

Bogotá D.C, 4 de febrero de 2026

**Doctor**  
**Hernando Francisco Chica Zucardi**  
**Presidente**  
**Banco Agrario de Colombia**  
**Ciudad**

**Asunto:** Informe de Gestión del Defensor del Consumidor Financiero – Periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2025

Apreciado Doctor:

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 1° de enero y el 31 de diciembre del año 2025.

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 de los consumidores.

## **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 del Banco Agrario de Colombia desarrolló sus labores durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2025 atendiendo para ello a 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 2025

Para el periodo objeto del informe, la Defensoría del Consumidor Financiero del Banco inició su gestión con 141 quejas pendientes del año 2024, y se admitieron 1440 quejas nuevas. Como consecuencia de lo anterior, durante el año 2025 el total de trámites por gestionar fue de 1581.

De las 1581 quejas antes relacionadas, se resolvieron durante este período 1400 reclamaciones correspondientes al 88.55% de las reclamaciones por tramitar, quedando pendientes por gestionar en el año 2026, 181 casos que corresponden al 11,45%. Se precisa que los casos pendientes por gestionar para el año 2026, se encontraban dentro de los términos de respuesta del Decreto 2555 de 2010, y respecto de ellos se adelantaban los procedimientos legales sin vencimiento alguno.

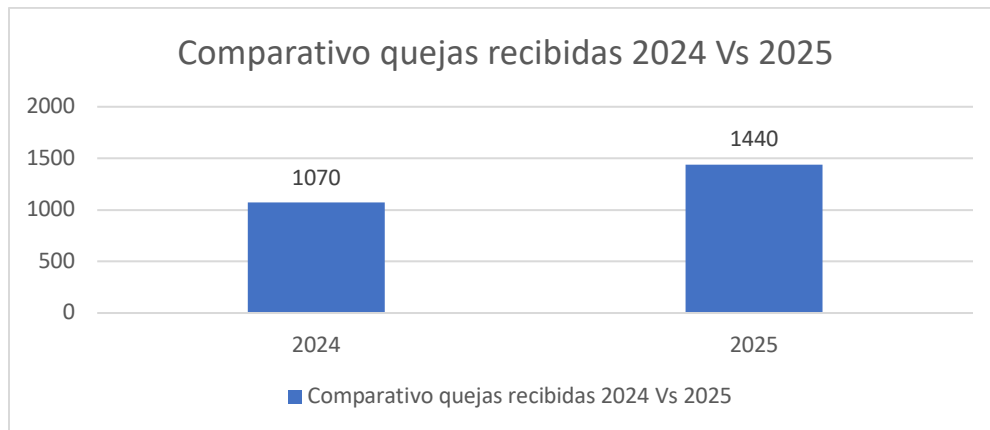
Con la anterior estadística se demuestra el resultado de los esfuerzos de la Defensoría y del Banco para resolver la mayor cantidad de quejas por atender durante 2025.

<b>Quejas Pendientes al 31 de diciembre de 2024</b>	<b>Quejas Recibidas en el 2025</b>	<b>Quejas a resolver en el 2025</b>	<b>Total quejas resueltas en el 2025</b>	<b>Total de quejas pendientes para el 2026</b>
141	1440	1581	1400	181

De otra parte, durante el año 2025 se recibieron y trasladaron al Banco Agrario 235 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 el Banco atendió las consultas, la Defensoría previo análisis de la respuesta, a efecto de confirmar si las solicitudes del consumidor fueron integralmente resueltas, envió la comunicación respectiva.

### 1.2.1. Comparativo de quejas 2024 vs 2025

En la siguiente gráfica se muestra el comparativo de quejas recibidas durante los años 2024 y 2025.



Se aprecia un incremento del 34,67% en el número de quejas recibidas durante el año 2025. Este incremento obedece principalmente a las quejas relacionadas con reportes en centrales de riesgo que pasaron de 79 en el año 2024 a 125 en el 2025, y a las relacionadas con no resolución a quejas, peticiones o reclamos que pasaron de 239 en el año 2024 a 388 en el 2025.

### 1.2.2. Comparativo de consultas 2024 vs 2025

En la siguiente gráfica se muestra el comparativo de consultas recibidas durante los años 2024 y 2025.



Se aprecia una disminución del 29.64% en el número de consultas recibidas durante el año 2025.

### 1.2.3. Principales motivos de queja ante la Defensoría

En el siguiente cuadro se detallan los principales motivos de reclamo de las quejas recibidas durante el año 2025 de acuerdo con la tipificación de Smartsupervision.

Motivo	Número de quejas	Porcentaje
930 No resolución a quejas, peticiones y reclamos	388	26,94%
210 Revisión y/o liquidación de productos	253	17,57%
931 Reporte injustificado a centrales de riesgo	125	8,68%
208 Inconformidad en proceso de embargos	123	8,54%
940 Transacción no reconocida	118	8,19%
928 Demora en la respuesta a quejas, reclamos o peticiones	48	3,33%
213 Inconformidades relacionadas con el proceso de cobranza	40	2,78%
939 Transacción mal aplicada	34	2,36%
945 Dificultad o imposibilidad para realizar transacciones o consulta de información por el canal	31	2,15%
932 No levantamiento de reporte negativo a centrales de riesgo	23	1,60%
214 Inconsistencia en seguros	23	1,60%
222 Transferencias no ejecutadas	18	1,25%
929 Errores en la resolución de quejas, reclamos o peticiones.	16	1,11%
953 Inconformidad por bloqueo de productos	15	1,04%
902 Dificultad en el acceso a la información	14	0,97%
202 Revisión proceso de aplicación de alternativas de normalización de créditos	14	0,97%
224 Falta de trazabilidad en la transferencia	14	0,97%
951 Inconformidad en procesos - Constitución, Modificación y Levantamiento - de garantía	12	0,82%
219 Cobro por operaciones fallidas en cajeros electrónicos	12	0,82%
957 Inconsistencia en el cobro de comisiones - Descuentos injustificados	11	0,76%
942 Demora o no aplicación del pago	11	0,76%
943 Error en la aplicación del pago	8	0,56%
918 No cancelación o terminación de los productos	8	0,56%
903 Información o asesoría incompleta y/o errada	8	0,56%
910 Presunta suplantación de personas	7	0,49%

916 Vinculación no autorizada	6	0,42%
948 Omisión o envío tardío o inoportuno de informes, extractos o reportes a los que esté obligada la entidad.	5	0,35%
925 No recepción de billetes y/o monedas	4	0,28%
906 Mal trato por parte de un funcionario	4	0,28%
905 Dificultad en la comunicación con la entidad	4	0,28%
209 Inconformidad con tasas de interés	4	0,28%
215 Inconsistencias en el pago o negociación de cheques	4	0,28%
935 Inadecuado tratamiento de datos personales	3	0,21%
922 Presuntos timbres, sellos, adhesivos o billetes y/o monedas falsos	3	0,21%
204 Incumplimientos en la negociación y acuerdos de pago	3	0,21%
950 Limitación en la expedición de certificaciones	2	0,14%
904 Información inoportuna	2	0,14%
921 Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	2	0,14%
908 Presunta actuación fraudulenta o no ética del personal	2	0,14%
223 Transferencias erradas o duplicadas	2	0,14%
203 Falsificación de comprobantes y/o títulos valores (CDT, cheques, pagarés, comprobantes)	2	0,14%
964 Información sujeta a reserva	1	0,07%
960 Inoportunidad en la aplicación o cobro de comisiones o gastos bancarios	1	0,07%
927 Obstáculo para la interposición de quejas, reclamos o peticiones	1	0,07%
915 Diferencia del producto expedido con el solicitado o cotizado o simulado	1	0,07%
963 Fallas o inoportunidad en el proceso de vinculación	1	0,07%
909 Incumplimiento de los términos del contrato	1	0,07%
966 Fallas en operaciones en moneda extranjera	1	0,07%
933 Demora o no modificación de datos personales	1	0,07%
920 No entrega de paz y salvo	1	0,07%
207 Retiro completo del depósito	1	0,07%
225 Cobros por transferencias sin haberlo informado	1	0,07%
221 Inconvenientes con la dación en pago	1	0,07%
205 Incumplimiento en entrega y activación de tarjetas	1	0,07%
201 Incumplimiento con oferta del paquete de servicios básicos (Ley 2009 de 2019)	1	0,07%
TOTAL	1440	100%

