

INFORME DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS AL CORTE DEL AÑO
2024



Bogotá D.C., 14 de febrero de 2025

Señores

ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

BANCO AV VILLAS S.A.

Ciudad. -

Asunto: Informe Defensor del Consumidor Financiero al corte del año 2024.

Apreciados Señores:

De acuerdo con lo establecido en la Circular Básica Jurídica del Superintendencia Financiera de Colombia y las directrices impartidas en la Circular Externa 013 de 2022, remitimos el informe de la gestión realizada por la Defensoría del Consumidor Financiero de BANCO AV VILLAS S.A., durante el año 2024.

Así las cosas, durante el año 2024 esta Defensoría del Consumidor Financiero de BANCO AV VILLAS S.A. realizó las siguientes gestiones:

1. Criterios utilizados por el Defensor del Consumidor Financiero para la emisión de sus conceptos:



● Criterio Normativo

Este criterio hace referencia a todas las normas que regulan la materia las cuales sirven como sustento de los conceptos emitidos por esta defensoría. Tales como Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010, la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia y el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Así mismo, se realiza un análisis a cada caso en específico y una interpretación de preceptos jurídicos vigentes y distinta jurisprudencia con el fin de actuar con base a la normatividad vigente.



● Criterio Contractual

De acuerdo con el artículo 1602 del Código de Civil indica que “los contratos son Ley para las partes”, de tal manera que al momento que el consumidor financiero contrata con BANCO AV VILLAS S.A., adquiere una serie de derechos y obligaciones, al igual que la entidad, es ahí que esta Defensoría parte también de la base contractual, puesto que es necesario estudiar cada caso concreto, como los contratos vigentes entre las partes, para emitir un concepto claro y veraz.



● Criterio Tecnológico

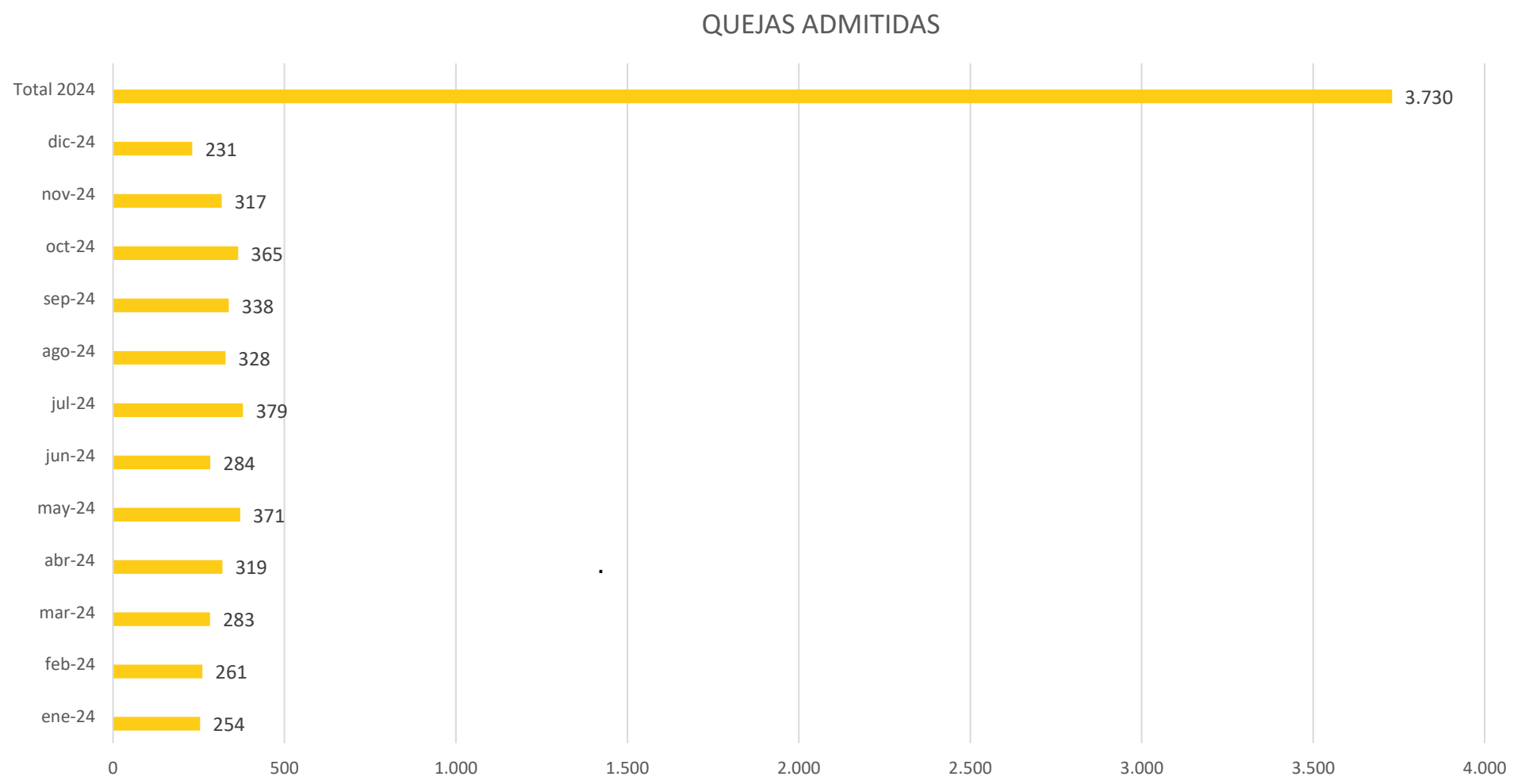
Esta Defensoría utiliza herramientas tecnológicas, las cuales nos permite manejar la información de cada caso (quejas y/o reclamos y respuestas de la entidad), y así mismo nos ayuda a que nuestra gestión se realice de manera eficaz y oportuna a la hora de emitir un concepto.



● Criterio de Imparcialidad y Objetividad

Durante el trámite de la queja y/o reclamo hasta su contestación, esta Defensoría actúa imparcial y objetivamente en cada caso, sin favorecer a ninguna de las partes, y su principal finalidad es emitir una respuesta que sea veraz y acorde con la norma.

2. Casos recibidos en el año 2024.



3. Motivo queja.

MOTIVOS DE QUEJAS	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	Total 2024
Revisión y/o liquidación de productos	95	93	106	94	100	78	106	106	86	52	59	72	1047
Actualización equivocada de datos personales	1								1		1		3
Transacción mal aplicada	4	2	4	4	5	2	8	8	13	10	2	4	66
Transacción no reconocida	62	78	75	88	123	80	78	81	76	69	26	26	862
Incumplimiento en entrega y activación de tarjetas	3	1	2	7	3	2	1	2	1	1	2	2	27
Reporte injustificado a centrales de riesgo	10	10	12	13	23	19	19	18	27	24	8	8	191
Error o falta de claridad en las cláusulas del contrato o de la póliza									1	1			2
Error en la aplicación del pago	1			3			7	2					13
Inconsistencia en seguros	17	14	13	13	24	12	26	11	19	21	127	15	312
Inconformidad por bloqueo de productos					1	2		1	9	23	10	15	61
Revisión proceso de aplicación de alternativas de normalización de créditos	1	3	6	7	5	3	10	4	8	9	5	3	64

MOTIVOS DE QUEJAS	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	Total 2024
Inconformidad en proceso de embargos	11	11	7	8	14	8	16	19	18	18	10	10	150
Inconformidades relacionadas con el proceso de cobranza	2	4	3	4	5	8	10	6	7	9	8	7	73
Inconvenientes con la dación en pago	1					1		2					4
Inconsistencia en el cálculo y/o aplicación de impuestos										4	10	5	19
Inconsistencias en los pagos a terceros	11	9	7	6	6	7	6	7	5	18	2	4	88
Inconsistencia en el cobro de comisiones - Descuentos injustificados		1			5	1		4	2	18	8	10	49
No cancelación o terminación de los productos	5	6	4	9	7	10	13	4	7	15	7	7	94
Inadecuado tratamiento de datos personales	2		1	3	3	2	4	1		2		1	19
Incumplimiento de los términos del contrato				1		1	2			1			5
Incumplimientos en la negociación y acuerdos de pago	2	2	3	6	2	5	3	1		4	2		30
Inconformidad por cobros de terceros							1						1
Inconformidad con tasas de interés	4	1	3	4	3	7	7	4	2	3	4	2	44
Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	2	2	3	6	11	3	8	5	14	12	5	6	77

MOTIVOS DE QUEJAS	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	Total 2024
Mal trato por parte del asesor comercial o proveedor	1			1			1	1	5	1			10
Demora o no modificación de datos personales	3		4	3	1		1	1	1		1	1	16
Mal trato por parte de un funcionario		1		1			1	1					4
Producto terminado o cancelado sin justificación									1	1	1		3
Publicidad engañosa			1	1		1			3	3			9
Inconsistencias en el movimiento y saldo total del producto										10		1	11
Inconsistencias en el pago o negociación de cheques		1	2	2	1	1	1	1	1			2	12
Información o asesoría incompleta y/o errada		2				1		1	1	2	2	3	12
Presunta suplantación de personas		3		6	6	4	7	9	7	6	6	6	60
Información inoportuna				2		1							3
Inconformidad con procesos internos de conocimiento del cliente y SARLAFT										1			1
Información incompleta y/o errada en la ejecución			1				2	1					4
Cobro de costos o tarifas en productos inactivos							2	2					4
Cobro por transacciones en internet							2						2
Cobros por operaciones de consulta de saldo o descarga de extractos							2						2
Presuntos timbres, sellos, adhesivos o billetes y/o monedas falsos			2	1	1				1				5
Demora en la atención o en el servicio requerido					1			1				2	4
Demora en la respuesta a quejas, reclamos o peticiones				1		1							2
Demora o no aplicación del pago	5	7	18	12	8	14	5	10	7	6	2	3	97
Diferencia del producto expedido con el solicitado o cotizado o simulado	1	1		1	1		1					1	6
Dificultad o imposibilidad para realizar transacciones o consulta de información por el canal	1		1				2	3		1			8
Dificultad en la comunicación con la entidad							2	1		2	2		7
Dificultad en el acceso a la información		1	1	3	3	1	1	2	7	3			22

MOTIVOS DE QUEJAS	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	Total 2024
Falsificación de comprobantes y/o títulos valores (CDT, cheques, pagarés, comprobantes)		1		1			1			1			4
Fallas o inoportunidad en el proceso de vinculación											1		1
Fallas en débito automático		1		1			2					1	5
No entrega de paz y salvo			1		3		1	2	1	3		2	13
Negación a la apertura de productos por condiciones de segmentos particulares de la población				1									1
Negación injustificada a la apertura del producto	1			1	2		1			1		1	7
Obstáculo para la interposición de quejas, reclamos o peticiones		1											1
No recepción de billetes y/o monedas				1									1
No resolución a quejas, peticiones y reclamos						2	1						3
No aplicación de los protocolos especiales de atención							1						1
Omisión o envío tardío o inoportuno de informes, extractos o reportes									2				2
Inconformidad en procesos - Constitución, Modificación y Levantamiento - de garantía										3	5	5	13
Limitación en la expedición de certificaciones											1	1	2
Presunta actuación fraudulenta o no ética del personal												2	2
Mal trato por parte de un funcionario												1	1
No levantamiento de reporte negativo a centrales de riesgo					1		2						3
Vinculación no autorizada								1					1
Cotización errada					1								1
No disponibilidad o fallas de los canales de atención	7	5	2	3	1	6	4	3	3	6		1	41
TOTAL	254	261	283	319	371	284	379	328	338	365	317	231	3730

3.1 Recibidas por producto.

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	Total 2024
CDT	3	0	2	3	4	3	2	2	0	2	2	5	28
Crédito de Consumo	24	25	44	38	51	25	60	38	54	52	137	36	584
Crédito de Vivienda	10	10	8	8	14	10	9	17	10	12	25	17	150
Cuenta AFC	2	1	0	1	1	0	1	0	2	2	1	3	14
Cuenta Corriente	3	4	3	2	10	4	6	5	8	6	5	4	60
Cuenta Ahorros	107	135	129	143	170	151	195	174	180	202	94	112	1792
Tarjeta de Crédito	105	86	97	124	121	91	106	92	84	89	53	54	1102
TOTAL	254	261	283	319	371	284	379	328	338	365	317	231	3730

4. Casos concluidos durante el año 2024.

4.1 Desistidas

Se puede presentar este evento en dos situaciones:

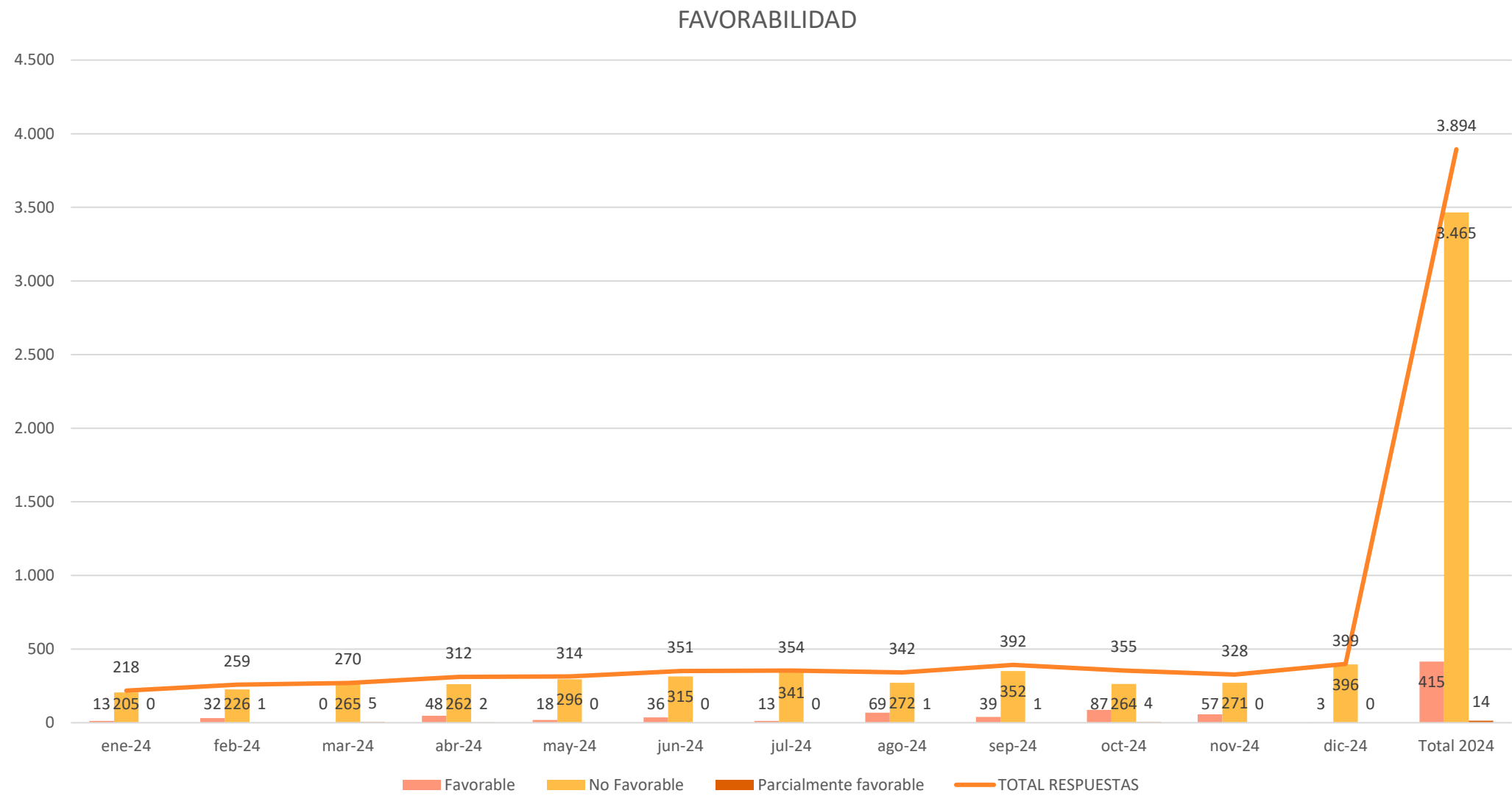
- a. Porque dentro del término estipulado por el Decreto 2555 de 2010, que es ocho (8) días hábiles, el consumidor financiero no atendió la solicitud de información presentada por esta Defensoría o,
- b. Por manifestación expresa por parte de algún consumidor financiero para desistir el trámite de la queja.

Así las cosas, durante el año de 2024, se presentaron diez (10) desistimientos por manifestación expresa de los consumidores financieros.

4.2 Respuestas emitidas.

En el año 2024, se emitieron tres mil ochocientas noventa y cuatro (3.894) respuestas de fondo a los consumidores financieros, de las cuales tres mil cuatrocientas sesenta y cinco (3.465) fueron clasificadas como no favorables, cuatrocientas quince (415) fueron favorables al consumidor financiero y catorce (14) quejas fueron parcialmente favorables, así como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:

4.2.1. Favorabilidad.



Fuente: Base de Datos Defensoría del Consumidor Financiero.

4.2.2. Quejas en trámite al corte de 31 de diciembre de 2024.

Las quejas en trámite son aquellas que, al cierre del corte del treinta y uno (31) de diciembre de 2024, no habían sido respondidas, bien sea por la entidad, por el consumidor financiero o por la Defensoría del consumidor Financiero.

De acuerdo con lo anterior, al corte de la fecha antes mencionada se presentaron ciento catorce(114) quejas en trámite pendiente ante el BANCO AV VILLAS S.A. En cuanto a la Defensoría del Consumidor Financiero no había quejas pendientes por contestar.

5. Rectificaciones.

Desde la entrada en vigencia de la Circular Externa 013 de 2022, la entidad no realizó ninguna rectificación respecto a ningún caso, teniendo en cuenta que no hubo lugar a esta. Es preciso mencionar, que las rectificaciones hacen alusión a aquellas quejas que aun cuando la entidad realizó algún ajuste o corrección el consumidor radica nuevamente su queja.

6. Análisis cualitativo.

Es preciso mencionar que, durante el período en estudio y desde la implementación de la Circular Externa 013 de 2022, se clasificaron como favorables al consumidor financiero cuatrocientas quince (415) quejas, de las cuales no hubo lugar a rectificación.

7. Reincidencias.

Durante el año 2024, no se presentaron reincidencias.

8. Relación y breve descripción de los casos en los que la entidad:

8.1 Consideró que el DCF carecía de competencia.

Durante el periodo en evaluación, la entidad no reportó casos en los cuales evidenció carencia de competencia.

8.2 No colaboró con el DCF.

No se presentaron casos en los que no se recibió colaboración por parte de la entidad.

8.3 No suministró la información requerida.

No se presentaron casos en los que la entidad no suministró información.

8.4 No aceptó el pronunciamiento del DCF a favor del consumidor financiero

Respecto a este punto, la entidad no manifestó la no aceptación de ningún pronunciamiento realizado por esta defensoría.

9. Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el DCF a su juicio, considere de interés general.

En el año 2024, a juicio de esta defensoría no emitió pronunciamiento que se considere de interés general.

10. Réplicas.

Son aquellos desacuerdos que tienen los consumidores financieros frente a las respuestas que recibieron por parte de esta Defensoría, respuesta que tuvo como base la queja presentada inicialmente por el consumidor financiero y la información aportada por la entidad.

Así las cosas, durante el período del 1 de junio al 31 de diciembre de 2024, se presentaron trecientas setenta y cuatro (374) réplicas, de parte de los consumidores financiero de las cuales tres cincuenta y cinco (355) fueron respondidas, dieciocho (18) favorables al consumidor financiero, trescientos treinta y seis (336) no favorables al consumidor y una (1) restante fue parcialmente favorable, dos (2) desistidas, quedando así un total de veintisiete (27) quejas en trámite por responder al corte de diciembre de 2024.

11. Solicitudes de audiencia de conciliación.

De conformidad con artículo 13, literal C de la Ley 1328 de 2009 y en el artículo 2.34.2.2.1 hasta el artículo 2.34.2.2.6 del Decreto 2555 de 2010, establecen que el Defensor del Consumidor Financiero puede actuar como conciliador entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas.

Las siguientes son las audiencias de conciliación que se realizaron en periodo del 1 de junio al 31 de diciembre de 2024:

NOMBRE CF	RESULTADO (ACUERDO, NO ACUERDO, NO COMPARECENCIA)
HERNAN CARDOZO CUENCA	Acuerdo
EDUARDO CABALLERO	Acuerdo
GAMAL HASSAN HASSAN	Acuerdo
MATILDE GARCÍA	Acuerdo
JUAN CARLOS SALAMANCA	Acuerdo
PAOLA ARIAS MURCIA	Acuerdo
ANA MARIA VILLAZON APONTE	No acuerdo
SERGIO PARRA ARDILA	Desistida

12. Vocerías.

De conformidad con lo establecido en el literal b) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 que establece el Defensor del Consumidor Financiero es vocero de los consumidores financieros frente a las entidades, es pertinente informar que, durante el período en estudio, esta Defensoría no presentó ninguna vocería.

13. Revisión Manual SAC.

De conformidad con Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010 y Parte I, Título III, Capítulo II de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, esta Defensoría en el periodo comprendido del 1 de junio al 31 de diciembre 2023 no fue revisado el manual SAC de la entidad.

14. Seguimiento a las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad en el Informe Anual de 2023.

En lo corrido del año 2024 BANCO AV VILLAS S.A., implementó planes de acción con base en las recomendaciones realizadas en el informe de gestión del año 2023, al respecto la Defensoría fue informada de actividades, las cuales citamos a continuación:

Revisión y/o Liquidación

- 1. Se le recomienda al Banco que en todo momento brinde información comprensible, transparente, clara, veraz y oportuna a los consumidores financieros frente al estado actual de sus productos, los términos, condiciones y otra información que estos necesiten saber, esto con el fin de que los consumidores conozcan todo lo relacionado con el producto, que así mismo, cuente con información ágil y de fácil acceso cuando la requieren de parte del Banco, esto de conformidad con lo establece el artículo 7 en los literales c y k de la Ley 1328 de 2009.*

Respuesta: El Banco se esfuerza constantemente en alinear toda la información para nuestros consumidores financieros de acuerdo con lo establecido por la Ley 1328 del 2008. Por esta razón, cuenta con una matriz de comunicaciones que se enfoca en brindar atención y mitigar los riesgos de conductas que afecten al cliente, garantizando la entrega de información adecuada en las etapas de preventa, venta y posventa en todos los canales de atención. Por ejemplo:

- La entidad mantiene equipos dedicados a actualizar detalladamente la información sobre productos y servicios en su portal web para el consumidor financiero. En las oficinas, se proporciona información actualizada sobre tasas y tarifas, así como anuncios de seguros y ofertas comerciales. Además, en el canal de Contact Center, se dispone de manuales, procedimientos e instructivos específicos para

14. Seguimiento a las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad en el Informe Anual de 2023.

Página 2 de 3

cada producto, garantizando que la información entregada al consumidor financiero cumpla con la normativa vigente.

