

Bogotá D.C., 8 de febrero del 2023

Doctor
Javier José Suárez Esparragoza
Presidente
Banco Davivienda S.A.

Ref: Informe de gestión Defensoría del Consumidor Financiero periodo comprendido entre el 30 de junio y el 31 de diciembre de 2022

Apreciado doctor Suárez:

En cumplimiento de la obligación establecida en la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010, en concordancia con la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, me permito presentar ante usted, y por su intermedio a la Junta Directiva y a la Asamblea General de Accionistas, el informe del Defensor del Consumidor Financiero para el periodo comprendido entre el 30 de junio y el 31 de diciembre del año 2022.

La gestión de la Defensoría del Consumidor Financiero se adelantó en ejercicio de las funciones legales y reglamentarias de atención de quejas, consultas, vocerías o solicitudes de conciliación.

1. FUNCIÓN DE ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

1.1. Criterios generales de la gestión sobre la atención de quejas y reclamos

La Defensoría del Consumidor Financiero de Davivienda, desarrolló sus labores durante el periodo comprendido entre el 30 de junio y el 31 de diciembre de 2022 atendiendo para ello los criterios de independencia, objetividad, confidencialidad y gratuidad frente a los consumidores y usuarios, todo esto de acuerdo con lo establecido en la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010.

1.2. Estadística de Quejas recibidas y tramitadas durante el periodo comprendido entre el 30 de junio y el 31 de diciembre de 2022

Para el periodo objeto del informe, la Defensoría del Consumidor Financiero del Banco inició su gestión con 475 quejas que se encontraban en trámite en la anterior Defensoría, y se admitieron 5.903 quejas nuevas. Como consecuencia de lo anterior, entre el 30 de junio y el 31 de diciembre de 2022 el total de trámites por gestionar fue de 6.378.

De las 6.378 quejas antes relacionadas, se resolvieron durante este período 5.403 reclamaciones correspondientes al 84,71% de las reclamaciones por tramitar, quedando pendientes por gestionar en el año 2023, 975 casos que corresponden al 15,29%.

Quejas Pendientes 30/06/2022	Quejas Recibidas Desde 30/06/2022	Quejas para resolver Segundo Semestre 2022	Quejas resueltas Desde 30/06/2022	Quejas pendientes 31/12/2022
475	5.903	6.378	5.403	975

De otra parte, durante el periodo objeto del presente informe se recibieron y trasladaron a Davivienda 488 consultas, entendidas estas como aquellas solicitudes de información

que no representan una reclamación o queja en contra del Banco por parte de los consumidores. Una vez Davivienda atendió las consultas, la Defensoría envió copia de las mismas a los clientes para su conocimiento.

1.2.1. Principales motivos de queja ante la Defensoría

En los siguientes cuadros se detallan los principales motivos de reclamo de las quejas recibidas durante el año 2022.

Con la entrada en vigencia de la Circular Externa 023 de 2021 de la Superintendencia Financiera por medio de la cual se implementó el desarrollo tecnológico Smartsupervision, Davivienda empezó a reportar las quejas en dicha plataforma a partir del 1° de abril de 2022, razón por la cual se relacionarán en el siguiente cuadro los motivos de queja de Smartsupervision para el periodo objeto del informe.

Motivos de queja

Motivo	Número de quejas	Porcentaje
940 - Transacción no reconocida	1.173	19,87%
902 - Dificultad en el acceso a la información	779	13,20%
930 - No resolución a quejas, peticiones y reclamos	601	10,18%
210 - Revisión y/o liquidación de productos	552	9,35%

931 - Reporte injustificado a centrales de riesgo	497	8,42%
928 - Demora en la respuesta a quejas, reclamos o peticiones	254	4,30%
953 - Inconformidad por bloqueo de productos	247	4,18%
910 - Presunta suplantación de personas	188	3,18%
916 - Vinculación no autorizada	146	2,47%
909 - Incumplimiento de los términos del contrato	120	2,03%
939 - Transacción mal aplicada	113	1,91%
214 - Inconsistencia en seguros	107	1,81%
942 - Demora o no aplicación del pago	107	1,81%
208 - Inconformidad en proceso de embargos	100	1,69%
932 - No levantamiento de reporte negativo a centrales de riesgo	95	1,61%
957 - Inconsistencia en el cobro de comisiones - Descuentos injustificados	86	1,46%
918 - No cancelación o terminación de los productos	71	1,20%
219 - Cobro por operaciones fallidas en cajeros electrónicos	70	1,19%
904 - Información inoportuna	58	0,98%
204 - Incumplimientos en la negociación y acuerdos de pago	44	0,75%
905 - Dificultad en la comunicación con la entidad	43	0,73%

213 - Inconformidades relacionadas con el proceso de cobranza	40	0,68%
961 - Inconsistencias en el movimiento y saldo total del producto	35	0,59%
901 - Publicidad engañosa	30	0,51%
956 - Modificación de condiciones en contratos	27	0,46%
955 - Error en la facturación o cobro no pactado	24	0,41%
943 - Error en la aplicación del pago	20	0,34%
951 - Inconformidad en procesos - Constitución, Modificación y Levantamiento - de garantía	20	0,34%
202 - Revisión proceso de aplicación de alternativas de normalización de créditos	19	0,32%
906 - Mal trato por parte de un funcionario	19	0,32%
946 - Demora en la atención o en el servicio requerido	16	0,27%
948 - Omisión o envío tardío o inoportuno de informes, extractos o reportes a los que esté obligada la entidad.	16	0,27%
935 - Inadecuado tratamiento de datos personales	14	0,24%
203 - Falsificación de comprobantes y/o títulos valores (CDT, cheques, pagarés, comprobantes)	13	0,22%
923 - Negación injustificada a la apertura del producto	13	0,22%

205 - Incumplimiento en entrega y activación de tarjetas	12	0,20%
959 - Inconsistencia en el cálculo y/o aplicación de impuestos	12	0,20%
211 - Cobro de costos o tarifas en productos inactivos	11	0,19%
920 - No entrega de paz y salvo	11	0,19%
929 - Errores en la resolución de quejas, reclamos o peticiones.	10	0,17%
903 - Información o asesoría incompleta y/o errada en la vinculación	9	0,15%
908 - Presunta actuación fraudulenta o no ética del personal	8	0,14%
949 - Errores en el contenido de la información en informes, extractos o reportes.	8	0,14%
209 - Inconformidad con tasas de interés	7	0,12%
919 - Fallas en débito automático	6	0,10%
921 - Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	6	0,10%
933 - Demora o no modificación de datos personales	6	0,10%
926 - No disponibilidad o fallas de los canales de atención	4	0,07%
945 - Dificultad o imposibilidad para realizar transacciones o consulta de información por el canal	4	0,07%

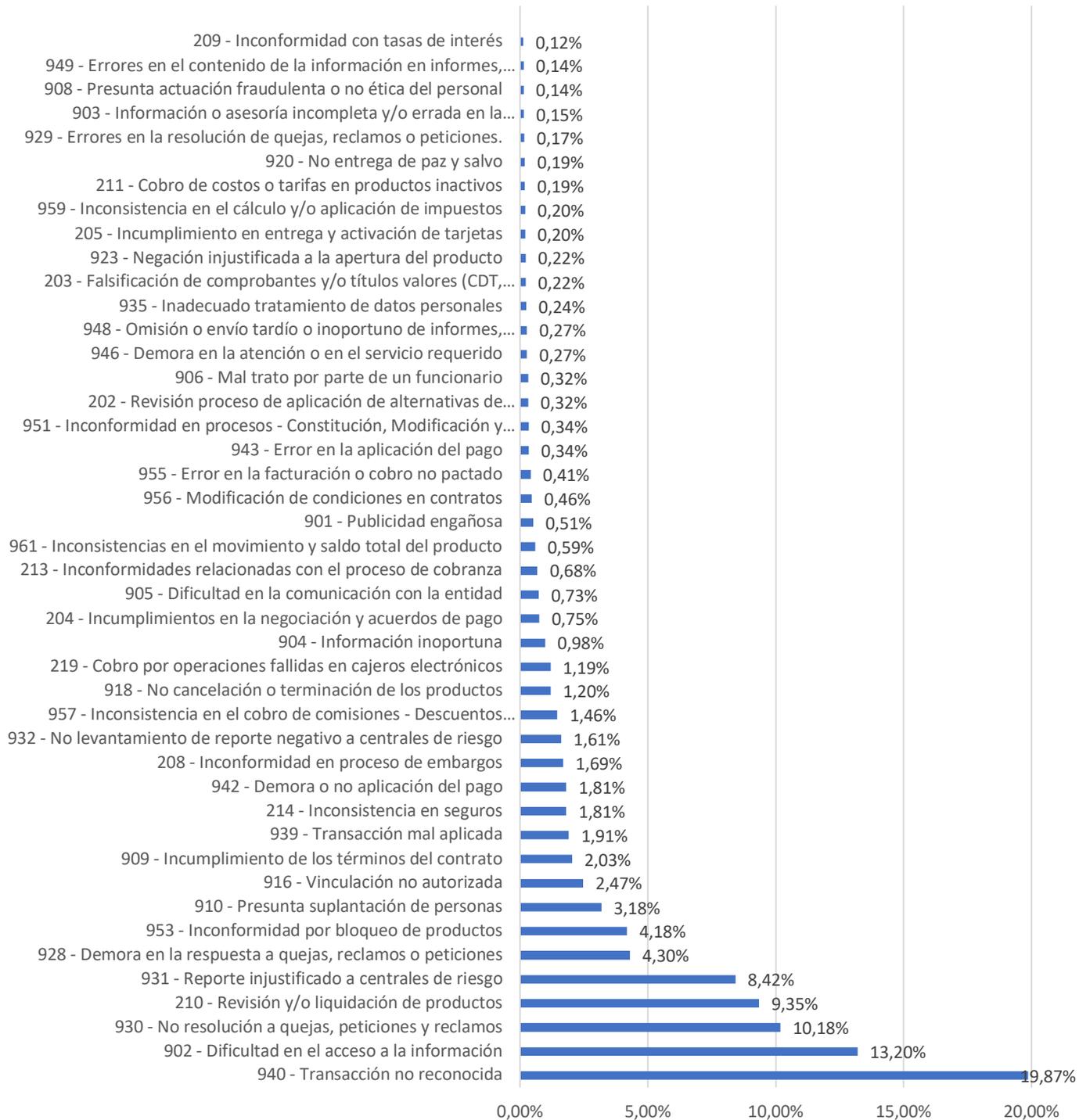
966 - Fallas en operaciones en moneda extranjera	4	0,07%
206 - Descuentos no autorizados para el pago de obligaciones	3	0,05%
952 - Producto terminado o cancelado sin justificación	3	0,05%
201 - Incumplimiento con oferta del paquete de servicios básicos (Ley 2009 de 2019)	2	0,03%
215 - Inconsistencias en el pago o negociación de cheques	2	0,03%
216 - Penalidad por pago anticipado	2	0,03%
950 - Limitación en la expedición de certificaciones	2	0,03%
963 - Fallas o inoportunidad en el proceso de vinculación	2	0,03%
967 - Diferencias en monetización	2	0,03%
221 - Inconvenientes con la dación en pago	1	0,02%
907 - Mal trato por parte del asesor comercial o proveedor	1	0,02%
917 - Condicionamiento a la adquisición de productos o servicios	1	0,02%
922 - Presuntos timbres, sellos, adhesivos o billetes y/o monedas falsas	1	0,02%
927 - Obstáculo para la interposición de quejas, reclamos o peticiones	1	0,02%
934 - Actualización equivocada de datos personales	1	0,02%

937 - No aplicación de los protocolos especiales de atención	1	0,02%
938 - Inconsistencias en los pagos a terceros	1	0,02%
944 - Inconformidad por cobros de terceros	1	0,02%
960 - Inoportunidad en la aplicación o cobro de comisiones o gastos bancarios	1	0,02%
TOTAL	5.903	100%

Los anteriores datos se representan en la siguiente gráfica:

...

