con el fin de mantenerlos informados del procedimiento realizado, para que así puedan informar directamente al cliente cuando solicite información sobre el estado de su trámite.

El tiempo de atención de las ordenes de embargo respecto de las cuales el Centro de Embargos eleva consulta sobre su autenticidad a la entidad embargante, depende únicamente del tiempo que se toma la entidad en responder. Una vez recibida la respuesta el oficio es tramitado de manera prioritaria.

Sin perjuicio de lo anterior y en respuesta a la recomendación propuesta, el Banco pondrá en conocimiento del público en general, la información más relevante a tener en cuenta del procedimiento establecido para la atención de órdenes de embargo y embargo, a través del Link de “Preguntas Frecuentes” publicado en nuestra página Web. Estos ajustes estarán implementados a lo largo del tercer trimestre del año en curso.

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.

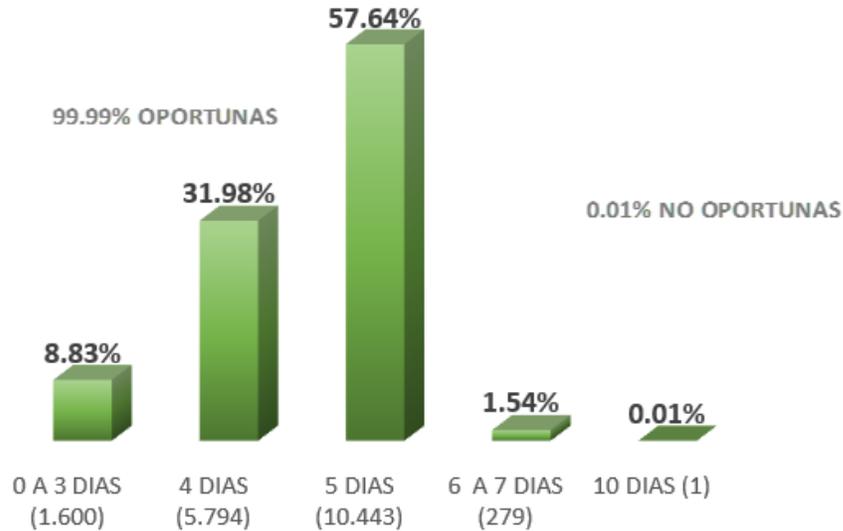
Como anotamos en el punto 3. del presente Informe, durante el año 2023 se presentó un aumento del 72.57% en el número de quejas presentadas por los consumidores financieros, pasando de 11455 quejas recibidas en el año 2022, a 19768 quejas recibidas en el año 2023, razón por la cual, y en aras de no afectar el normal y adecuado cumplimiento de nuestras obligaciones legales, en el mes de junio de 2023, solicitamos al Banco de Bogotá la aprobación de personal adicional, ante lo cual el Banco de Bogotá oportuna y diligentemente suministró la totalidad de los recursos adicionales requeridos, razón por la cual destacamos y valoramos la permanente disposición de la entidad financiera en atender nuestros requerimientos.

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 18117 quejas atendidas por el DCF durante el año 2023 fueron resueltas (emisión de Concepto), dentro de los siguientes términos, una vez recibida la respuesta integral de parte del Banco de Bogotá S.A.:

18.117 QUEJAS CERRADAS DCF AÑO 2023 BANCO DE BOGOTA



Como se observa, del total de quejas resueltas por el DCF durante el año 2023, en el 98.50% de las quejas, el DCF rindió su Concepto dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de respuesta integral del banco, es decir, en un término inferior al plazo máximo señalado en el Decreto 2555 de 2010 (ocho días hábiles), logrando así que durante el año 2023 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
Año 2022	20.5	14.12	5.93
Año 2023	20.45	16	4.45

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.