

Bogotá D.C., Febrero 10 de 2020

Señores  
**ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS**  
**BANCO DE OCCIDENTE**  
Ciudad

Asunto: Informe de Gestión Defensoría del Consumidor Financiero año 2019

Respetados Señores

De manera atenta y en cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 2.4, parte I, título III, capítulo segundo, de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera, a continuación me permito presentar el informe acerca del desarrollo de las funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero, durante el año 2019:

## **I. CRITERIOS UTILIZADOS POR EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO EN SUS DECISIONES**

Durante el año 2019 la totalidad de los pronunciamientos del Defensor del Consumidor Financiero fueron emitidos en derecho y ajustados al procedimiento y ámbito de competencia establecidos en el Decreto 2555 de 2010 y la ley 1328 de 2009.

En todo momento hemos actuado salvaguardando los derechos del consumidor financiero y en procura de que la Entidad cumpla con las obligaciones que en esta materia le corresponden. En tal sentido, las decisiones asumidas por la Defensoría han sido de carácter autónomo y en cada una de las actuaciones desplegadas en ejercicio de nuestras funciones, ha prevalecido la independencia, la imparcialidad y la objetividad.

## **II. RESULTADO DE LA INTERACCION CON LAS DIFERENTES AREAS DEL BANCO PARA LA EVALUACION TANTO DE LOS SERVICIOS DE LA ENTIDAD COMO DE LOS PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR.**

A lo largo del año 2019 la Defensoría del Consumidor Financiero mantuvo contacto permanente y una estrecha comunicación con la Unidad de Gestión de Reclamos, área del Banco perteneciente a la Vicepresidencia de Mercadeo Personas, encargada de canalizar y suministrar la información que la Defensoría requiere dentro del trámite propio de nuestra gestión. A través de esta interacción y de algunos

acuerdos celebrados con esta área, se logró mantener la remisión de información a la Defensoría dentro de tiempos inferiores a los dispuestos por la ley y ello a su vez nos permitió asegurar una reducción importante en cuanto al tiempo empleado para emitir el pronunciamiento final dirigido al cliente por parte de la Defensoría.

Adicionalmente y en lo que respecta al contenido de los reclamos y su solución, destacamos que el Banco ha mantenido una política muy favorable en materia de protección al consumidor financiero y en esa medida ha facilitado la intervención de la Defensoría, a través de la mencionada Unidad de Gestión de Reclamos, no sólo para orientar muchas de las soluciones requeridas para los casos tramitados, sino también participando activamente en el análisis de causas raíz y la búsqueda y establecimiento de alternativas de solución en beneficio de los intereses de los consumidores financieros. Durante el año se llevaron a cabo para estos efectos, un total de doce (12) reuniones entre la Unidad de Gestión de Reclamos y la Defensoría del Consumidor Financiero.

En este mismo aspecto, atendimos la invitación del área de Canales Físicos y suministramos una capacitación a los asesores encargados de la atención de las líneas de servicio al cliente del Banco, en relación con las funciones de la Defensoría, el procedimiento para atención de quejas y la participación del Banco en la correcta recepción y direccionamiento de las mismas.

Igualmente durante el año 2019, la Defensoría atendió los requerimientos mensuales formulados por la coordinación del SAC, suministrando información estadística y cualitativa a cerca de los reclamos tramitados en la Defensoría; y en conjunto con el área de Mercadeo del Banco, la Defensoría participó en la revisión y ajuste de los elementos publicitarios que son empleados para divulgación de los datos e información acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero y los procedimientos existentes para la formulación de reclamos por parte de los consumidores.

Así mismo atendimos los requerimientos generados por la Auditoría del Banco, puntualmente en el mes de Diciembre, dentro del proceso de evaluación realizado al Sistema de Atención al Consumidor SAC, suministramos la información estadística de quejas y en general la información relacionada con la gestión adelantada al respecto, por la Defensoría. Igualmente, presentamos ante el Comité de Auditoría de la Junta Directiva del Banco, un informe acerca de nuestra gestión correspondiente al año 2019, destacando los temas más representativos y relevantes sobre los que versaron las quejas tramitadas.

Finalmente y en lo que tiene que ver con las recomendaciones formuladas al finalizar el año 2018 por parte de la Defensoría, nos permitimos destacar que durante el primer trimestre del año 2019, el Banco, a través de su Vicepresidencia de Banca de Personas y la Vicepresidencia Tarjeta de Crédito y Libranza, estableció contacto con nuestra Oficina, a fin de reportar las medidas y planes de acción implementadas al respecto.

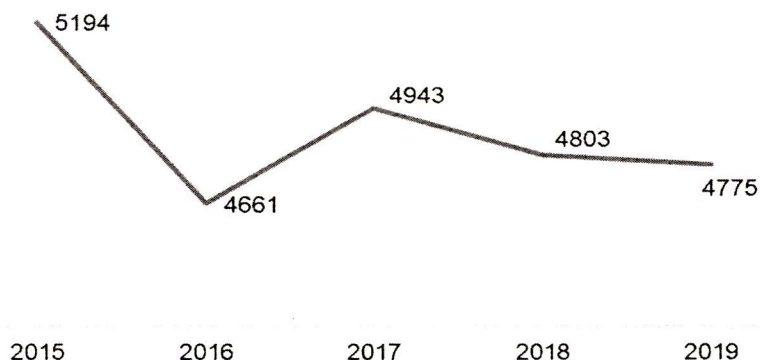
### III. CASOS EN LOS QUE LA ENTIDAD CONSIDERÓ QUE EL DEFENSOR CARECE DE COMPETENCIA, NO COLABORÓ CON EL DEFENSOR, Y/O NO ACEPTÓ EL PRONUNCIAMIENTO DEL DEFENSOR A FAVOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

En este aspecto no recibimos manifestación alguna de parte del Banco en la cual se indicara que la Defensoría no tenía competencia para conocer de un caso en particular y tampoco existieron reclamaciones frente a las cuales la entidad no atendiera el requerimiento efectuado por la Defensoría o nuestras sugerencias en cuanto a la solución que, según el caso, debería darse al cliente.

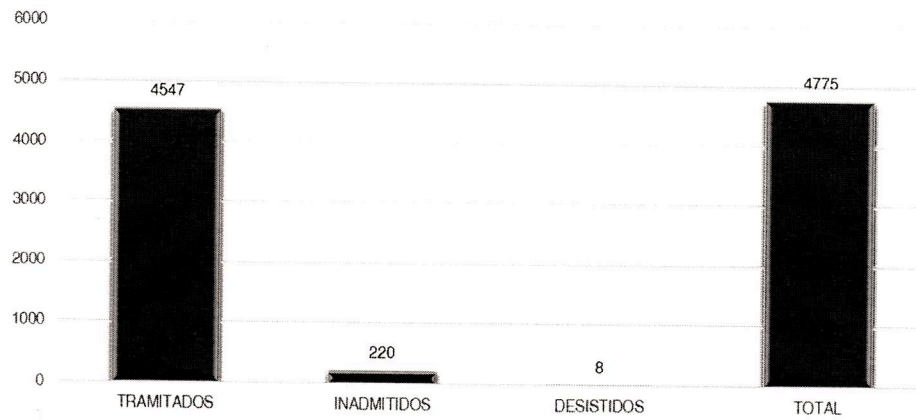
De otra parte y en cuanto a la aceptación de los pronunciamientos emitidos por la Defensoría, se destaca que aun cuando el Banco, con base en las normas vigentes, ha incluido dentro de sus reglamentos internos su decisión en el sentido de que no otorgar carácter vinculante a los conceptos emitidos por el Defensor del Consumidor Financiero, en todo momento la entidad ha aceptado la intervención de la Defensoría y no sólo ha acatado nuestros lineamientos y sugerencias para orientar las soluciones que cada caso requiere, sino que en los asuntos que así lo ameritan, se han tomado las medidas correctivas que han sido sugeridas por este Despacho.

### IV. ESTADISTICA DE QUEJAS RECIBIDAS EN EL AÑO 2019

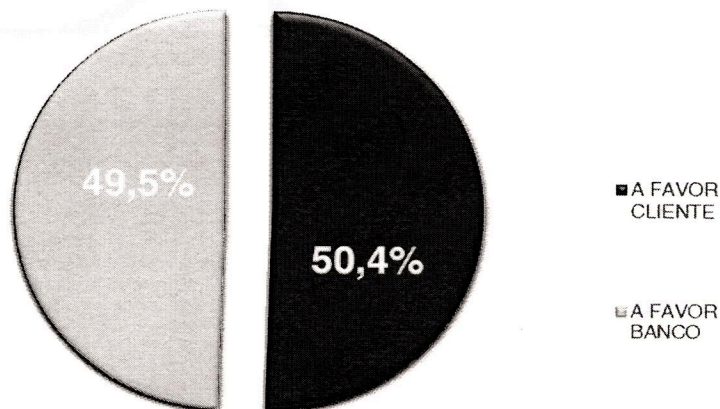
#### 1. Comparativo anual



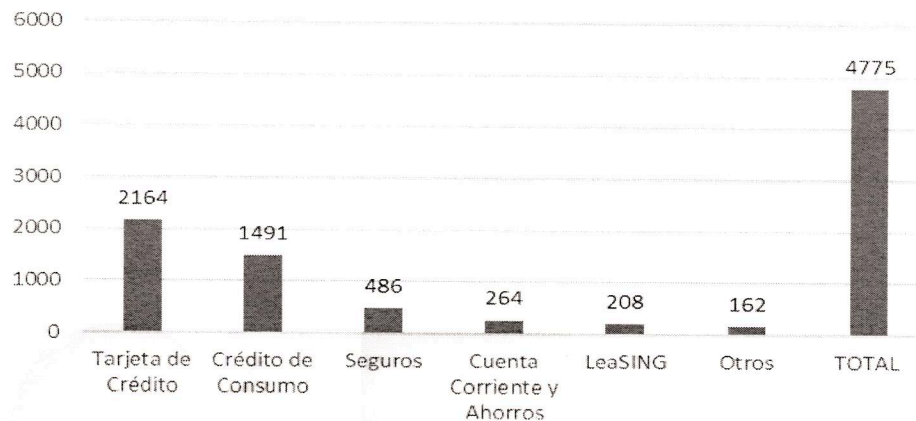
## 2. Tipo de trámite



## 3. Pronunciamientos de la Defensoría del Cliente



#### 4. Temas objeto de reclamación



#### V. PRÁCTICAS INDEBIDAS

Frente a este punto y como único aspecto a destacar, nos corresponde hacer referencia al significativo número de reclamaciones recibidas durante el año 2019 en relación con inconvenientes, demoras o desinformación al momento de efectuar el endoso de pólizas a favor del Banco, por parte de los clientes cuyos productos así lo requieren.

Al respecto y aun cuando el Banco dio solución efectiva a cada una de las reclamaciones presentadas sobre este tema, por considerar que este tipo de situaciones eventualmente pudieran enmarcarse dentro de las denominadas prácticas y cláusulas abusivas (CE 039 de 2011 y CE 029 Básica Jurídica), la Defensoría formuló, al finalizar el año 2019, una recomendación al Banco, a fin de que se implemente un procedimiento adecuado que permita la atención eficiente de este trámite y evitar así incurrir en posibles conductas indebidas.

Por lo demás no se observó por parte de esta Defensoría, la ejecución de prácticas indebidas, ilegales, no autorizadas o inseguras por parte del Banco.

## **VI. PRONUNCIAMIENTOS QUE EL DEFENSOR CONSIDERE DE INTERÉS GENERAL Y/O DE CONVENIENTE PUBLICIDAD POR EL TEMA TRATADO**

En el curso del año 2019 no se emitieron pronunciamientos por parte de esta Defensoría que obedecieran a temas de interés general y/o requirieran publicidad.

## **VII. RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS**

Por parte de la Defensoría del Consumidor Financiero se formularon a la Dirección General del Banco de Occidente las siguientes recomendaciones de carácter general:

- **Venta Póliza Tranquilidad Global**

Durante el año 2019 la Defensoría recibió un importante número de reclamaciones originadas en deficiencias en la información suministrada por el Banco al momento del ofrecimiento de la póliza denominada "Tranquilidad Global".

Sobre el particular y aun cuando en cada uno de los casos el Banco ofreció la solución pertinente al cliente, la Defensoría recomendó a la entidad adoptar mecanismos que permitan que, de manera efectiva, los procedimientos y estrategias empleadas para la colocación de los productos como el mencionado, se ajusten a las normas vigentes y prime en ellos el cumplimiento de las obligaciones que le asisten al Banco, en cuanto a suministrar al cliente información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados ( artículo 5, literal b de la Ley 1328 de 2009)

- **Cobro de cuotas de manejo Tarjeta de Crédito.**

Otro asunto de importancia por el elevado número de reclamaciones recibidas en el año 2019, corresponde a algunos clientes titulares de tarjeta de crédito, quienes manifestaron inconformidad por el cobro de las cuotas de manejo de este producto, argumentando principalmente encontrarse exonerados de este rubro y/o la improcedencia del mismo, en razón a no haber hecho uso de la tarjeta por un prolongado periodo de tiempo.