960 - Inoportunidad en la aplicación o cobro de comisiones o gastos bancarios	0,02%		
944 - Inconformidad por cobros de terceros	0,02%		
938 - Inconsistencias en los pagos a terceros	0,02%		
937 - No aplicación de los protocolos especiales de atención	0,02%		
934 - Actualización equivocada de datos personales	0,02%		
927 - Obstáculo para la interposición de quejas, reclamos o peticiones	0,02%		
922 - Presuntos timbres, sellos, adhesivos o billetes y/o monedas falsas	0,02%		
917 - Condicionamiento a la adquisición de productos o servicios	0,02%		
907 - Mal trato por parte del asesor comercial o proveedor	0,02%		
221 - Inconvenientes con la dación en pago	0,02%		
967 - Diferencias en monetización	0,03%		
963 - Fallas o inoportunidad en el proceso de vinculación	0,03%		
950 - Limitación en la expedición de certificaciones	0,03%		
216 - Penalidad por pago anticipado	0,03%		
215 - Inconsistencias en el pago o negociación de cheques	0,03%		
201 - Incumplimiento con oferta del paquete de servicios básicos (Ley 2009 de 2019)	0,03%		
952 - Producto terminado o cancelado sin justificación	0,05%		
206 - Descuentos no autorizados para el pago de obligaciones	0,05%		
966 - Fallas en operaciones en moneda extranjera	0,07%		
945 - Dificultad o imposibilidad para realizar transacciones o consulta de información por el canal	0,07%		
926 - No disponibilidad o fallas de los canales de atención	0,07%		
933 - Demora o no modificación de datos personales	0,10%		
921 - Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	0,10%		
919 - Fallas en débito automático	0,10%		



Es necesario precisar que la clasificación de los motivos de queja se origina en la manifestación inicial de los consumidores, lo cual no significa que en los trámites siguientes la motivación haya sido comprobada.

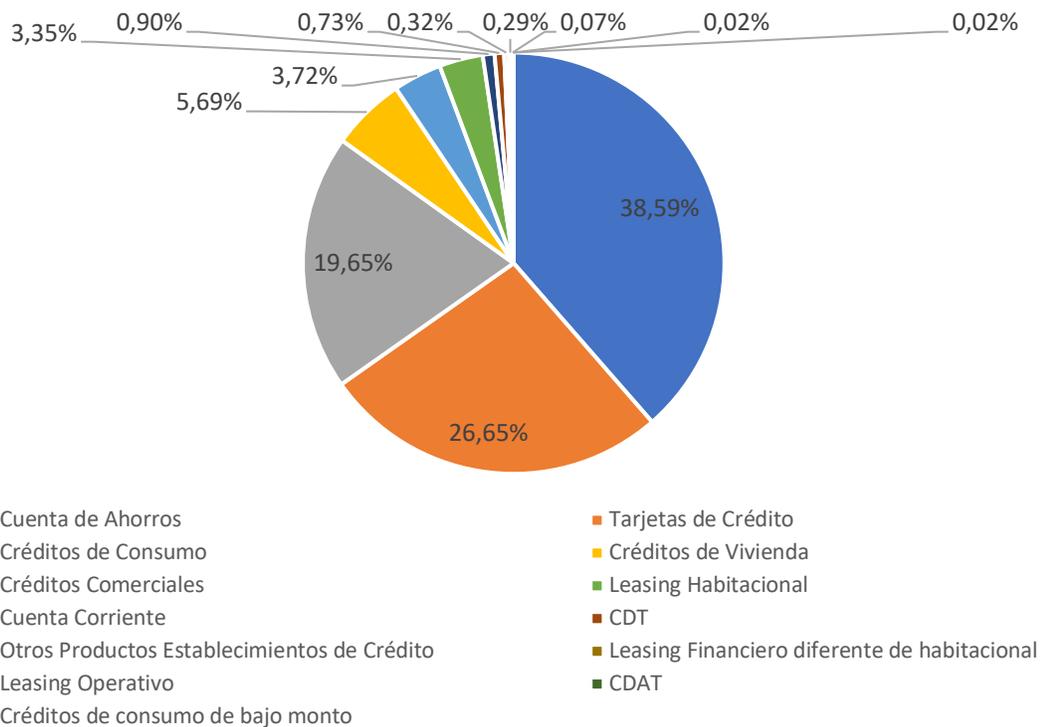
1.2.2. Principales motivos de quejas radicadas por producto

En el siguiente cuadro se detalla el consolidado de quejas radicadas por producto ante la Defensoría en el 2022 de acuerdo con la tipificación de Smartsupervision:

Producto	Número de reclamaciones radicadas	Porcentaje
Cuenta de Ahorros	2.278	38,59%
Tarjetas de Crédito	1.573	26,65%
Créditos de Consumo	1.160	19,65%
Créditos de Vivienda	336	5,69%
Créditos Comerciales	220	3,72%
Leasing Habitacional	198	3,35%
Cuenta Corriente	53	0,90%
CDT	43	0,73%
Otros Productos Establecimientos de Crédito	19	0,32%
Leasing Financiero diferente de habitacional	17	0,29%
Leasing Operativo	4	0,07%
CDAT	1	0,02%
Créditos de consumo de bajo monto	1	0,02%

Total	5.903	100%
-------	-------	------

Los anteriores datos se representan en la siguiente gráfica:

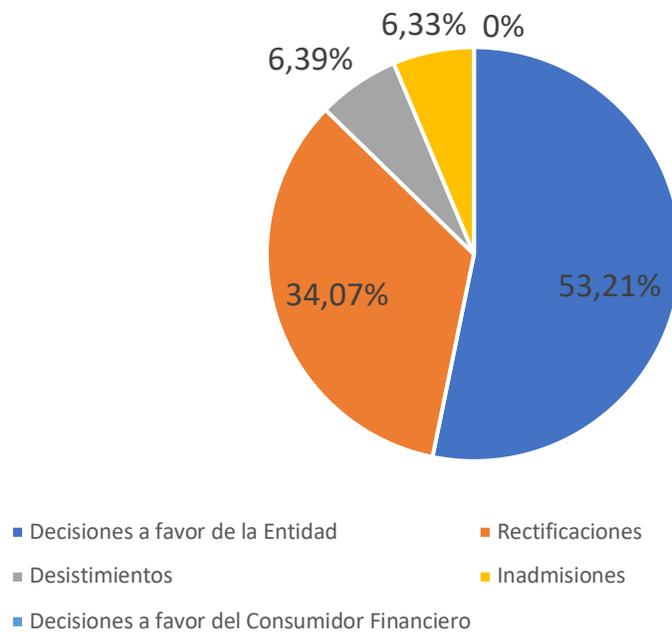


1.2.3. Formas de Terminación de los Trámites

En el siguiente cuadro se detallan las distintas modalidades de terminación de las quejas que fueron tramitadas durante el periodo objeto del informe.

Modalidad de Terminación	NO. QUEJAS	PORCENTAJE
Decisiones a favor de la Entidad	2.875	53,21%
Rectificaciones	1.841	34,07%
Desistimientos	345	6,39%
Inadmisiones	342	6,33%
Decisiones a favor del Consumidor Financiero	0	0%
Total	5.403	100%

Los anteriores datos se representan en la siguiente gráfica:



Decisiones a favor de la Entidad: Son aquellas decisiones en las que, a juicio de la Defensoría, el Banco ha actuado de acuerdo con las disposiciones legales o contractuales.

Rectificaciones: Son aquellas respuestas en las cuales el Banco, antes de la decisión y previa intervención de la Defensoría, procede a adoptar alguna de las siguientes conductas:

- i) corrige un error frente al consumidor financiero;
- ii) atiende la solicitud del consumidor en relación con un trámite pendiente, o;
- iii) explica y aclara en su respuesta las condiciones del producto o trámite que adelanta el consumidor.

Desistidas: Se originan en dos situaciones diferentes, a saber:

- i) En cualquier momento del trámite, el Consumidor Financiero decide no continuar con su reclamación.
- ii) De conformidad con lo establecido en el Decreto 2555 de 2010, cuando el Defensor solicita al consumidor información adicional para complementar o aclarar su escrito de queja, y este último no da respuesta en el tiempo establecido, se entiende desistida la queja.

Inadmitidas: Son aquellas reclamaciones que se encuentran dentro de alguna de las causales de asuntos exceptuados de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero, previstas en el Artículo 14 de la Ley 1328 de 2009, a saber:

“ARTÍCULO 14. ASUNTOS EXCEPTUADOS DEL CONOCIMIENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. Estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos:

a) Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a las entidades.

b) Los concernientes al vínculo laboral entre las entidades y sus empleados o respecto de sus contratistas.

c) Aquellos que se deriven de la condición de accionista de las entidades.

d) Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de estas.

e) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas.

f) Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.

g) Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor.

h) Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.

i) Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

j) Las demás que defina el Gobierno Nacional”.

Decisiones a favor del Consumidor Financiero: Son aquellas decisiones que a juicio de la Defensoría y que, conforme al sustento probatorio y normativo, los consumidores tienen la razón y la Entidad debe corregir y atender las pretensiones de estos. Durante el período no hubo decisiones en contra del Banco y a favor del consumidor financiero, toda vez que Davivienda hizo uso del derecho de rectificar sus actuaciones a los hechos que motivaron las quejas, las cuales representaron el 34,07% de ellas.

1.3. Análisis de los motivos de las reclamaciones que fueron rectificadas en las que existe oportunidad de mejora

A continuación, describimos los motivos o tipologías de reclamaciones en las que el Defensor considera que existen oportunidades de mejora. Estas reclamaciones fueron rectificadas por la Entidad y se reitera que durante el periodo objeto del informe no se emitió ninguna decisión a favor del consumidor financiero, toda vez que el Banco rectificó, en los casos respectivos, las situaciones que generaron los reclamos de los clientes. En relación con cada oportunidad de mejora en el numeral 2.1 del presente informe se hacen las recomendaciones pertinentes.

1.3.1. Tarjetas de Crédito – Créditos de Consumo

1.3.1.1. Suplantación de personas al momento de la vinculación

Se presentaron reclamaciones porque los clientes de Davivienda indicaron haber sido víctimas de casos de suplantación, razón por la cual no reconocieron los contratos que dieron origen a las obligaciones contraídas con el Banco. Gran parte de estos casos se presentaron a través de los canales virtuales que tiene habilitados Davivienda para la adquisición de productos.

1.3.1.2. No aplicación oportuna de abonos o pagos

Se presentaron quejas en las que los consumidores financieros aseguraron haber hecho abonos o pagos a sus obligaciones, pero los mismos no se vieron reflejados de manera oportuna.

1.3.1.3. Reporte en Centrales de Riesgo

Los clientes manifestaron su inconformidad por los reportes negativos que hizo Davivienda ante las centrales de riesgo, aduciendo que no fueron notificados de manera previa de conformidad lo que establece la Ley 1266 de 2008.

1.3.2. Tarjeta de Crédito y Cuentas de Ahorros

1.3.2.1. Cobro de Pólizas de Seguro no Autorizadas

En varios casos los consumidores financieros afirmaron que no habían autorizado que se cargaran como consumos en sus tarjetas de crédito o en sus cuentas de ahorros, cobros por concepto de primas de pólizas de seguro y por tal razón exigieron el reintegro de los valores cobrados.

1.3.2.2. Bloqueo de Productos

Los clientes afirmaron no poder utilizar sus productos como consecuencia de restricciones o bloqueos.

1.3.2.3. Transacciones no Reconocidas

Los clientes interpusieron quejas porque se realizaron transacciones que no reconocieron y las cuales afectaron sus obligaciones de las tarjetas de crédito y los saldos de sus cuentas de ahorros. La mayoría de estos casos fueron consecuencia de fraudes, en mayor medida virtuales (compras en comercios electrónicos o transferencias en línea entre cuentas), pero

también se presentaron algunos en los que las transacciones se llevaron a cabo de manera presencial.

1.3.3. Créditos de Consumo

1.3.3.1. Tasas de Interés

Se recibieron quejas porque los clientes manifestaron no tener claridad sobre la la tasa de interés aplicable a los créditos al ser la misma variable y con ocasión a la coyuntura económica actual, advirtieron que las cuotas mensuales de sus obligaciones presentaron incrementos significativos.

1.3.4. Daviplata

1.3.4.1. Transacciones fallidas

Los consumidores financieros indicaron haber realizado operaciones desde sus productos Daviplata o haber recibido transferencias a los mismos, pero al momento de verificar si las transacciones quedaron acreditadas en los productos de destino, las mismas no se visualizaron a pesar de haber sido debitado el dinero de la cuenta desde la que se hizo la transacción.

1.3.5. General

En algunas oportunidades dentro del contenido de las respuestas que el Banco entregó a la Defensoría en el trámite de atención de quejas, no se encontraban adjuntos los documentos o información convenida entre Davivienda y la Defensoría en la lista de

chequeo. En otros casos no se observó un pronunciamiento completo sobre todos los hechos objeto de inconformidad de los clientes, razón por la cual se tuvieron que realizar solicitudes de información adicional para poder contar con todos los elementos de juicio necesarios para emitir un pronunciamiento final por parte de la Defensoría.

1.4. Reincidencias

De conformidad con lo establecido en el numeral 2.4.1.4 del Capítulo II del Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, se entienden como reincidencias los incumplimientos parciales o totales de la entidad vigilada después de haber efectuado ajustes o rectificaciones, la Defensoría no encontró casos durante el periodo objeto del informe en los que se hayan presentado reincidencias a las que hace mención el referido numeral.

En razón a que la Circular 013 de 2022 expedida por la Superintendencia Financiera inició su vigencia a partir del 1° de enero de 2023, desde esta fecha se está llevando un control al respecto.

1.5. Relación con el Banco Davivienda S.A.

1.5.1. Falta de Competencia

Durante el periodo objeto del presente informe no se presentaron casos en los que el Banco Davivienda haya considerado que el Defensor carecía de competencia.

1.5.2. Suministro de información por parte del Banco Davivienda S.A.

No se presentó ningún caso en el cual la Entidad se hubiese negado a suministrar la información requerida por esta Defensoría.

1.5.3. Aceptación Decisiones a Favor del Consumidor Financiero

Como no hubo decisiones en contra del Banco Davivienda S.A. y por tanto a favor del consumidor financiero, no hubo lugar a que hubiera aceptaciones o negativas a tales decisiones.

1.6. Pronunciamientos de Interés General

Durante el periodo objeto del presente informe, la Entidad y la Defensoría no ejercieron la potestad que les es conferida por la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010, en razón a que no se presentó pronunciamiento alguno que pueda considerarse de interés general, y por ende, mereciera ser publicado.

2. FUNCIÓN DE VOCERÍA

Conforme lo consagrado en el literal d) del art. 13 de la Ley 1328 de 2009 y en concordancia con el artículo 2.34.2.1.6 del Decreto 2555 de 2010, el Defensor del Consumidor Financiero tiene como función la de ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva institución de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas, pudiendo dirigir en cualquier momento a los administradores, a las Juntas Directivas o Consejos de Administración de las entidades vigiladas recomendaciones y propuestas.

La Defensoría, como antes se anotó, ha advertido oportunidades de mejora por los motivos de queja de los clientes, razón por la cual se hacen las recomendaciones consignadas en el numeral siguiente.

2.1. Recomendaciones

Teniendo en cuenta las situaciones descritas en el numeral 1.3 de esta comunicación que a juicio de la Defensoría generan oportunidades de mejora, se formulan las siguientes recomendaciones:

2.1.1. Tarjetas de Crédito – Créditos de Consumo:

2.1.1.2. Suplantación de personas al momento de la vinculación. (Ver numeral 1.3.1.1)

Se recomienda robustecer los procesos de autenticación y validación de la identidad de las personas que están solicitando productos por los canales virtuales a efecto de hacerlos más rigurosos.

De otra parte, y a pesar de que la Sentencia T-360 de 2022 no tiene efectos erga-omnes, se recomienda al Banco Davivienda adoptar las medidas y las políticas internas para notificar y eliminar la información de los consumidores financieros, que indican haber sido suplantados y que se ha concluido que efectivamente hubo una suplantación, cuando ese sea el resultado de la investigación que internamente se haya adelantado. No obstante lo anterior, se deja constancia de que en los casos en que la investigación llevada a cabo por Davivienda concluye una suplantación del cliente, se está procediendo a hacer la actualización en las centrales de riesgo.

2.1.1.3. No aplicación correcta y oportuna de abonos o pagos. (Ver numeral 1.3.1.2)

El Banco debe implementar las acciones necesarias para que los abonos o pagos que efectúen los clientes se apliquen de manera oportuna y así mitigar los reclamos que se presentan por esta causa.

2.1.1.4. Reporte en Centrales de Riesgo. (Ver numeral 1.3.1.3)

Se recomienda al Banco abstenerse de realizar reportes negativos ante las centrales de riesgo, sin que de manera previa se haya hecho la notificación a los clientes según lo que exige el Artículo 12 de la Ley 1266 de 2008.

2.1.2. Tarjetas de Crédito y Cuentas de Ahorros

2.1.2.1. Cobro de pólizas de seguro no autorizadas. (Ver numeral 1.3.2.1)

Se recomienda contar con los soportes que contengan la autorización que dieron los clientes para que se les cobraran primas de seguros. Asimismo, se deben realizar gestiones con las compañías de seguros para que se cuente en todo con los soportes de colocación de seguros.

2.1.2.2. Bloqueo de productos. (Ver numeral 1.3.2.2)

Tomar las medidas necesarias para que se garantice el correcto y permanente funcionamiento de los canales virtuales habilitados para los clientes.

2.1.2.3. Transacciones no reconocidas. (Ver numeral 1.3.2.3)

Se recomienda adelantar campañas de educación financiera para que los clientes se mantengan actualizados sobre las diversas modalidades de fraude de las que pueden ser víctimas.

2.1.3. Créditos de Consumo.

2.1.3.1. Tasas de interés. (Ver numeral 1.3.3.1)

Se recomienda que se refuercen las comunicaciones que se envían a los clientes y potenciales clientes que adquieren créditos cuya tasa de interés es variable, para que haya mayor claridad sobre las implicaciones de ese tipo de tasa con indicación precisa de las condiciones de variación que aplican como es el caso de la DTF.

2.1.4. Daviplata

2.1.4.1. Transacciones fallidas. (Ver numeral 1.3.4.1)

Implementar las medidas necesarias para que las transacciones que se hagan desde y hacia cuentas Daviplata se realicen de acuerdo con las instrucciones del cliente y no que se acrediten con posterioridad, o en caso de haber sido rechazadas justificadamente, se reintegre de inmediato el dinero a la cuenta de origen.

2.1.5. General. (Ver numeral 1.3.5)

Llevar a cabo capacitaciones dirigidas al personal encargado de dar las respuestas a la Defensoría para que se tengan en cuenta los anexos que se deben enviar para cada tipo de caso según lo convenido previamente en la lista de chequeo. En las capacitaciones también se debe hacer especial énfasis en la importancia de dar respuesta a todos los hechos que motivan la inconformidad de los clientes para evitar hacer solicitudes de información adicional por parte de la Defensoría y así dar una respuesta final a los consumidores en tiempos más rápidos. Por último, se recomienda que el Banco tome las medidas necesarias, de acuerdo con lo convenido con la Defensoría, para que se pronuncien sobre las inconformidades de los consumidores en términos inferiores a los

establecidos en el Decreto 2555 de 2010, de manera que en ningún caso se excedan dichos términos.