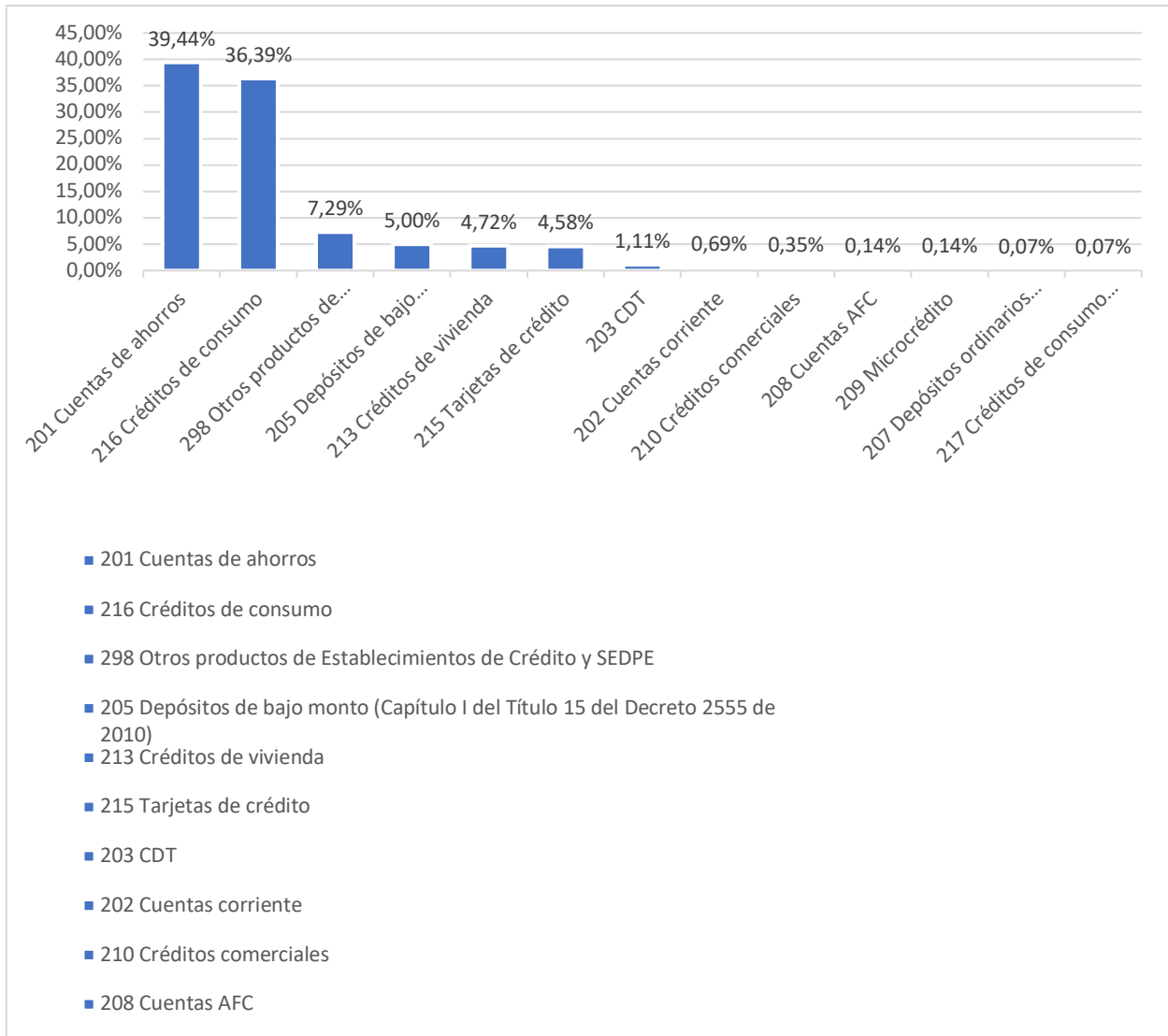
Es necesario precisar que la clasificación de los motivos de queja se origina en la manifestación inicial de los consumidores.

#### 1.2.4. Principales motivos de quejas radicadas por producto

En el siguiente cuadro se detalla el consolidado de quejas radicadas por producto ante la Defensoría durante el año 2025 de acuerdo con la tipificación de Smartsupervision.

Producto	Número de reclamaciones radicadas	Porcentaje
201 Cuentas de ahorros	568	39,44%
216 Créditos de consumo	524	36,39%
298 Otros productos de Establecimientos de Crédito y SEDPE	105	7,29%
205 Depósitos de bajo monto (Capítulo I del Título 15 del Decreto 2555 de 2010)	72	5,00%
213 Créditos de vivienda	68	4,72%
215 Tarjetas de crédito	66	4,58%
203 CDT	16	1,12%
202 Cuentas corriente	10	0,69%
210 Créditos comerciales	5	0,35%
208 Cuentas AFC	2	0,14%
209 Microcrédito	2	0,14%
207 Depósitos ordinarios (Capítulo II del Título 15 del Decreto 2555 de 2010)	1	0,07%
217 Créditos de consumo de bajo monto	1	0,07%
<b>Total</b>	<b>1440</b>	<b>100,00%</b>

Los anteriores datos se representan en la siguiente gráfica:



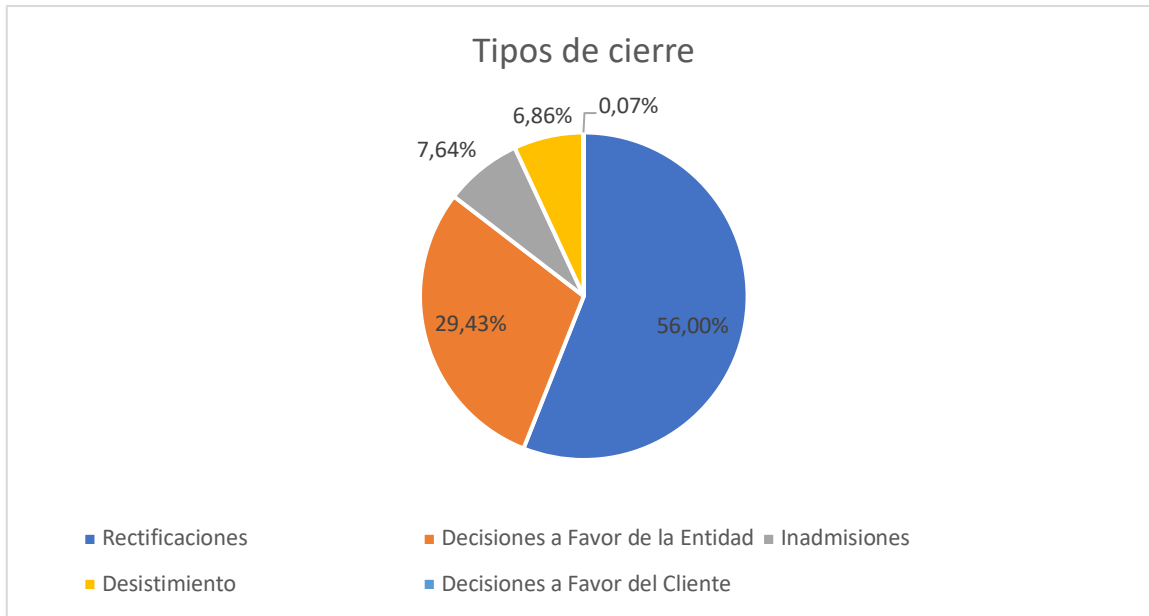
### 1.2.5. Formas de Terminación de los Trámites de Queja