Frente a este tema y al observar que gran parte de estas reclamaciones obedecieron a deficiencias en la información que es suministrada al cliente por los asesores encargados de la colocación del producto, en cuanto a costos y beneficios comerciales otorgados y las limitaciones de estos, elevamos una recomendación al Banco a fin de que se implementen los correctivos necesarios principalmente de carácter

comercial que garanticen que al momento de su vinculación y durante la misma, el cliente reciba información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados, así como los costos que se generan sobre ellos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5, literales b y d de la Ley 1328 de 2009

- **Procedimiento para endoso de pólizas.**

Teniendo en cuenta que a lo largo del año 2019 nuevamente recibimos numerosas reclamaciones originadas en las dificultades que enfrentaron algunos clientes para efectos del endoso a favor del Banco, de pólizas adquiridas con otras compañías aseguradoras, distintas a la ofrecida por el Banco de Occidente, la Defensoría recomendó a la Entidad, diseñar, implementar y principalmente mantener, un procedimiento adecuado y eficiente, para efectos de tramitar los endosos de las pólizas de los clientes que opten por contratarlas de manera externa. Al respecto, se precisó la necesidad de que este procedimiento incluya el suministro de información clara y precisa a los clientes, en cuanto a las condiciones y requisitos que debe cumplir la póliza a endosar, forma y lugar de presentación de los documentos respectivos, plazos empleados por el Banco para su estudio, procedimiento para la notificación de la decisión asumida y en caso de esta sea negativa, sustentación de las razones de tal decisión.

Lo anterior, con el fin de que se dé cumplimiento por parte del Banco a las obligaciones que le asisten, no solo en el sentido de permitir y facilitar que los clientes puedan adquirir sus pólizas libremente en el mercado ( ley 1328/2009, CE 039/2011 SF, Decreto 673/2014 y Decreto 1534/2016), sino también en cuanto al suministro de información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados, tal como lo prevé el artículo 5, literal b de la Ley 1328 de 2009

- **Procedimiento para cancelación de garantía prendaria sobre vehículos.**

La Defensoría atendió durante el año 2019, varias reclamaciones relacionadas con el proceso de levantamiento de la prenda constituida a favor del Banco sobre vehículos, una vez se efectúa la cancelación total del producto Occiauto. Los clientes refirieron principalmente, desconocimiento de los requisitos para este trámite y demoras en el proceso.

Al respecto observamos que estas reclamaciones tuvieron origen en razón a omisiones o deficiencias en materia de información y a demoras en los tiempos empleados para atender este trámite al interior del Banco. En este sentido y sin desconocer que se trata de un trámite que por su naturaleza, requiere de la participación de entes de carácter público, como lo son las Secretarías de Tránsito y otras dependencias relacionadas, lo cual eventualmente ocasiona que el proceso pueda resultar dispendioso, procedimos a

recomendar al Banco efectuar la revisión del procedimiento que tiene implementado en este aspecto y efectuar los correctivos o mejoras del caso, que garanticen un suministro adecuado y oportuno de información a los clientes y en la medida de lo posible, mayor agilidad en la atención de este trámite, empleando así la debida diligencia en la prestación de los servicios o productos ofrecidos y procurando la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, con altos índices de calidad y eficiencia ( artículo 3, literal a, ley 1328/2009)

Finalmente, se resalta que por parte de la Defensoría y de manera constante a lo largo del año se formularon recomendaciones respecto de casos puntuales, que al ser atendidas por el Banco, contribuyeron a dar una adecuada solución a las necesidades particulares de cada cliente.

#### **VIII. SOLICITUDES EFECTUADAS A LA ENTIDAD SOBRE LOS REQUERIMIENTOS HUMANOS Y TÉCNICOS PARA EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES.**

En el año 2019 únicamente se formuló al Banco un requerimiento en materia de recurso humano, en el sentido de sustituir un cargo que venía siendo ocupado por un estudiante en práctica y reemplazarlo por un profesional en derecho. A la fecha el tema se encuentra en estudio y entre tanto, se autorizó la contratación de un abogado de carácter temporal (6 meses) a fin de suplir la vacante.

De esta manera damos así por finalizado el informe de las actividades de la Defensoría del Consumidor Financiero correspondiente al año 2019, no sin antes agradecer la permanente colaboración prestada por los funcionarios del Banco, lo cual ha permitido el correcto desarrollo de nuestras labores y el cumplimiento de nuestras obligaciones.

Quedamos a su disposición para ampliar o aclarar el presente informe en caso de requerirse.

Cordialmente,



**LINA MARIA ZORRO CERON**

C.C. 46372534

Defensor del Consumidor Financiero

Copia: Dr. Cesar Prado Villegas – Presidente - Banco de Occidente  
Dr. Ivan Felipe Mejía – Presidente Junta Directiva - Banco de Occidente  
Dr. Douglas Berrío - Vicepresidente Jurídico  
Dirección de Protección al Consumidor - Superintendencia Financiera