2.2. Revisión de Contratos de Adhesión

Durante el periodo objeto del presente informe en el contenido de los contratos de adhesión no se encontraron cláusulas que pudieran considerarse como abusivas de conformidad con lo establecido en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.

2.3. Prácticas indebidas, ilegales, no autorizadas o inseguras

Durante el periodo objeto del informe no se detectó por parte de la Defensoría la existencia de algún tipo de práctica indebida, ilegal, no autorizada o insegura, por parte de la Entidad.

3. FUNCIÓN CONCILIATORIA

De acuerdo con el literal c. del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, es función del Defensor actuar como “conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada”.

En ejercicio de esta función para el año 2022, se admitieron ocho (8) solicitudes de conciliación a petición de los consumidores financieros. En dos (2) casos el consumidor financiero no compareció, en cuatro (4) casos no se llegó a un acuerdo, en un (1) caso se dio fin de trámite por no competencia y en un (1) caso se llegó a un acuerdo conciliatorio.

3.1. Casos Conciliados Relevantes

A juicio del Defensor, dentro de los casos conciliados durante el año 2022, ninguno revistió relevancia para ser presentado dentro de este informe.

4. INFORMACIÓN ADICIONAL

4.1. Reuniones

Durante el periodo objeto del presente informe se llevaron a cabo reuniones entre el Banco y la Defensoría en las que participaron por parte del Banco Davivienda Libia Acosta Sánchez, Directora de Operaciones Logística y Soporte, Marianella López Hoyos, Gerente Jurídica Banca Personas y Activos Productivos, Juan Felipe Valencia Martínez, Abogado Senior Banca Personas, Alba Neydis Menjura, Jefe de Departamento Operaciones No Fraude, Oscar Mateus, Jefe Departamento Atención de Fraudes y Controversias, Carolina Mondragón Parada, Jefe Departamento Operación Logística y Soporte, Ángela Viviana Rodríguez Cascavita, Profesional III Departamento Operaciones Reclamos No Fraude y Luis Ángel Urrutia León, Coordinador Atención Reclamos Fraude, y por parte de la Defensoría José Guillermo Peña González, Defensor Principal y Camilo Andrés Gaviria Velásquez, Coordinador de la Defensoría para el Banco Davivienda, a efectos de revisar la gestión de la Defensoría, revisar casos puntuales e implementar mecanismos para optimizar los procesos de atención a los consumidores financieros.

También se tuvo una permanente comunicación con las personas de los departamentos de atención de fraudes y no fraudes para el desarrollo de la función de Defensoría.

4.2. Acciones a Destacar Banco Davivienda

La Defensoría considera importante destacar la campaña de atención telefónica a clientes para solucionar en primer contacto las inconformidades. En efecto, teniendo en cuenta una sugerencia de la Defensoría, a partir del mes de julio de 2022 el Banco inició una campaña de atención telefónica encaminada a informar a los clientes que presentaron reclamaciones ante la Defensoría para solucionar de manera rápida las inconformidades. Esto generó que los consumidores fueran atendidos en tiempos inferiores a los legales y en la mayoría de casos optaran por desistir de las reclamaciones por haber sido resueltas.

4.3. Audiencia de adjudicación de seguros

El día 29 de noviembre de 2022 el Defensor asistió a las audiencias de adjudicación del Seguro de Incendio y Terremoto Grupo Deudores y del Seguro de Vida Grupo Deudores de los Créditos de Vivienda y Contratos de Leasing Habitacional. Al final de cada audiencia, el Defensor elaboró el acta correspondiente.

4.4. Seguimiento a recomendaciones año 2021

La Defensoría del Consumidor Financiero solicitó al Banco Davivienda que informara las medidas implementadas con ocasión de las recomendaciones señaladas en el informe de gestión del año 2021 que presentó el anterior Defensor. El Banco allegó un documento de fecha 22 de junio de 2022, en el que se detallaron las acciones implementadas, el cual se adjunta con el presente informe.

A continuación, respecto de cada recomendación se transcriben las presentadas en el informe de 2021 y la opinión del Defensor sobre cada una de ellas.

Recomendación 1.

- a. *“Con el fin de fortalecer la cultura organizacional de la entidad y garantizar un ambiente propicio respecto a los aspectos resaltados (debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros), esta Defensoría sugiere incluir o reforzar en los Códigos de Buen Gobierno de la entidad un capítulo específico con respecto a los derechos de los “consumidores” de forma tal que su inserción en el SAC obedezca y se desarrolle conforme con los principios, valores, directrices y/o políticas fijadas por la entidad, así como por la ley y que recoja los aspectos contenidos en la Circular 23 de 2021, basándose en los estándares de la Norma ISO 37000 (Gobernanza de las organizaciones: orientación).*
- b. *Igualmente, recomendamos que dentro del SAC de la entidad, se incluyan los riesgos de conducta, teniendo presente el enfoque de supervisión preventivo de conductas adoptado por la SFC, en aras de evitar afectaciones reales o potenciales al consumidor financiero, derivadas de una acción u omisión por factores como su cultura organizacional y comportamiento durante el ciclo de vida del producto o por el incumplimiento de la regulación que les aplique.*
- c. *Se recomienda continuar fortaleciendo las interacciones, la cooperación y el trabajo coordinado que entre los responsables del SAC y las tres líneas de defensa de la entidad y la DCF que se realizaron durante el año 2021, especialmente en la identificación de las causas raíz de las inconformidades, en el seguimiento juicioso a los planes correctivos que implemente la entidad y las recomendaciones que formule la misma defensoría, que redunde en un mejor servicio para los consumidores y en la disminución del número de quejas.*
- d. *Por tal motivo, los invitamos para que durante el año 2022 se mantenga este esquema de trabajo, haciendo un llamado para que en todas las reuniones de*

seguimiento del SAC participen las tres líneas de defensa, así como funcionarios de la alta dirección de la entidad, por lo que resulta preciso definir la metodología de trabajo y cooperación que se dará entre la entidad y la DCF.

Se sugiere adoptar en el SAC la segmentación de los consumidores que permita tener en cuenta las necesidades y el perfil de los consumidores financieros a los que se dirigen, incluyendo a las personas en situación de discapacidad y a las personas que requieran de especial protección.

Para estos efectos esta DCF reitera la sugerencia de desarrollar el SAC basándose en el modelo de las tres líneas de defensa y en los estándares para la gestión de riesgos de cumplimiento y gestión de riesgos legales (Norma ISO 37301, 31000 y 31022).

Ante el cambiante contexto actual y la necesidad de enfrentar los riesgos y conductas que impacten al consumidor financiero, es prudente que se cuente con una comunicación más frecuente entre ustedes, la DCF y la Delegatura Para Protección Al Consumidor Financiero de la SFC.

Esta Defensoría estará atenta a ofrecer a la entidad toda nuestra cooperación y colaboración en la adopción de las medidas que acá se recomiendan."

Respuesta:

"Se están realizando los ajustes correspondientes en el SAC, los cuales serán presentados en la próxima junta. Es importante precisar que el Banco ha puesto en marcha las recomendaciones correspondientes."

La Defensoría considera que es necesario conocer cuáles fueron los ajustes que se hicieron al SAC para poder confirmar que se atendió la recomendación en cuanto a la modificación de los códigos de buen gobierno y lo relacionado con los riesgos de conducta.

En cuanto a las interacciones entre el Banco y la Defensoría, en el periodo objeto del presente informe se han llevado a cabo sin contratiempos y siempre en pro de encontrar mejoras en la atención a los consumidores financieros.

Recomendación 2.

- a. *“Se sugiere revisar periódicamente y fortalecer los programas y campañas de educación financiera de la entidad, teniendo en cuenta las reclamaciones presentadas por sus clientes, donde se evidencian aspectos que podrían ser solucionados si los consumidores contaran con los conocimientos y/o información necesaria y oportuna.*

Respuesta:

“A la fecha contamos con dos cursos desarrollados específicamente para aclarar las inquietudes de la liquidación de los intereses y funcionamiento de las Tarjetas de crédito y Crediexpress rotativo, basados en el número de reclamaciones recibidas.”

En opinión de la Defensoría las campañas de educación financiera implementadas por Davivienda y que se pueden consultar en el siguiente enlace: <https://comunicaciones.davivienda.com/educacionfinanciera> están encaminadas a atender la recomendación. No obstante, se deben mantener en lo que aplique respecto de lo expresado en los numerales 2.1.2.3 y 2.1.3.1 del presente informe.

Recomendación 3.

b. *En el desarrollo de los programas y campañas, tener en cuenta las orientaciones y estrategias definidas por el Gobierno Nacional, para lograr una adecuada articulación entre el sector público y privado, según los términos previstos en el artículo 11 de la Ley 2157 de 2021.*

Esta Defensoría ofrece su colaboración para participar en estos programas en los asuntos relacionados con las normas de protección a los consumidores financieros, si la entidad lo requiere.”

Respuesta:

“A partir de la fecha de publicación de la Ley, incluyó en el portal Mis Finanzas en Casa el tip “Conozca al detalle la nueva Ley de Habeas Data Financiero”, el cual explica de forma clara a los consumidores financieros los cambios en la normativa. De igual manera, se realizaron acciones complementarias de comunicación para dar a conocer la Ley, a través de las redes sociales del programa y por medio de comunicación dirigida a los clientes que tuvieran mora en sus deudas.”

La Defensoría considera que el Banco atendió la recomendación al incluir en la página web (<https://misfinanzasencasa.davivienda.com/finanzas-personales/bienestar-financiero/manejo-de-las-deudas/habeas-data-y-centrales-de-riesgo>) la información pertinente sobre el habeas data financiero.

Recomendación 4.

“Se recomienda a la entidad el trabajo permanente en la implementación y desarrollo tecnológico del Smartsupervision establecido en la Circular Externa 023 de 2021, sistema que busca estandarizar la clasificación de las quejas por producto y que permite contar con información en tiempo real de la gestión de las quejas interpuestas por los consumidores financieros ante las entidades vigiladas, el Defensor del Consumidor Financiero y la Superintendencia Financiera de Colombia, teniendo en cuenta el grupo en 16 que se encuentra clasificada la entidad, el cronograma de pruebas y entrada en producción cuyo plazo máximo es el 30 de junio de 2022.”

Respuesta:

“El banco ha implementado los desarrollos correspondientes para dar cumplimiento a la circular 023 del 2021 en lo correspondiente a Smart Supervisión, se ha mantenido un buen canal de comunicación con la Superintendencia Financiera respecto a las novedades que se han presentado en el proceso de estabilización, luego de la implementación. Continuamos haciendo desarrollos en nuestro CRM para lograr automatizar las novedades correspondientes descritas en el Momento 3.”

