

Bogotá, 23 de febrero de 2021

Señores  
**JUNTA DIRECTIVA DEL BANCO DE BOGOTÁ**  
Ciudad

Referencia: Resumen Ejecutivo del Informe de Gestión del Defensor del Consumidor Financiero del año 2020.

Apreciados Señores:

El presente informe se produce en desarrollo y cumplimiento de lo establecido en la Ley 1328 de 2009 y en la Circular Básica Jurídica 29 de 2014 proferida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

1. La Defensoría emitió sus conceptos con base en los documentos y pruebas que integraron el expediente respectivo. Sus conceptos u opiniones no son obligatorios o vinculantes para el consumidor financiero y solo serían vinculantes para la entidad financiera si así lo hubiere contemplado la entidad en sus reglamentos. El Banco de Bogotá en sus reglamentos no prevé que los conceptos del Defensor del Consumidor Financiero tengan carácter vinculante.

2. En el año 2020, la Defensoría del Consumidor Financiero sostuvo reuniones con la Revisoría Fiscal, las áreas de control interno y de servicio al consumidor financiero, entre otras, con el propósito de evaluar casos relacionados con servicios o productos ofrecidos por el Banco y recomendar aspectos que consideró de interés para mejorar los procesos de servicio y atención al consumidor financiero.

3. Referencia estadística de quejas:

<b>CONSOLIDADO DE PQRS</b>	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2020</b>
Quejas pendientes año anterior	582	565
<b>Quejas recibidas</b>	<b>7341</b>	<b>15940*</b>
Quejas aceptadas	7222	15860
Quejas desistidas	45	46
<b>Quejas tramitadas (resueltas)</b>	<b>7194</b>	<b>14434**</b>
Quejas pendientes a diciembre 31	565	1945***

(\*\*\*) Del total de quejas pendientes (en estudio) a corte diciembre 31 de 2020, 1311 corresponden a quejas recibidas durante el último mes del citado año.

<b>(*) Quejas recibidas</b>		
<b>Producto</b>	<b>Quejas</b>	<b>%</b>
Tarjeta de Crédito	6121	38.40%
Crédito de Consumo, Comercial e Hipotecario	5147	32.29%
Cuenta de Ahorros	3473	21.79%
Seguros Voluntarios	412	2.58%
Cuenta Corriente	265	1.66%
Otros	522	3.27%
<b>Total</b>	<b>15940</b>	<b>100.00%</b>

Del total de quejas recibidas durante el año 2020, 2344 correspondieron a la aplicación de las medidas de alivio Covid-19.

<b>(**) Total Quejas tramitadas (resueltas)</b>	<b>100%</b>	<b>14434</b>
<b>A favor del consumidor financiero</b> Comprende las quejas resueltas por el Defensor a favor del consumidor financiero, y las quejas rectificadas por el Banco de Bogotá, y en las cuales la entidad da la razón al consumidor financiero y atiende la reclamación con antelación al pronunciamiento del Defensor.	51%	7,364
<b>A favor del Banco de Bogotá:</b> Comprende las quejas en las cuales de conformidad con la documentación e información disponibles, el Defensor del Consumidor Financiero no encontró soporte o prueba con base en la cual pudiese atribuir responsabilidad al Banco de Bogotá.	49%	7,070

4. El Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá, en el desarrollo de sus funciones no detectó prácticas indebidas, ilegales o no autorizadas por parte del Banco.

5. De los pronunciamientos emitidos por el DCF, en relación con las quejas presentadas por los consumidores financieros contra el Banco en el periodo 2020, el DCF no consideró algunos de interés general.

6. Con ocasión de las recomendaciones formuladas en el Informe correspondiente al año 2019, el DCF observó que de las veinte recomendaciones efectuadas, el Banco definió e implementó diecinueve Planes de Acción, que

llevaron a arreglar al cierre del año 2020, trece recomendaciones, quedando pendientes siete, las cuales incluimos nuevamente en nuestro Informe.

Ahora bien, teniendo en cuenta que, durante el año 2020 la DCF registró un incremento del 117% en el número de reclamaciones recibidas, pasando de 7.341 en el año 2019, a 15.940 en el 2020, el DCF considera pertinente y necesario presentar comentarios, tomando como base los parámetros y clasificaciones del Formato 378 transmitido trimestralmente a la Superintendencia Financiera de Colombia, sobre los siguientes productos:

- Tarjeta de Crédito.
- Crédito de Consumo y/o Comercial.
- Cuenta de Ahorros.
- Mecanismos de Normalización de las obligaciones.
- Medidas de Alivio (Covid 19).

7. La DCF teniendo en cuenta el comportamiento de quejas recibidas durante el año 2020, solicitó al Banco el suministro de los recursos necesarios para atenderlas, los cuales fueron autorizados.

8. Durante el año 2020, el Banco de Bogotá a través del Consejo Ejecutivo de Experiencia (anterior Comité Estratégico SACF), al cual asiste el DCF, concentró su gestión hacia el desarrollo de nueve estrategias relacionadas con el fortalecimiento de la gestión del fraude, optimización de procesos, disponibilidad de canales, experiencia del cliente, oportunidad en la atención de las peticiones, quejas y reclamos y atención a los clientes con ocasión a las medidas de alivio implementadas por el Covid-19.

Con toda atención,



**ALVARO JULIO RODRIGUEZ PEREZ**

Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá