

Bogotá, Febrero 27 de 2020

Señores

**ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS**

BANCO DE BOGOTÁ S.A.

Ciudad

Referencia: Informe de Gestión del Defensor del Consumidor Financiero - Año 2019

Apreciados Señores:

El presente informe se produce en desarrollo y cumplimiento de lo establecido en la Ley 1328 de 2009, y la Circular Básica Jurídica 29 de 2014 proferida 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 2019.

**1. Criterios utilizados por el Defensor del Consumidor Financiero en sus decisiones.**

Para rendir sus conceptos, el Defensor del Consumidor Financiero analizó la información y documentación allegadas por las partes, para determinar en cada caso particular si se configuraba un incumplimiento por parte del Banco de Bogotá 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 emitió sus conceptos con base en los documentos y pruebas que integraron el expediente de queja respectivo. El Defensor del Consumidor Financiero rinde 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 del Consumidor Financiero conocer y resolver en forma objetiva y gratuita, las 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 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. En el caso particular del Banco de Bogotá, la entidad en sus reglamentos no prevé que los conceptos del Defensor del Consumidor Financiero tengan carácter vinculante. En ningún caso, los conceptos del Defensor del Consumidor Financiero son obligatorios para el consumidor financiero.

2. **Reseña de las conclusiones de las reuniones que durante el periodo se realizaron con la Revisoría Fiscal, las áreas de control interno, servicio al consumidor financiero, otras oficinas, dependencias o funcionarios de la entidad para evaluar los servicios y los pronunciamientos de la DCF sobre casos determinados o importantes a juicio de la DCF.**

En el año 2019 la Defensoría del Consumidor Financiero sostuvo reuniones y comunicación con la Gerencia de Soluciones para el Cliente, Gerencia Jurídica, Departamento de Seguridad y la Unidad de Seguros del Banco de Bogotá, con el propósito de evaluar casos puntuales relacionados con diferentes servicios o productos de la entidad financiera, y algunos aspectos que consideró de interés para la entidad financiera, en la evaluación de sus procesos de servicio y atención al consumidor financiero. Adicionalmente, la Defensoría del Consumidor Financiero asistió a los Comités Tácticos de Quejas y Reclamos desarrollados por el Banco de Bogotá durante el año 2019.

3. **Referencia estadística de quejas:**

	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2019</b>
Quejas pendientes año anterior	468	582
<b>Quejas recibidas</b>	<b>6516</b>	<b>7341*</b>
Quejas aceptadas	6215	7222
Quejas desistidas	33	45
<b>Quejas tramitadas (resueltas)</b>	<b>6068</b>	<b>7194**</b>
Quejas pendientes a diciembre 31	582	565

\* Las quejas recibidas en el año 2019 se discriminan así:

<b>Producto</b>	<b>Quejas</b>	<b>Participación</b>
Tarjeta de Crédito	2873	39.136%
Crédito de Consumo, Comercial e Hipotecario	2233	30.418%
Cuenta de Ahorros	1344	18.308%
Seguros Voluntarios	315	4.290%
Cuenta Corriente	291	3.964%
Otros	285	3.882%
<b>Total</b>	<b>7341</b>	<b>100.00%</b>

\*\*Las quejas tramitadas ó resueltas en el año 2019 se discriminan así:

A favor del consumidor financiero <sup>1</sup>	3530
A favor del Banco de Bogotá <sup>2</sup>	3664

1. Comprende las quejas resueltas por el Defensor a favor del consumidor financiero, y las quejas rectificadas por el Banco de Bogotá. En la reclamación rectificada, el Banco de Bogotá da la razón al consumidor financiero y atiende la reclamación con antelación al pronunciamiento del Defensor.
2. 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 pudiere atribuir responsabilidad al Banco de Bogotá.