A juicio de la Defensoría el Banco ha atendido la recomendación.

Recomendación 5.

- a. *“Dado que con ocasión de la pandemia se ha hecho un mayor uso de los canales virtuales, de acuerdo con lo manifestado por las autoridades se han venido incrementado los fraudes informáticos, donde los servicios financieros también se han visto afectados. Por esta razón, esta DCF considera importante recomendar*

que la entidad continúe con el seguimiento y monitoreo permanente de las medidas de seguridad reforzando, además, los programas de información a los consumidores sobre los cuidados que se recomiendan adopten a fin de evitar ser víctimas de estos delitos.

Respuesta:

“El Banco gestiona campañas de prevención para prevenir la captura de datos de los clientes en las modalidades de phishing, vishing, el cambio de las tarjetas débito y crédito y a las campañas de prevención de fraudes que se puedan enviar a través de la prensa y los medios radiales, les informamos lo siguiente:

Las recomendaciones del programa de la Tía Segura de Davivienda, está enmarcada en cuatro situaciones:

- Tips Cuando lo llamen*
- Tips en el Celular*
- Tips Presenciales*
- Tips en el Computador*

Dentro de cada una de ellas se hace referencia a las actuaciones a seguir ante las diferentes modalidades de fraude en un lenguaje sencillo y sin tecnicismos. Tenemos un Landing en el cual se encuentra toda la información con respecto a los tipos de fraude www.latiasegura.davivienda.com

Adjuntamos algunos ejemplos:

En el caso de Smishing, Video: <https://youtu.be/HGHNxIGfBAU>.

En el caso de Phishing Video: <https://youtu.be/gIFuUWcRGao>

En el caso de Vishing:

En el caso de cambio de plásticos: Video: <https://youtu.be/dC3Mq-Y9KH0>

En cuanto a la divulgación de las recomendaciones de seguridad con la marca del Banco, consideramos estratégico la utilización de las redes sociales, para garantizar un mejor perfilamiento de los clientes y así llegarles con un mensaje directo y claro. Importante también que podemos hacer un seguimiento de métricas de nuestra estrategia (ej. Qué número de clientes llegaron al landing, etc). En redes sociales, además de hacer pauta para tener mayor alcance, tenemos las piezas en nuestro instagram, facebook y twitter, para que la información esté siempre disponible para nuestros clientes. Sin embargo, para los medios de prensa y medios radiales tradicionales, nos apoyamos en las campañas realizadas por la industria a través de Asobancaria e Incocredito, proceso en el cual tenemos activa participación en la definición y priorización de los contenidos.”

La Defensoría estima que el Banco Davivienda atendió la recomendación, no obstante, se debe mantener en lo que aplique respecto de lo expresado en el numeral 2.1.2.3 del presente informe.

Recomendación 6.

- b. Por otro lado y teniendo en cuenta que la Ley 2157 de 2021 ha establecido en su artículo 7º el procedimiento que se debe adelantar cuando el titular de la información manifieste ser víctima del delito de falsedad personal y le sea exigido el pago de obligaciones como resultado del mismo, agradecemos nos socialicen*

sobre la forma en que la entidad ha interpretado la citada disposición, y sobre la manera en que la está aplicando.

Respuesta:

“Para los casos de suplantación recibidos por los diferentes canales de comunicación: como Call Center, Chat, Oficinas de servicio, Defensor del Consumidor y Superintendencia Financiera de Colombia, son radicadas en nuestro CRM por el motivo Suplantación, donde se encuentra implementando las siguiente gestiones con la finalidad de dar cumplimiento:

a) En los dos (2) días hábiles siguientes a la radicación en 360, actualmente se genera la marcación ante los operadores de información financiera con la leyenda “Víctima de falsedad personal y/o Suplantación”.

b) Para realizar la investigación respectiva se requiere de la biometría del cliente reclamante, para lo cual se le solicita acercarse a cualquier oficina, con estos registros se genera el estudio grafotécnico correspondiente.

c) Con los registros que aporta el consumidor financiero y la información que posee el Banco, se realiza el análisis correspondiente y se determina si hubo lugar al evento de suplantación para dar respuesta en los siguientes términos:

FAVORABLE: *Se cancelan los productos y se realiza la eliminación de la información reportada ante los operadores por los productos objetados y se da respuesta al Consumidor Financiero informando la decisión.*

DESFAVORABLE: *Se informa al consumidor la razones por las cuales se descartó el evento de suplantación, se cierra la reclamación y se elimina la marcación “Víctima de falsedad personal y/o Suplantación”.*

La Defensoría considera que el Banco atendió la recomendación y ha podido advertir que en los casos en que probatoriamente se demuestra la suplantación, Davivienda ha procedido a dar por terminados los productos actualizando la información en los sistemas y en las centrales de riesgo.

Recomendación 7.

“La Corte Suprema de Justicia, ha manifestado como posición jurisprudencial la consignada – entre otras - en la Sentencia SC5176-2020, sobre la responsabilidad civil de las instituciones financieras, donde establece el compromiso de éstas en evitar amenazas que (i) minen la confianza del público en la actividad y (ii) que afecten los recursos depositados. Por esta razón, son los establecimientos crediticios quienes deben responder si estas amenazas se materializan, sin ninguna consideración adicional, es decir que asumen una responsabilidad objetiva.

Pese a lo expuesto, señala la Corte que no es posible considerar que existe una responsabilidad automática de la entidad, en la medida en que es posible demostrar que las circunstancias que originaron la pérdida del dinero obedecen a causas que no le son imputables, caso en el cual lo que procede es sopesar la relevancia jurídica y graduar la responsabilidad de acuerdo con la injerencia que en el hecho tuvieron los dos extremos de la relación, es decir, el banco y el titular de los dineros depositados, caso en el cual se puede dar lugar a la eximente por la “culpa exclusiva de la víctima” o la “compensación de culpas”.

Teniendo en cuenta la posición de la Corte Suprema de Justicia, es importante que la entidad vigilada al momento de revisar una queja por fraude o suplementación revise y demuestre (i) la existencia de la operación objetada por el cliente, (ii) el cumplimiento de las obligaciones por parte de la entidad para la verificación de la identidad del consumidor, y (iii) la injerencia probada del cliente en la realización de la operación.

Cuando la DCF o quienes administran justicia no cuentan con la demostración de alguno de estos elementos, aplican el principio "In Dubio Pro Consumidor".

Respuesta:

"En consonancia con la sentencia SC5176-2020, la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia del 18 de diciembre de 2020, con respecto a los criterios de responsabilidad objetiva, el Banco en la atención de requerimientos de los consumidores financieros es consciente que las operaciones bancarias tienen una trascendencia social y posee a su cargo una obligación de verificación; al ser una obligación de resultado.

Es así, que el área de Atención de Fraudes realiza validaciones internas frente a cada caso en particular. Sí en el desarrollo de cada investigación se determina un quebrantamiento en el deber de verificación por parte del Banco, se realizan los respectivos ajustes para de esta manera dar una solución favorable a los clientes. No obstante, se atienden de manera desfavorable las reclamaciones en las que se logra evidenciar como resultado de las investigaciones realizadas una "culpa exclusiva de la víctima". Esto es, al confirmarse que no hubo un incumplimiento por parte del Banco en las obligaciones que le asisten, y por parte del consumidor financiero se encuentre comprometida su responsabilidad, por la desatención en las obligaciones que le corresponden."

El Banco frente a las quejas presentadas en la Defensoría, ha dado aplicación a los principios del pronunciamiento jurisprudencial.

Recomendación 8.

“Conclusiones de los casos

De los casos que concluyen como “Rectificados”

“Dada su importancia y la real posibilidad de disminuir la presentación de las quejas que concluyen como “Rectificadas” con un debido análisis de su causa raíz, se reitera la recomendación de: (i) identificar si la rectificación obedece a atenciones de tipo comercial con los clientes, o a posibles errores de operativos que puedan estar presentándose en los procesos que desarrolla la entidad, (ii) en caso de que la entidad establezca que se debe a errores operativos, identificar el origen de los mismos, tomado las acciones pertinentes de manera que se corrijan los procesos, y (iii) hacer seguimiento permanente, de la mano de la DCF.

De los casos que concluyen “A favor de la Entidad”

“Si bien es cierto que en estos casos la DCF ha considerado que la respuesta final que ha dado la entidad a la queja se encuentra ajustada a derecho, es probable que la causa raíz de la queja obedezca a un desconocimiento por parte del cliente a diferentes temas de carácter financiero y/o tecnológico, que eventualmente podrían solucionarse incluyéndolos dentro de los programas y campañas de educación financiera de la entidad. Por tal motivo, la DCF recomienda que los mismos sean analizados detalladamente.”

De los casos que concluyen “A favor del Cliente”

“Es importante que la entidad analice las razones por las cuales el concepto no salió a su favor, ya que pueden ser (i) por temas de interpretación jurídica, donde se hace necesario que la DCF y el Departamento Jurídico de la entidad revisen el asunto, o (ii) porque la entidad no demostró sus afirmaciones, llevando a que se aplique el principio “in dubio pro consumidor”. En este caso, se recuerda a la entidad la importancia de responder de fondo la reclamación, es decir, pronunciándose sobre cada uno de los aspectos de la queja, y adjuntando todas las pruebas que pretenda hacer valer, brindándole así una respuesta eficaz al cliente. Igualmente, se recuerda la necesidad de que la entidad informe si acepta

o no el concepto que se emitió "A Favor del Cliente" en los términos del numeral 4º del Capítulo II, Título III, Parte I de la Circular 29 de 2014 de la SFC."

Respuesta:

"Se toman las recomendaciones dadas por el DFC, realizando seguimiento a las causas origen de los casos rectificadas y realizar el seguimiento correspondiente a los casos rectificadas a favor de la entidad y a favor del cliente."

La Defensoría considera que el Banco atendió la recomendación y se pudo corroborar en la medida en que cuando la Entidad rectificó algunas situaciones, precisó si el ajuste se hizo por decisión comercial o no. Para el suscrito un reconocimiento ex gratia o comercial no puede ser considerado como rectificación.

Recomendación 9.

"Se recomienda al Banco Davivienda revisar las políticas de endoso, como quiera que actualmente el banco maneja dos fechas:

- i) La primera, es la fecha de aceptación que coincide con fecha de recepción de la póliza que cumple con la totalidad de los requisitos y,*
- ii) La segunda, la fecha de aplicación que es la fecha del corte siguiente, que generalmente corresponde al mes siguiente a la fecha de envío de la póliza.*

Durante este mes el deudor está pagando doble prima, la de su póliza particular y la de la colectiva del banco, lo cual hace que el consumidor incurra en coexistencia de seguros y que en caso de siniestro el deudor tenga que afrontar las consecuencias establecidas en los artículos 1092, 1093 y 1094 del C.Co.