- Envío de mensajes de texto para acompañar a los clientes desde la radicación de sus operaciones hasta su desembolso, con procesos autogestionados en algunos productos para agilizar tiempos y tomar decisiones informadas.
 - Entrega de un kit de bienvenida al cliente al recibir una Tarjeta de Débito o Crédito, proporcionando información relevante y destacando las ventajas del producto.
 - Programa de formación continua en el canal del Contact Center para ofrecer información completa y transparente sobre los productos, documentación necesaria y autorizaciones, con monitoreos aleatorios para garantizar la calidad de la información.
 - Brindar información inclusiva en la red de oficinas a través del Hall Bancario, atención preferencial y publicaciones en pantallas de TV, incluyendo información relevante del organismo Defensor del Consumidor Financiero designado.
2. *Así mismo, se le recomienda a la entidad que periódicamente capaciten a los funcionarios que brindan información y atención a los consumidores, sobre los términos, condiciones de cada producto que está en el portafolio del Banco, como de los demás temas de gran importancia e interés para un consumidor financiero, para que estos puedan suministrar toda información necesaria cuando presente sus solicitudes, quejas o reclamos.*

Respuesta: El Banco cuenta con todo un procedimiento de formación enfocado a todos los funcionarios en lo correspondiente al alcance de las jornadas de autoformación, la cual es una herramienta esencial para fomentar una cultura de atención óptima al consumidor financiero, en sus módulos se encuentran los contenidos de políticas y procedimientos macro de atención a personas con discapacidad (PCD), políticas particulares, normatividad vigente, conceptos claves, radicación de PQRS, funciones del Defensor del Consumidor Financiero (DCF) que generan actualización de contenidos vigentes y/o nuevos que aplique en SAC y Riesgo de Conductas.

14. Seguimiento a las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad en el Informe Anual de 2023.

Para el cierre del año 2023, se logró una participación cercana al 100% de los colaboradores internos y externos a través de todas las modalidades: SAC Inducción, Personas en condición de Discapacidad, Actualización Semestral SAC y Actualización Normatividad Riesgo de Conducta y SAC. Siempre con el propósito de brindar una mayor cobertura en la atención a nuestros clientes. Además, se promocionó un taller básico de lenguaje de señas en la escuela de formación y en la plataforma "Saber más, Ser más" para mejorar la atención a clientes, incluyendo personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores.

3. *Por otro lado, también se recomienda a la entidad que en las respuestas que brinden a sus clientes ya sea oral (líneas telefónicas) como escritas (comunicados) utilicen un lenguaje claro, que le permita al consumidor financiero entender con mayor facilidad la información que le están suministrando.*

Respuesta: El Banco cuenta con la implementación de diversos mecanismos para asegurar que nuestras comunicaciones, tanto orales como escritas hacia a los consumidores financieros, se realicen en un lenguaje claro y entendible.

Para lograr esto, hemos establecido un modelo de calidad que supervisa y evalúa de manera continua una porción de nuestras interacciones con los clientes a través de los canales de atención telefónica y comunicaciones escritas en la atención de PQRs. Este modelo conocido como el Modelo de Aseguramiento de Calidad (MAC) nos permite identificar áreas de mejora y asegurar que nuestros estándares de calidad y comunicación clara se mantengan, proporcionando retroalimentación continua tanto de los colaboradores como de los procesos del Banco.

Además, el Banco desarrolla y pone en marcha constantemente programas de capacitación para nuestro equipo del Contact Center y equipo de atención Posventa. Estas capacitaciones se centran en comunicar de forma clara y efectiva, asegurando que las respuestas brindadas a los clientes sean comprensibles y precisas.

14. Seguimiento a las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad en el Informe Anual de 2023.

Transacciones Desconocidas

4. *En relación con este motivo de queja se recuerda que, la carga de la prueba está en cabeza del mismo Banco en temas de fraude, de tal manera que, se le recomienda a la entidad que al momento de brindar respuesta al consumidor financiero suministre toda información que sea relevante frente al caso en particular.*

Respuesta: Por parte del Banco, en relación con las respuestas de las quejas y en cumplimiento de nuestras obligaciones como entidad, para las reclamaciones relacionadas con transacciones desconocidas se suministra toda la información necesaria para que el consumidor conozca el detalle de las transacciones reclamadas, además de las recomendaciones de seguridad y la información relevante como:

- **Detalles de la Transacción:** Se incluyen los datos de las transacciones en cuestión, incluyendo fechas, montos, nombres de los establecimientos, canal utilizado y método de autenticación que permitió la realización de la transacción.
- **Medidas de Seguridad:** Una explicación de las medidas de seguridad que hemos implementado y cómo se aplican a su caso.
- **Investigación Interna:** Resultado de nuestra investigación interna sobre el incidente de fraude reportado.
- **Tips de seguridad:** Instrucciones claras sobre las medidas de seguridad que debe adoptar para prevenir futuros fraudes.

5. *Por otro lado, se le recomienda a la entidad tener en cuenta lo siguiente:*

14. Seguimiento a las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad en el Informe Anual de 2023.

- Establecer el perfil transaccional de los clientes lo que permite identificar las operaciones que pueden llegar a resultar sospechosas por no coincidir con el perfil manejado para el cliente.