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	Número de quejas	Porcentaje
Rectificaciones	784	56,00%
Decisiones a Favor de la Entidad	412	29,43%
Inadmisiones	107	7,64%
Desistimientos	96	6,86%

Decisiones a Favor del Cliente	1	0,07%
Total	1400	100%

Los anteriores datos se representan en la siguiente gráfica:



**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.

**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.

**Desistimientos:** 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.

**Decisiones a favor del Consumidor Financiero:** Son aquellas decisiones en las 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 favorablemente las pretensiones de estos. En todo caso, vale la pena mencionar que las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero para el Banco Agrario de Colombia no son obligatorias, ya que el artículo 9° de la Ley 1328 de 2009 le da la facultad a las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera para determinar si las decisiones del defensor son vinculantes o no.

**Inadmisiones:** 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”.*

### **1.3. Análisis de los motivos de reclamaciones que fueron rectificadas o decididas a favor del consumidor financiero 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. En relación con las situaciones que generaron oportunidad de mejora, en el numeral 2.1 del presente informe se hacen las recomendaciones pertinentes.

#### **1.3.1. Situación que genera oportunidad de mejora general**

##### **1.3.1.1. Falta de atención oportuna a requerimientos y/o quejas presentadas**

Los consumidores manifestaron en sus reclamaciones que a pesar de que realizaron solicitudes de información a través de los canales de atención primaria del Banco, no recibieron respuesta oportuna y/o completa. Dichas solicitudes se encuentran relacionadas con la emisión de extractos bancarios, paz y salvos, certificaciones, aclaraciones de saldos e información sobre las condiciones de los productos.

#### **1.3.2 Oportunidades de mejora en relación con la Billetera Virtual BICO**

##### **1.3.2.1 Dificultades en el Acceso y Uso de la Billetera Virtual BICO**

Durante el período objeto del informe, se presentaron inconformidades por parte de los consumidores, quienes reportaron inconvenientes para acceder a la billetera virtual BICO y realizar transacciones, lo cual afectó el uso normal del servicio.

### **1.3.2.2 Falta de información para crear el usuario y acceder a la Billetera Virtual BICO**

Se registraron inconformidades por parte de los Clientes asociadas a la falta de conocimiento sobre el proceso de creación de usuario y restablecimiento de contraseña para el ingreso a la billetera virtual BICO, pese a haber solicitado previamente apoyo a funcionarios del Banco, lo cual derivó en la imposibilidad de disponer de los recursos depositados. Se advirtió que algunos casos se presentaron porque los consumidores cambiaron los números de celular que estaban vinculados a la aplicación y no les fue posible reestablecer el uso de la misma por no tener acceso al número, el cual es necesario para el uso del producto.

### **1.3.3 Oportunidades de mejora relacionadas con Depósitos Judiciales**

#### **1.3.3.1 Falta de información y respuesta respecto de los Depósitos Judiciales**

Se presentaron reclamaciones porque los clientes manifestaron que a pesar de haber solicitado información relacionada con depósitos judiciales, el Banco no remitió la información correspondiente dentro de los términos esperados.

### **1.3.4 Oportunidades de mejora en relación con Créditos de Consumo**

#### **1.3.4.1 Falta de aplicación de pagos**

La Defensoría identificó casos relacionados con cobros injustificados en los créditos de los consumidores financieros, a pesar de haber efectuado oportunamente el pago de la cuota correspondiente, haber cumplido las condiciones de pago acordadas en las negociaciones realizadas con el Banco o haber realizado abonos extraordinarios que modificaban el valor de las cuotas o el plazo de los créditos.