Se sugiere al Banco revisar las políticas de endoso y ajustarlas a las disposiciones legales vigentes."

Respuesta:

"Se procederá de acuerdo con las recomendaciones de la defensoría a devolver valores cobrados de prima a prorrata, es decir, desde la fecha en que se reciben los documentos completos por parte del cliente hasta la fecha próxima en que facture el crédito, esto requiere establecer un flujo nuevo de operación por tanto esta solución se implementará a partir del mes de Mayo 2022.

Para proceder a implementar las recomendaciones de la Defensoría es necesario evaluar el impacto sobre los flujos en los sistemas y la operación tanto en Davivienda como en las aseguradoras correspondientes, dado que esto implica una devolución masiva a prorrata por los días corridos antes de la facturación del crédito, mientras tanto, a partir de la fecha procederemos a devolver a los clientes los valores de las primas causadas desde el momento en que el cliente nos aporta la totalidad de la póliza y que cumpla con los requisitos exigidos."

A juicio de la Defensoría, el Banco ha atendido la recomendación, procediendo a reembolsar los cargos por primas para no dar lugar a la vigencia simultánea de dos contratos de seguro.

Recomendación 10.

"Se han evidenciado casos en los cuales Seguros Bolívar ha objetado reclamaciones que afectan las pólizas de seguros de vida o de automóviles, manifestando no haber recibido primas por parte del Banco Davivienda, pese a que el deudor efectivamente las ha pagado con la cuota del crédito.

Con posterioridad a la queja presentada ante la DCF, se hace la respectiva verificación y se procede al pago de la indemnización y/o la suma asegurada.

En consideración a lo anterior se recomienda revisar el procedimiento de traslado de las primas a la aseguradora con el fin de evitar estas reclamaciones y garantizar el cumplimiento de las obligaciones por parte de las dos entidades como partes del contrato de seguro”

Respuesta:

“Se ha encontrado la causa raíz principal que generaban estas inconsistencias originadas por el intercambio de información con la aseguradora en una plataforma tecnológica puntual del Banco. Se han gestionado: controles que faltaban, identificado responsables, generando reportes necesarios y actividades de aseguramiento que involucran monitoreo y seguimiento periódico a la plataforma involucrada. A la fecha los resultados han sido exitosos frente a las acciones implementadas.

Se mantendrá monitoreo permanente a esta operación con el fin detectar si son necesarias acciones adicionales, no obstante en caso de recibirse una reclamación se atenderá de manera favorable al cliente.”

La Defensoría considera que con las acciones implementadas por el Banco Davivienda se atendió la recomendación, toda vez que durante el periodo objeto del informe las quejas por este motivo han sido inexistentes.

Recomendación 11.

“Se ha evidenciado que la entidad cobra intereses derivados del contrato de mutuo, desde la fecha de emisión del cheque que contiene el valor del crédito y no con la entrega del mismo al titular del crédito o al tercero autorizado por éste. En consideración de esta Defensoría no resulta viable el cobro de dichos intereses de cara a que el contrato de mutuo, ya que, al ser con contrato real, nace a la vida jurídica en el momento en que se produce el desembolso del dinero o se hace entrega del cheque. La emisión del título valor no perfecciona el contrato, por ello no es jurídicamente viable el cobro de intereses desde ese momento.

En consideración a lo anterior, esta Defensoría recomienda revisar esta conducta y ajustar su actuar a las normas y jurisprudencia vigente.”

Respuesta:

“En nuestros productos móviles, los créditos están parametrizados para que solo se cobren intereses desde el momento del desembolso de la obligación. Para el caso de canales físicos (análogos), la oficina tiene la instrucción de únicamente girar los cheques al momento que se presente el cliente en las oficinas. Por lo anterior, se llevarán a cabo revisión, ajustes y seguimiento a los procesos operativos, garantizando que la causación de los intereses se dé desde la fecha efectiva de la entrega del título valor.”

La Defensoría no ha conocido de casos en los que se cobren intereses de manera previa al desembolso de los recursos otorgados en mutuo a los clientes.

Recomendación 12.

“En algunas ocasiones la entidad no está aportando la autorización del cliente, requerida para poder realizar la compensación de deudas en cuentas de ahorro. Se recomienda al

Banco Davivienda revisar este procedimiento teniendo en cuenta que el numeral 6.2.40 del Capítulo I, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica, establece como práctica abusiva la siguiente: “6.2.40. No informar al consumidor financiero sobre la figura de la compensación automática respecto de cualquier obligación recíproca que exista o pudiera llegar a existir entre el consumidor financiero y la entidad vigilada.”

Respuesta:

“Se informará a los clientes sobre la ubicación de los reglamentos, contratos y de las cláusulas en la solicitud de créditos de nuestros productos objeto de revisión, en los que se pacta entre la entidad y el cliente la compensación de deudas mediante los cuales autoriza a Davivienda para debitar de la cuenta de ahorros o de cualquier otra cuenta o depósito a su nombre o derecho a su favor, el valor en mora de las obligaciones que EL CLIENTE tenga con DAVIVIENDA.

Dichos reglamentos están publicado de manera permanente en el siguiente link www.davivienda.com”

La Defensoría considera que el Banco atendió la recomendación ya que en el reglamento del producto de cuenta de ahorros, se establece que el cliente autoriza a la Entidad a llevar a cabo la compensación de deudas. Sin embargo, en opinión de la Defensoría la compensación opera por ministerio de la ley sin necesidad de notificación alguna. Cuestión distinta es que se notifique al consumidor financiero sobre la operación de la misma, situación que es a la que se refiere la práctica abusiva.

Recomendación 13.

“Se ha evidenciado que, en algunas ocasiones, la entidad para compensar deudas afecta el sobregiro de la cuenta corriente de su deudor. Se recomienda al Banco revisar esta política, pues el numeral 6.2.20 del Capítulo I, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica, establece como práctica abusiva la siguiente: “6.2.20. Generar sobregiros derivados de cargos que se registren contra cuentas corrientes inactivas, o contra cuentas sin saldo por causa distinta al pago de cheques.”

Respuesta:

“Las cuentas corrientes, para el caso específico aquellas que tienen sobregiro, este último puede ser utilizado exclusivamente para cubrir el pago de cheques girados.

En ningún momento se usa dicho sobregiro para compensar deudas por un concepto diferente.

Para el caso 01-039-2021-10-06-44, no existió un sobregiro en cuenta corriente ni compensación de deudas.

En este caso puntual, el cliente tiene con nuestra entidad una cuenta corriente con sobregiro y un crediexpress rotativo. El cliente utilizó el sobregiro pero no llevó a cabo el pago del mismo en los tiempos establecidos. Por lo anterior, según lo establecido en el contrato de cuenta corriente, se procedió a utilizar el crediexpress rotativo para cancelar el valor del sobregiro

“ANEXO AL CONTRATO DE CUENTA CORRIENTE CUPO DE SOBREGIRO – CREDIEXPRESS Este anexo no tiene aplicación para los CUENTACORRENTISTAS vinculados de GRANBANCO S.A. BANCAFÉ. En cuanto al sobregiro, estos CUENTACORRENTISTAS se regularán por lo

previsto en el artículo 125 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. El presente reglamento es un anexo al contrato de cuenta corriente bancaria y al de apertura de crédito rotativo CREDIEXPRESS, que hace parte integrante de ellos y tiene por objeto establecer el procedimiento a seguir, para cubrir el uso de recursos de la cuenta corriente en exceso del monto disponible en la misma, por disposición del CUENTACORRENTISTA sea persona natural o jurídica, y por tanto su interpretación deberá armonizarse con el contenido de aquellos. (...) NOVENO.- SI EL CUENTACORRENTISTA, en el plazo de que habla el artículo sexto del presente anexo no cancela en todo o en parte el capital, los intereses correspondientes a la utilización del cupo de sobregiro o cualquier otro concepto asociado al sobregiro, o si los fondos que mantiene en la cuenta corriente no permite el débito íntegro de dichos valores, los cubrirá mediante el uso del cupo de crédito rotativo Crediexpress, y en consecuencia, desde ahora autoriza irrevocablemente a DAVIVIENDA a efectuar los desembolsos, con cargo a su cupo de crédito rotativo Crediexpress, que sean necesarios para cancelar dichos montos. (...).”

A juicio de la Defensoría el Banco ha cumplido con las normas legales y no se han presentado casos en los que se haya afectado el cupo de sobregiro de una cuenta corriente para un pago distinto al de cheques de la misma cuenta. Sobre esta situación la Defensoría ha conceptualizado lo siguiente en respuesta al requerimiento 2022171513-000-000 de la Superintendencia Financiera de Colombia:

“(...

que los artículos del “Anexo al Contrato de Cuenta Corriente Cupo de Sobregiro – Crediexpress” no están contrariando la disposición del numeral 6.2.20 de la Parte I, Título III, Capítulo I de la Circular Básica Jurídica, toda vez que dicho numeral hace

referencia a la generación de un sobregiro en una cuenta corriente, por una causa distinta al pago de cheques.

*Dentro de la redacción de los artículos Décimo, Décimo Primer y Décimo Segundo del referido anexo, no se está estableciendo que el Banco tenga la facultad de generar sobregiros por cualquier causa, sino que tal y como se indica en el texto de los mismos, el cuentacorrentista autoriza a **debitar** de la cuenta corriente o de cualquier otra cuenta o depósito, el valor del capital, los intereses o las comisiones que el cliente llegare a adeudarle al Banco. En ningún momento se hace mención a la generación del sobregiro, toda vez que el mismo resulta del anexo correspondiente al contrato de cuenta corriente.*

(...)"

Recomendación 14.

"La entidad informa que la negativa se basa en criterios y variables que hacen parte de la información estratégica del negocio, que tienen el carácter confidencial bajo reserva comercial.

Se le recomienda al Banco revisar la política de no informar al consumidor financiero las causales objetivas por las cuales se niegan los productos y servicios teniendo en cuenta que la actividad que desarrolla es de interés público.

Se le recuerda que el literal b) del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009, exige que la entidad suministre tal información.

Así mismo resulta importante mencionar que la SFC, el numeral 6.2.48 del Capítulo I, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica ha declarado práctica abusiva el no suministro de la información mencionada.

Por su parte, el artículo 5 de la Ley 2157 de 2021, establece que la SFC podrá sancionar a las entidades que nieguen una solicitud de crédito, basado exclusivamente en el reporte negativo del solicitante.”