Respuesta: El Banco AV Villas cuenta con un motor de autoaprendizaje que evalúa cada una de las actividades en tiempo real, rastreando más de 100 indicadores para ayudar a detectar actividades fraudulentas. El motor de riesgos genera una puntuación de riesgo única para cada actividad que indica el nivel de riesgo, esta calificación refleja perfiles de dispositivos y perfiles de comportamiento.

Cuando un consumidor financiero realiza una transacción inusual, esta es declinada en tiempo real (Real Time), y de manera automática se genera una alerta en la herramienta (motores de riesgos) para que pueda ser gestionada por el área de monitoreo transaccional. Como resultado de transacciones alertadas se realiza una gestión para contactar al cliente y determinar si aplica un bloqueo preventivo o definitivo al producto de manera manual.

Por último, a partir del mes de marzo del presente año (2024), el Banco realizó una actualización de su motor de riesgo, que le permite una mayor precisión en el análisis y evaluación del perfil transaccional del cliente.

- Dejar constancia de todas las operaciones que realicen los consumidores a través de los distintos canales, la cual debe contener una información mínima que permita la identificación plena de la operación, el número de la operación y costo de la misma para el cliente o usuario;

Respuesta: En Banco AV Villas contamos con la infraestructura tecnológica para identificación todas las transacciones realizadas por nuestros clientes y usuarios a través de nuestros diversos canales, garantizando que cada operación se encuentre identificada con la siguiente información:

14. Seguimiento a las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad en el Informe Anual de 2023.

Respuesta: En Banco AV Villas contamos con la infraestructura tecnológica para identificación todas las transacciones realizadas por nuestros clientes y usuarios a través de nuestros diversos canales, garantizando que cada operación se encuentre identificada con la siguiente información:

- **Registro Completo de Transacciones:** Cada operación realizada, ya sea a través de nuestra banca en línea, aplicaciones móviles, cajeros automáticos o sucursales físicas, se muestra de manera detallada en nuestro sistema, dejando un log que puede ser consultado en caso de ser necesario.
- **Información de Identificación de la Operación:** Cada transacción contiene información mínima esencial que incluye:
 - Identificación plena de la operación (Compras, retiro, pago, avance, entre otros).
 - Fecha y hora de la transacción.
 - Canal a través del cual se realizó la operación.
- **Costos de la Operación:** El costo de cada operación, incluyendo comisiones (si aplica), se especifica claramente y se incluye en el recibo o comprobante de la

14. Seguimiento a las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad en el Informe Anual de 2023.

hoja 5 de 5

transacción. Esta información está disponible en su estado de cuenta, en nuestras plataformas digitales y publicada en nuestra página web.

- Acceso a la Información: Los clientes pueden acceder a esta información a través de su historial de transacciones en nuestra banca en línea, envió mensual del extracto con los movimientos o solicitando un estado de cuenta detallado en cualquier momento.

Estas medidas aseguran que cada transacción sea transparente y fácilmente rastreable, proporcionando la tranquilidad y confianza a nuestros consumidores financieros.

Adicionalmente la entidad nos informó lo siguiente:

Actividades ejecutadas en 2024:

Entidad	Gestión de Riesgo de Fraude Externo Transaccional
AV VILLAS	• Actualización de la versión del Motor PB antes RSA ahora Outseer • Implementación de QR como mecanismo 2FA para autenticación transaccional • Control de temporalidad para transacciones de alto riesgo ante enrolamiento de nuevos dispositivos en la BM • Ajustes en el modelo para reconocimiento a reclamaciones de clientes canales digitales • Creación de 165 reglas en motores transaccionales (Visa, Master, Outseer, Vcas) y Modificación a 239 reglas en motores transaccionales (Visa, Master, Outseer, Vcas)

14. Seguimiento a las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad en el Informe Anual de 2023.

Actividades para desarrollar 2025:

Entidad	Gestión de Riesgo de Fraude Externo Transaccional
AV VILLAS	- Modelo analítico para segmentación de clientes - Integración del motor de riesgos RSA en la BM - Integración al motor Outseer de las nuevos productos digitales ofrecidos por la entidad. - Integración al motor Outseer por las nuevas operaciones SPI (Sistema de pagos Inmediatos) - Ajustes en el modelo para reconocimiento a reclamaciones de clientes por Tarjeta Crédito/Debito

Frente al proceso de educación financiera te confirmamos que por parte del Banco contamos con la agenda definida y te comparto correos y evidencias RE: Temas Educación Financiera 2025" como se adjunta la información y la agenda 2025 frente al SAC, Acuerdos de Servicio Jornadas de Autoformación

15. Solicitudes efectuadas a la entidad sobre requerimientos humanos y técnicos.

En el año 2024, la entidad no realizó requerimientos humanos y técnicos distintos a los intervinientes en el trámite y traslado de las reclamaciones.

16. Conclusiones.

AÑO		2024
Casos recibidos		
Competente		3730
Inadmitidas/Rechazadas		0
Total recibidos		3730
Quejas concluidas		
Desistidas		10
Parcialmente favorable		14
No favorable		3465
Favorable		415
Total Quejas concluidas		3904

16.1 Tema con mayor número de quejas admitidas: De acuerdo con el producto y el motivo de queja clasificado, esta Defensoría pudo evidenciar cuál es el mayor número de quejas que se presentaron.

16.1.1 Mayor número de quejas recibidas por “Producto”: En el año bajo estudio se pudo identificar que el mayor número de quejas por producto fue “cuenta de ahorros” con un total de mil setecientos noventa y dos (1792) quejas.