Es de anotar que la función del Defensor del Consumidor Financiero es ante todo de mediador. Esa labor es desempeñada desde el momento en que se reciben las quejas por parte de los clientes y usuarios. Es así como antes de rendir su concepto, el Defensor de manera imparcial y objetiva, ejerce una labor de mediación para cuyo efecto adelanta conversaciones con la entidad y/o los consumidores financieros, con el fin de obtener en la medida de lo posible, una solución satisfactoria para el consumidor financiero, logrando así conservar su relación con el Banco de Bogotá.

Consecuente con lo anterior, durante el año 2019, del total de reclamaciones resueltas por el DCF, el 49.06% fueron resueltas a favor del consumidor financiero.

**4. Indicación de las prácticas indebidas (ilegales, no autorizadas o inseguras) que el Defensor del Consumidor Financiero haya detectado en el año 2019:**

El Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá, en el desarrollo de sus funciones no detectó prácticas indebidas por parte de la entidad financiera.

**5. Relación de los pronunciamientos que el Defensor del Consumidor Financiero considera de interés general.**

De los pronunciamientos emitidos por el Defensor del Consumidor Financiero en relación con las quejas presentadas por los consumidores financieros contra el Banco de Bogotá en el periodo 2019, el Defensor del Consumidor Financiero no consideró algunos de interés general.

**6. Indicación y descripción de las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad.**

Con miras al mejoramiento de los servicios que presta la entidad, y tomando como base los parámetros y clasificaciones del Formato 378 transmitido trimestralmente a la Superintendencia Financiera de Colombia, el Defensor del Consumidor Financiero presentó una serie de recomendaciones y propuestas al Banco de Bogotá, con relación a los siguientes productos:

- Tarjeta de Crédito.
- Crédito de Consumo, Comercial e Hipotecario.
- Cuenta de Ahorros.
- Seguros Voluntarios.
- Mecanismos de Normalización de Obligaciones.

**7. Sistema de Atención al Consumidor Financiero SACF**

Durante el año 2019, el Banco de Bogotá a través del Comité Estratégico SACF, y al cual asiste el Defensor del Consumidor Financiero, concentró su gestión hacia el desarrollo y fortalecimiento de diez estrategias, orientadas en otros temas, a la optimización de los procesos, fortalecimiento en la gestión del fraude, disponibilidad de canales, experiencia del cliente y oportunidad en la atención de peticiones, quejas y reclamos.

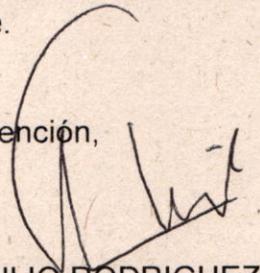
En lo que respecta a la experiencia al cliente, el Comité Estratégico SACF del Banco de Bogotá durante el año 2019, realizó diversas acciones encaminadas a mejorar y consolidar una experiencia de servicio al cliente satisfactoria, a través de su Dirección de Servicio al Cliente y Gerencia de Experiencia de Cliente, cumpliendo las disposiciones legales relacionadas con debida diligencia, protección y transparencia al consumidor financiero.

Dentro de la gestión de quejas y reclamos, se observa que la entidad financiera a través de la Gerencia de Soluciones para el Cliente y otras áreas, definió 16 planes de acción con el fin de disminuir las quejas, y mejorar el proceso de atención de las diferentes peticiones, quejas y reclamos, y los cuales tuvieron en consideración las observaciones efectuadas por el Defensor del Consumidor Financiero en el informe correspondiente al año 2018.

Merece una especial consideración, el programa de Educación Financiera del Banco de Bogotá, para lo cual durante el año 2019, se realizaron talleres de educación financiera para niños y jóvenes, capacitaciones en aulas móviles y conferencias de educación financiera.

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

Con toda atención,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alvaro Julio Rodriguez Perez', is written over the closing phrase 'Con toda atención,'.

ALVARO JULIO RODRIGUEZ PEREZ  
Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Bogotá