Respuesta:

“Dentro de la actividad financiera, de interés público, que desempeña Banco Davivienda, encontramos que las instrucciones normativas relacionadas con la correcta administración del riesgo crediticio y adecuado conocimiento del cliente, imponen a la entidad un deber de adoptar políticas y mecanismos que le permitan mantener adecuadamente evaluado los diferentes riesgos inherentes a la colocación de créditos. De esta manera se establecen las características básicas de los clientes potenciales que son sujetos de crédito por parte de la entidad.

Por lo anterior, la evaluación de cada crédito está sujeto a la revisión de diferentes factores establecidos en la normatividad vigente y las políticas de crédito. Ahora bien, respecto a la información de las causales de negación que deben ser transmitidas a los clientes potenciales, a partir de la identificación de las causales de denegación establecidas en los procesos de evaluación de crédito, la entidad se compromete a revisar sus formatos de respuestas para garantizar que las mismas le permitan al cliente conocer la razón objetiva de tal negativa.”

Se considera que el Banco ha atendido la recomendación y durante el periodo objeto del informe no se encontraron casos en los que la Entidad no haya justificado las razones objetivas por las cuales no aprueba un crédito.

Recomendación 15.

“En relación con el contenido del preaviso, la DCF ha evidenciado que en uno de los modelos que se remiten a los clientes, no se indica que el reporte a Centrales de Riesgo será efectuado transcurridos 20 días calendario siguientes a la fecha de envío de la notificación (art. 12 Ley 1266 de 2008).

En los extractos que aporta el banco, la DCF no observa que el aviso cumpla la finalidad de alertar al cliente sobre la mora y el plazo de 20 días que tiene para realizar el pago para evitar el reporte, o bien, controvertir aspectos de la obligación, como el plazo, cuota o fecha de exigibilidad.

Se recuerda que la Resolución 76434 de 2012 de la SIC, establece en el numeral 1.3.6. que “(...) cuando la comunicación previa se incluya en el extracto o en la factura, el texto de la misma debe ser claro, legible, fácilmente comprensible y ubicarse en un lugar visible del documento; (...)”

Por lo expuesto, la DCF recomienda ajustar el texto de los preavisos a los lineamientos legales citados y guardar soporte de su remisión al cliente a fin de verificar que se ha cumplido con lo establecido por la normatividad vigente, evitando que la entidad deba retirar el reporte de manera inmediata.”

- A. *“El banco informa que la gestión de cobranzas que realiza a través del celular constituye el aviso previo al reporte negativo, sin demostrar que el cliente autorizó este canal para surtir esta clase de notificaciones.*

Se recuerda lo establecido en el numeral 1.3.6. de Resolución 76434 de 2012 de la SIC que establece que: “(...) En los casos en que se utilicen otros mecanismos de remisión de la comunicación, se debe allegar la prueba que acredite que la fuente acordó previamente con el titular un mecanismo diferente para informar sobre el eventual reporte negativo a efectuar; (...)”

Adicionalmente se debe tener presente lo establecido en el artículo 6 de la Ley 2157 de 2021 que adicionó el parágrafo al artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, en el cual se establece las consecuencias del incumplimiento de la comunicación previa al titular o se genere el reporte sin el cumplimiento de la comunicación.

Por lo expuesto, la DCF recomienda revisar que todos los preavisos que realice para reportes negativos estén surtiéndose en la dirección física, correo electrónico o mecanismos diferente que hayan sido previa y expresamente autorizado por el deudor, absteniéndose de considerar como válidas notificaciones realizadas a través de otros canales.”

Respuesta:

“El banco, de cara al cumplimiento en lo establecido en la Ley 1266 de 2008, en concordancia con la Ley 2157 de 2021, está llevando las siguientes mejoras:

- Se generaron procedimientos operativos internos para que el área de reclamaciones pueda acceder de manera ágil y rápida a los soportes de las notificaciones previas de cada cliente, referente al aviso de reporte de información ante operadores.*
- Se revisó el contenido de las comunicaciones de las notificaciones previstas, garantizando que las mismas sean remitidas previamente según los tiempos establecidos en la norma, y cuenten con el contenido suficiente.*
- El banco realiza mensualmente envíos de SMS al menos 20 días antes del reporte a los clientes informando la mora y el posible reporte negativo en centrales de información según ley 1266 de 2008.*
- El envío de estos SMS se realizan de manera masiva y queda registrados en un log transaccional en el CORE del Banco (AS/400) donde se evidencia la fecha de envío,*

el número de obligación, del teléfono celular al cual se envió y el texto del mensaje de texto enviado el cual se describe a continuación:

“Disfrute el beneficio de estar al día! Su crédito Davivienda “xxxxxxx” tiene xx días mora. Pague\$xxxxxxxxx y evite reporte negativo en centrales de riesgo. Ley 1266/2008.”

La Defensoría considera que la recomendación se debe mantener en los términos del numeral 2.1.1.4 del presente informe.

Recomendación 16.

“Se ha evidenciado que en algunos casos en los cuales el Banco ha cedido o vendido su cartera, se abstiene de suministrarle información a quien fuera su deudor respecto a temas relacionados con la contratación del crédito, la legalidad del reporte que en su oportunidad ésta realizó, argumentando que la documentación fue remitida al nuevo acreedor.

La DCF considera que independientemente de haber cedido su cartera, la entidad está en la obligación de demostrar que ha actuado conforme a la ley, soportando su respuesta con los documentos debe tener reproducidos, de conformidad con lo establecido en el artículo 96 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.”

Respuesta:

“En los casos en los cuales el Banco Davivienda lleva a cabo la venta de cartera, cabe resaltar que es obligación del comprador (inversor) de dicha cartera llevar a cabo las notificaciones sobre el cambio de acreedor, requisito necesario para que este último pueda iniciar las gestiones de cobranza.

De igual forma, frente a los reportes en operadores de información, se informa que una vez vendida la cartera, el banco no genera reportes de información a los operadores sobre dichas obligaciones. No obstante, la Resolución 76434 de 2012 de la SIC, indica que en dichos reportes se debe mantener el nombre de la entidad originadora del crédito y de la entidad compradora de dicha cartera. Esto último puede generar confusión a los titulares de los datos.

Por último, para el caso de consultas y reclamaciones donde se solicite la notificación previa al reporte en operadores de información, así la cartera haya sido vendida, el banco procederá con la entrega de la información.

Por lo anterior, nuestra entidad adelantará los ajustes necesarios en nuestras comunicaciones para dar claridad a cada peticionario sobre los puntos ya mencionados y responder de fondo, y con soportes, sobre inquietudes frente al crédito, independientemente que haya sido cedido.”

La Defensoría considera que las acciones implementadas por el Banco Davivienda están encaminadas a atender la recomendación.

Recomendación 17.

“El Banco cobra comisión por retiro con o sin tarjeta débito, sin informarle al cliente si dispone de algún medio gratuito para realizar esta operación en la cuenta de ahorros.

Se recuerda que una obligación del Banco en el contrato de depósito es la entrega del dinero consignado cuando el depositante lo solicite.

Hay que tener presente que el numeral 6.1.6.9 del Capítulo I, Título III, Parte I de la CE 029 de 2014 o Circular Básica Jurídica considera cláusulas abusivas las que autorizan

a la entidad cobrar por el cumplimiento de prestaciones propias del contrato que no implican un servicio adicional.

Además, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 1836 de 2017, el Banco debe brindar una forma gratuita de retiro de los depósitos. Teniendo en cuenta que la disposición citada no se establece un límite para el número de retiros, en consideración de la DCF, no le es dable a la entidad fijar unos topes máximos.

Se recomienda a la entidad revisar esta situación y adoptar las medidas que considere pertinentes a fin de dar cumplimiento a la normatividad citada.”

Respuesta:

“El Banco Davivienda, dando cumplimiento a lo ordenado por la Circular Básica Jurídica y el Estatuto de Protección del Consumidor Financiero, tiene publicado y a disposición del cliente y usuarios, las características de cada producto y las tasas y tarifas de cada segmento de persona natural y persona jurídica:

PN: <https://www.davivienda.com/wps/wcm/connect/personas/0e0c4565-6984-4ffe-b66e7e5822271871/TASAS+TARIFAS+DAVIVIENDA+02+02+2022.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nWY9Z9E>

Pj: <https://www.davivienda.com/wps/wcm/connect/personas/b5153da3-64bb-4a52-a187-e2cabd2738eb/Tarifas+Canales+Virtuales.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nV6X92N>

De igual forma se publicó, según lo indicado en la Ley 2009 de 2019, los servicios y/o productos gratuitos incluidos por el pago de cuota de manejo en tarjetas débito y crédito.

Por último se informa que el banco, dando cumplimiento al Decreto 4809 de 2011, tiene medios de retiro de recursos sin costo alguno, los cuales están discriminados en el documento "Tasas y Tarifas" adjunto."

La Defensoría considera que el Banco atendió la recomendación en razón a que en el tarifario publicado en el siguiente enlace: <https://www.davivienda.com/wps/wcm/connect/personas/5f45e48c-8e91-49f2-b85e-71c14b09512b/TASAS+TARIFAS+DAVIVIENDA+01+12+2021.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nRTPUok> se indica en qué eventos los clientes pueden hacer retiros sin costo.

Recomendación 18.

Respecto de esta tipología se presentan dos situaciones.

a. La entidad cobra la cuota de manejo bajo la modalidad de mes anticipado, sobre productos donde no ha sido entregado el plástico respectivo o no ha sido activado.

b. El Banco mantiene su posición de generar cobros de cuota de manejo mes anticipado o trimestre anticipado, así se haya pedido oportunamente la cancelación del producto.

Se recuerda que el numeral 6.2.14 del del Capítulo I, Título III, Parte I de la CE 029 de 2014, establece como práctica abusiva "Cobrar cuotas de manejo cuando la tarjeta de crédito o la cuenta está inactiva, porque no se ha entregado el plástico o porque no se ha habilitado su utilización."

Por consiguiente, cobros por comisiones, cuota de manejo, cargos y demás conceptos sobre una tarjeta de crédito, cuenta de ahorros y/o producto, solo procede cuando el consumidor puede hacer uso del producto financiero.

Se siguiere a la entidad revisar esta práctica con base en la disposición citada.”

Respuesta:

“a. Para el caso Radicado 01-039-2021-06-15-12, se evidencia que la cliente tenía su cuenta de ahorros disponible y su tarjeta (medio transaccional) vencida. Es responsabilidad del cliente solicitar la reexpedición del medio transaccional, el cual puede realizar a través de los canales dispuestos por el banco, donde le harán entrega de la tarjeta, si lo prefiere en su domicilio y sin ningún costo.