16.1.2 Mayor número de quejas por motivo: Ahora bien, en relación con el mayor número por motivo de quejas se pudo identificar que la gran parte de los casos que se recibieron a lo largo del año 2024 fueron por las siguientes causas:

Durante el año 2024, esta Defensoría recibió tres mil setecientos treinta (3.730) quejas y las principales causas que llevaron a los consumidores financieros a presentar su queja o reclamación ante esta Defensoría fueron por los siguientes motivos:

1. Revisión y/o liquidación: 1047 Quejas
2. Transacción no reconocida : 862 Quejas
3. Inconsistencia en seguros : 312 Quejas
4. Reporte injustificado a centrales de riesgo: 191 quejas.
5. Inconformidad en proceso de embargos: 150 quejas.

a. Revisión y/o Liquidación:

Durante el año de 2024, esta Defensoría recibió por este “motivo” mil cuarenta y siete (1.047) quejas y las principales causas que llevaron a los consumidores financieros a presentar su queja o reclamación ante esta Defensoría fueron por las siguientes razones:

1. Realización de descuentos injustificados de sus cuentas.
2. Cobro de cuota de manejo e intereses injustificados.
3. La realización de una transacción que fue debitada en dos ocasiones.
4. Bloqueo del producto, el cual no permite que utilizado por el cliente.
5. Solicitud de cancelación del producto.

b. Transacción no reconocida:

Por este motivo de queja se recibieron ochocientas sesenta y dos (862) quejas las cuales las principales razones fueron las siguientes:

Los consumidores financieros manifestaron que fueron víctimas de fraude electrónico o físico, toda vez que, utilizaron sus productos financieros (tarjeta de crédito débito, cuenta de ahorros o corriente) para la realización de transacciones no autorizadas por los titulares.

c. Inconsistencia en seguros:

Con un total de trescientas doce (312) quejas, los Consumidores Financieros manifestaron lo siguiente:

1. Han solicitado a la entidad el endoso de la póliza, sin embargo, no han obtenido respuesta de parte del Banco.
2. Solicitud de la afectación de la póliza.
3. Cobro por concepto de seguros, los cuales son injustificados.

d. Reporte injustificado a centrales de riesgo:

Respecto a este motivo se presentó en el año 2024 un total de ciento noventa y un (191) quejas, mediante las cuales los consumidores indicaron la siguiente:

1. Solicitaron a la entidad que se eliminado el reporte ante centrales de riesgo, puesto que se cumplió con el tiempo de prescripción.
2. Que sea eliminado el reporte negativo, toda vez que la entidad no realizó la notificación previa al reporte.

e. Inconformidad en proceso de embargos:

Con un total de ciento cincuenta (150) quejas, mediante las cuales los consumidores financieros señalaron que:

1. Han solicitado al Banco el desembargo de la cuenta, sin embargo, no han atendido a su solicitud.
2. Que la entidad le brinde información sobre el embargo que afecta su cuenta.

17. Recomendaciones efectuadas por la defensoría.

a. Revisión y/o Liquidación:

- De conformidad con lo establece el artículo 7 en los literales c y k de la Ley 1328 de 2009, se recuerda al Banco la obligación de brindar información comprensible, transparente, clara, veraz y oportuna a los consumidores financieros sobre el estado actual de sus productos, así como sobre los términos, condiciones, tasas, cuotas, etc. Asimismo, que esta información este disponible de manera fácil y ágil en cualquier momento que los consumidores la requieran, esto con el fin de que puedan conocer la condición actual de su producto financiero.
- Invitamos al Banco a continuar con los planes de acción implementados a lo largo del año 2024, para garantizar la atención oportuna de las quejas y solicitudes presentadas por los consumidores financieros. Esto permitirá brindar una adecuada atención a los PQRs, de acuerdo con lo indicado en la Ley 1328 de 2009 y la Circular Básica Jurídica.

b. Transacciones desconocidas:

- Invitamos a la entidad, a continuar con el plan que diseñó (ver página 24 y 25) para fortalecer sus estándares de calidad y seguridad con el objetivo de mitigar los riesgos propios de la actividad financiera, esto para generar confianza en los consumidores financieros al momento de adquirir y utilizar productos como tarjetas de crédito, tarjetas débito y cuentas de ahorro.
- De igual manera, continuar con las campañas de educación financiera dirigidas a los consumidores, las cuales han sido puestas en nuestro conocimiento. Estas campañas permitirán que los consumidores accedan a información sobre sus derechos y obligaciones con respecto a sus productos financieros, así como a las instrucciones y recomendaciones de seguridad proporcionadas por el Banco.
- Cabe mencionar que esta Defensoría, a través de los comités desarrollados durante el año 2024, ha podido conocer el trabajo realizado por la entidad para emitir respuestas dentro del plazo establecido por la Ley. No obstante, sugerimos al Banco que las respuestas brindadas a sus clientes sean oportunas. En caso de no contar con toda la información necesaria para emitir una respuesta de fondo, se recuerda que la Ley permite prorrogar el término contemplado inicialmente, ya sea el plazo de 15 días hábiles cuando el PQR es presentado directamente al Banco o el de 8 días hábiles, que es el tiempo establecido para responder al Defensor.

- Por otro lado, se sugiere a la entidad atender cada una de las pretensiones presentadas por los consumidores financieros a través de sus escritos de reclamación, con el fin de garantizar su derecho a solicitar información sobre sus productos financieros.
- Se le recuerda a la entidad tener presente lo indicado por la SFC en la CBJ la cual ha señalado una serie de obligaciones, entre la que se encuentran:
 - ✓ Establecer el perfil transaccional de los clientes lo que permite identificar las operaciones que pueden llegar a resultar sospechosas por no coincidir con el perfil manejado para el cliente;
 - ✓ Dejar constancia de todas las operaciones que realicen los consumidores a través de los distintos canales, la cual debe contener una información mínima que permita la identificación plena de la operación, el número de la operación y costo de la misma para el cliente o usuario;
 - ✓ Generar informes periódicos sobre la disponibilidad y número de operaciones realizadas en cada uno de los canales de distribución;
 - ✓ Proteger las claves de acceso a los sistemas de información;
 - ✓ Dotar a sus terminales, equipos de cómputo y redes locales de los elementos necesarios que eviten la instalación de programas o dispositivos que capturen la información de sus clientes y de sus operaciones;
 - ✓ Velar porque los niveles de seguridad de los elementos usados en los canales no se vean disminuidos durante el tiempo útil.