Revisando los extractos bancarios de la cuenta de ahorros, en los meses previos a la reclamación (noviembre 2021, diciembre 2021 y enero 2022), el banco no hizo ningún tipo de cobro por uso de cuenta ni del medio transaccional. Sin embargo, una vez se hizo la activación del producto por consignación al mismo, se genera el cobro de cuota de manejo por la administración del producto y disponibilidad de todos los canales transaccionales

b. El banco llevará a cabo los ajustes en este tipo de casos y efectuará los reintegros a los clientes en aquellos eventos en donde efectivamente se haya cobrado cuota de manejo y durante el transcurso del mes el cliente solicite la cancelación del producto.”

A juicio de la Defensoría las acciones implementadas por el Banco están encaminadas a atender la recomendación.

Recomendación 19.

“Encuentra esta DCF que se han presentado reclamaciones donde la entidad aplicó alivios en dos grupos, el primero entre marzo y el 31 de julio de 2020 y el segundo grupo entre el 1 de agosto de 2020 hasta el 31 de agosto de 2021.

Para el primer grupo, la DCF tiene claro que los mismos se aplicaron con base en las Circulares 7 y 14 de 2020 de la SFC, donde la entidad podía unilateralmente otorgarlos, siempre y cuando le diera la oportunidad al cliente de rechazarlos dentro del término que la normatividad estableció. Para el segundo grupo, los mismos debían otorgarse bajo los parámetros de la CE 022 de 2020 de la SFC (PAD) y de las Circulares que prorrogaron su vigencia, es decir que los alivios aplicados debieron obedecer a un acuerdo expreso entre la entidad y el consumidor.

A pesar de lo expuesto, como respuesta a las reclamaciones donde se aplicaron alivios antes y después del 31 de julio de 2020, la entidad manifiesta que la totalidad fueron otorgados bajo las Circulares 7 y 14 de 2020, razón por la cual no demuestra el acuerdo entre las partes para los alivios otorgados a partir del 1º de agosto de 2021.

Se recomienda a la entidad, revisar las respuestas que sobre el particular están brindando, verificando que en realidad los alivios aplicados después del 31 de julio de 2020 debieron corresponder a un acuerdo entre las partes según lo establecido por la Circular 22 citada, y en caso de no ser así, buscar un arreglo con el deudor a fin de subsanar la inconsistencia presentada.

Respuesta:

“En las respuestas que el Banco ha emitido se evidencia cumplimiento de la circular, no obstante se identificó que desde el área de Reclamos, en algunas oportunidades, se citó la norma no debida. Por lo anterior, se llevó a cabo el proceso de mejora de calidad de las respuestas con el fin de que sea claro para el consumidor financiero la forma, características y soportes que son necesarios para

la identificación de la aplicación del alivio en sus productos, así mismo para que tengan presente la circular aplicada.”

La Defensoría estima que el Banco atendió la recomendación y las quejas que se presentaron como consecuencia de la aplicación de alivios financieros durante el año 2020 son prácticamente inexistentes.

Recomendación 20.

“El bloqueo de un producto no autoriza a la entidad para congelar o retener los dineros que reposen en la cuenta de ahorros o corriente.

Es preciso señalar que el bloqueo solo se limita a impedir los depósitos, no es posible impedirle al consumidor el retiro y disposición del dinero que tiene en las cuentas. Lo anterior de acuerdo con lo establecido en la Sentencia STP11842-2020 del 13/10/2020 de la Corte Suprema de Justicia.

Con base en lo anterior, sugerimos al Banco revisar su postura respecto a las consecuencias que genera el bloqueo de una cuenta bancaria.”

Respuesta:

“Los bloqueos efectuados por el banco a productos de cuentas de ahorros son de carácter provisional y están basados en causales objetivas indicadas en los contratos y reglamentos de dichos productos. Estos bloqueos son provisionales y causados cuando se identifican posibles casos en los cuales se detecta una operación inusual, sospechosa o se pretende evitar la consumación de un delito. Posterior a dicho bloqueo, si las razones por las cuales se generó el mismo no tiene

mayor impacto de riesgo, posterior al estudio de cada caso, y no existen órdenes de Autoridades Competentes solicitando esta inmovilización de recursos, el banco procederá con el desbloqueo”

La Defensoría considera de buen recibo la respuesta dada por el Banco, pero se prestará especial atención por si se vuelven a presentar casos como los que originaron la recomendación.

Recomendación 21.

“La EV exonera el cobro de cuota de manejo si la cuenta de ahorros en que se recibe es especial para pensionados.

Se recomienda al Banco revisar la posibilidad de exonerar de este cobro a las cuentas normales, en las cuales los titulares demuestren que en ellas se consigna su pensión.”

Respuesta:

“Actualmente el banco Davivienda cuenta con un producto especializado para pensionados, en el cual no se hace ningún cobro por concepto de cuota de manejo y le permite adicionalmente recibir dineros por otros conceptos (Diferentes a la dispersión de la mesada pensional) beneficio que otorga la Ley.

En caso en que el cliente cuente con una cuenta de ahorros tradicional (No pensionados) el cliente debe acreditar ante el banco que en esta cuenta está recibiendo su mesada, para que el banco pueda marcar el producto como una cuenta de pensión y le otorgue los beneficios de cuenta de pensión y Ley 700 de 2001. Así mismo, si el cliente manifiesta que esta es una cuenta en la cual recibe una mesada

pensional y transcurrido un tiempo prudencial el Banco detecta que no hay ingreso de mesadas pensionales las desmarca, la modifica a una cuenta tradicional y se generarán los cobros asociados a este tipo de cuenta.”

En opinión de la Defensoría el Banco atendió la recomendación y se precisa además que no se han recibido reclamaciones en las que la inconformidad verse por cobros de cuotas de manejo en cuentas de ahorros en las que se reciban recursos por concepto de pensiones.

Recomendación 22.

“Se recuerda al Banco Davivienda que, como profesional que es y al tener la carga de la prueba, tiene la obligación de conservar y aportar las pruebas de llamadas telefónicas o documentos (WhatsApp, correos electrónicos, comunicaciones físicas) o cualquier otro medio que le permita sustentar y demostrar el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales con las cuales se evidencie la manera como se ofrecieron los productos, la información suministrada al consumidor financiero, la aceptación expresa del mismo a los productos y condiciones y la remisión de dichas pruebas cuando el consumidor y/o la DCF lo solicite.

Se recuerda la obligación que le impone el artículo 96 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero sobre la conservación de los archivos y documentos.”

Respuesta:

“El Banco ha aumentado sus esfuerzos en la conservación documental y recomendaciones del DCF reforzando así nuestros procesos de atención a los

requerimientos de nuestros cliente aportando los soportes de aceptación de los productos.”

En opinión de la Defensoría el Banco ha atendido la recomendación sin que se hayan identificado situaciones específicas relacionadas con la recomendación.

Recomendación 23.

“Término de respuestas de las quejas A pesar de que esta DCF reconoce que el Banco ha venido haciendo mejoras en cuanto a los tiempos de respuestas de las quejas que se presentan ante la DCF, se recomienda fortalecer los planes de acción y hacer un seguimiento exhaustivo a efectos de reducir los tiempos actuales y lograr ajustar la respuesta a los plazos señalados en las disposiciones legales vigentes.”

Respuesta:

“El Banco continúa con el compromiso en la mejora de los procesos con el fin de fortalecer los tiempos de respuesta, para este fin hemos fortalecido las siguientes actividades:

- Lectura en línea y asignación por especialidad en Banco 100%*
- Escalamiento a las áreas de apoyo junto con el proceso de Lectura*
- Seguimiento diario al inventario asignado por cada proceso”*

La Defensoría considera que la recomendación se debe mantener en los términos del numeral 2.1.5 del presente informe.

4.5. Recurso humano

En lo relativo al recurso humano empleado, durante el periodo objeto del presente informe, en adición al Defensor del Consumidor Financiero principal y su suplente, esta oficina tiene a disposición once abogados para la sustanciación de quejas y dos abogados coordinadores. Así mismo, se tienen nueve asistentes administrativos.

De acuerdo a lo descrito, teniendo en cuenta los recursos humanos que ha dispuesto la Defensoría del Consumidor Financiero, cabe manifestar que los mismos han resultado idóneos para el ejercicio de las funciones correspondientes, razón por la que no se han solicitado a la Entidad recursos adicionales.

Cabe destacar que la estructura humana con que cuenta la Defensoría ha permitido en el periodo objeto del informe, disminuir los términos legales de atención de las quejas, lo cual ha redundado en una mejor y rápida solución de las mismas.

Finalmente, se resalta el apoyo que el Banco Davivienda ha prestado a la Defensoría en el ejercicio de sus funciones.

4.6. Recurso Técnico

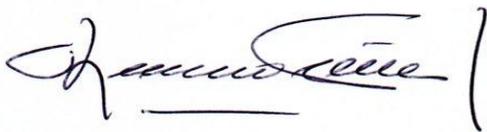
En lo atinente a los recursos técnicos utilizados durante el periodo objeto del presente informe, vale la pena resaltar que se emplearon los necesarios para la implementación de medios eficaces de radicación, consulta y control de quejas de los clientes y usuarios del Banco Davivienda. Así mismo, se contó por parte de la Defensoría del Consumidor Financiero con líneas telefónicas directas y de celular para los clientes de la entidad, en las

que se les asesoró sobre la forma para interponer sus quejas, y/o consultar las ya radicadas.

La Defensoría del Consumidor Financiero continúa con la plataforma tecnológica que especialmente se ha desarrollado conjuntamente con “Timemanager” para nuestra Defensoría, a la cual se le hicieron y se le seguirán haciendo importantes actualizaciones para el control de la totalidad de las quejas y trámites de los consumidores financieros; a través de este programa tecnológico se reportan los estados de la totalidad de los trámites, vencimientos y alertas correspondientes. Se destaca que a la referida plataforma tecnológica se le hicieron los ajustes necesarios para capturar la información requerida por el Banco Davivienda de conformidad con los requerimientos de **Smartsupervision**.

A partir del mes de octubre de 2022, la Defensoría puso en funcionamiento un formulario de radicación de quejas y solicitudes vía web a través del siguiente enlace: <https://www.defensoriapgabogadosasociados.com/> para que los consumidores financieros puedan presentar las mismas diligenciando los campos establecidos en Smartsupervision y facilitando así la captura de dicha información al Banco Davivienda.

Cordialmente,



José Guillermo Peña González
Defensor del Consumidor Financiero
Banco Davivienda S.A.