Es importante resaltar el trabajo que ejecutó la entidad durante el año 2024, para brindar estándares de calidad y seguridad a los consumidores financieros a la hora de utilizar y adquirir sus productos financieros.

b. Inconsistencia en seguros:

- En relación con este tipo de queja, entendemos que el Banco, en algunas ocasiones, depende de la información suministrada por la aseguradora para emitir una respuesta de fondo. No obstante, recordamos la importancia de atender las reclamaciones o solicitudes presentadas por los consumidores financieros con el fin de proteger sus derechos.
- Se recomienda a la entidad realizar campañas de educación financiera sobre el proceso de endoso de pólizas, así como también realizar capacitaciones periódicas a los funcionarios encargados de la atención al público sobre este tema, con el propósito de brindar información clara y detallada a los consumidores financieros acerca de este procedimiento y su impacto en la cobertura de sus obligaciones.

c. Reporte injustificado a centrales de riesgo y Inconformidad en proceso de embargos:

- En cuanto, al reporte a las centrales de riesgo, se recuerda a la entidad la obligación de realizar siempre la notificación previa al reporte negativo, conforme con lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008. Asimismo, se recuerda continuar brindando información oportuna a los consumidores financiero cuando estos lo requieran.
- Respecto al proceso de embargo de cuentas, se sugiere a la entidad que, al momento de llevar a cabo dicho procedimiento, notifique y aclare al consumidor financiero que el embargo de la cuenta no constituye un reporte negativo ante centrales de riesgo. Esto se debe a que hemos evidenciado que algunos consumidores han manifestado que la entidad los ha reportado ante centrales de riesgo, cuando en realidad la situación corresponde a un proceso de embargo de la cuenta.
- Se recomienda aplicar estrategias de fortalecimiento en la entrega de información sobre los procesos de levantamiento de medidas en todos los canales de comunicación. Además, se sugiere la capacitación constante del personal de atención al cliente, con el propósito de orientar adecuadamente a los consumidores financieros que se encuentren inmersos en estos procesos.

18. Capacitaciones, reuniones, monitoreo, remisión de boletín jurídico y reporte de quejas.

Durante el año 2024, se realizó seguimiento sobre las quejas que recibió esta Defensoría, así como también de las respuestas emitidas por parte de la entidad y los Informes remitidos. Así mismo, se llevaron a cabo las siguientes reuniones y capacitaciones:

Fecha de reunión	Asuntos tratados	Asistentes- canales
18 enero de 2024	Reunión de seguimiento	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
16 de febrero de 2024	Reunión de seguimiento	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
22 de febrero de 2024	Reunión sobre el plan de trabajo 2024	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
14 de marzo de 2024	Reunión de seguimiento	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
11 de abril de 2024	Reunión de seguimiento	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
16 de mayo de 2024	Reunión de seguimiento	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
24 de mayo de 2024	Se realizó la capacitación del primer semestre sobre el SAC a los funcionarios de la entidad	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
9 de julio de 2024	Se realizó una reunión extraordinaria con el fin de revisar los casos que llegaron en el mes de mayo	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero

18. Capacitaciones, reuniones, monitoreo, remisión de boletín jurídico y reporte de quejas.

11 de julio de 2024	Reunión de seguimiento	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
8 de agosto de 2024	Reunión de seguimiento	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
12 de septiembre de 2024	Reunión de seguimiento	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
10 de octubre de 2024	Reunión de seguimiento	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
17 de octubre de 2024	Se revisión la página web de la entidad, con el fin de revisar que la información del DCF este conforme con la CE 013 del 2022	Enviado por correo electrónico
9 de diciembre de 2024	Se remitió la revisión de las piezas publicitarias enviadas por el Banco, en dicha revisión no tuvimos que solicitar ajuste alguno.	Enviado por correo electrónico
14 de noviembre de 2024	Reunión de seguimiento	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero

18. Capacitaciones, reuniones, monitoreo, remisión de boletín jurídico y reporte de quejas.

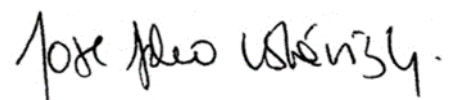
13 de diciembre de 2024	Reunión de seguimiento	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
17 de diciembre de 2024	Se realizó la capacitación del segundo semestre sobre el deber de información a los funcionarios de la entidad	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
19 de diciembre de 2024	La entidad nos envió la matriz sobre el riesgo de conductas las cual no es la última versión, puesto como nos fue informado el Banco se encuentra realizando algunas actualizaciones para compartirnos la versión final.	Enviado por correo electrónico
6 de mayo 2024	BOELETÍN JURÍDICO PROYECTO DE LEY 2300 de 2023	Enviado por correo electrónico
29 de diciembre 2024	BOLETIN JURIDICO C.E 014 SFC	Enviado por correo electrónico

Adicionalmente, aparte de estas reuniones durante lo corrido del año 2024 se mantuvo contacto permanente telefónico y por correo electrónico con la entidad, en las situaciones que fueron requeridas tanto por BANCO AV VILLAS S.A. como en las que considero pertinentes esta Defensoría.

Durante el año 2024 no se generó envío de Boletines Jurídicos a la entidad.

Cualquier inquietud que surja del presente informe no duden en manifestarlo.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, reading "José Federico Ustáriz González".

José Federico Ustáriz González
Defensor del Consumidor Financiero Principal
BANCO AV VILLAS S.A.