## **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, la Defensoría 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.

Durante el año 2025 el Defensor ejerció la función de vocería para realizar recomendaciones al Banco Agrario de Colombia mediante el informe de gestión correspondiente al año 2024 y el informe semestral del año 2025.

El Defensor, 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. Recomendaciones Generales**

#### **2.1.1.1. Falta de atención oportuna a requerimientos y/o quejas presentadas (Ver numeral 1.3.1.1)**

Se recomienda continuar con las acciones orientadas a fortalecer la atención brindada a los clientes con el fin de que las respuestas a sus solicitudes y reclamaciones sean claras y completas. Adicionalmente, la Defensoría recomienda mantener y fortalecer los mecanismos de articulación entre los canales de atención de primera línea y las áreas responsables de la gestión de las solicitudes, de manera que se garantice la resolución efectiva de los requerimientos desde el primer contacto con el cliente. Asimismo, se sugiere continuar trabajando en la capacitación del personal de los canales de atención para que cuente con las herramientas y el conocimiento necesario que le permita brindar soluciones oportunas, reduciendo así la necesidad de escalamientos innecesarios y mejorando la experiencia de los consumidores financieros.

## **2.1.2. Recomendación sobre Billetera Virtual BICO**

### **2.1.2.1. Dificultades en el acceso y uso de la billetera virtual BICO (ver numeral 1.3.2.1)**

EL Banco Agrario de Colombia debe dar continuidad a las acciones orientadas a mejorar el funcionamiento de la billetera virtual BICO, con el propósito de disminuir los inconvenientes que persisten y continúan siendo reportados por los Consumidores Financieros en el acceso y uso de la plataforma. También se recomienda reforzar las campañas de educación financiera para que los consumidores tengan más claro el funcionamiento de la aplicación, así como la importancia de mantener actualizados los datos relacionados con el número de celular vinculado a la App para evitar tener problemas con el restablecimiento del usuario y contraseña.

### **2.1.2.2 Falta de información para crear el usuario y acceder a la billetera virtual BICO (ver numeral 1.3.2.2)**

La Defensoría recomienda mantener y continuar implementando las campañas de educación financiera ya implementadas por el Banco, con el fin de que la información sea de fácil acceso y comprensión para los Clientes a través de los diferentes canales de atención. Lo anterior, con el fin de que los Consumidores cuenten con información clara y completa sobre la creación de usuarios, el acceso y la utilización de la billetera BICO, así como sobre los procedimientos que se deben seguir en situaciones como el olvido de contraseñas, bloqueos de seguridad u otros eventos operativos, permitiéndoles hacer uso de los recursos depositados en la billetera.

## **2.1.3 Recomendación relacionada con Depósitos Judiciales**

### **2.1.3.1 Falta de información y respuesta respecto de los depósitos judiciales (ver numeral 1.3.3.1)**

Se recomienda fortalecer la coordinación entre las áreas responsables de la gestión de depósitos judiciales y los canales de atención al cliente, con el fin de agilizar la recopilación y remisión de la información solicitada. Adicionalmente, es necesario capacitar al personal sobre la importancia de atender estas solicitudes de manera prioritaria, toda vez que la falta de respuesta oportuna puede generar afectaciones en procesos judiciales de los clientes.

## **2.1.4 Recomendaciones sobre créditos de consumo**

### **2.1.4.1 Falta de aplicación de pagos (ver numeral 1.3.4.1)**

Se recomienda continuar ajustando y optimizando los controles internos y los procesos de aplicación de pagos asociados a los créditos, con el fin de asegurar que los pagos de las cuotas, las condiciones pactadas en las negociaciones y los abonos extraordinarios se reflejen de manera correcta y oportuna para prevenir la ocurrencia de cobros no procedentes.

## **2.2 Reincidencias**

De conformidad con lo establecido en el literal *d* del numeral 2.4.1 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.

No obstante, se debe indicar que con ocasión a lo establecido en la Circular 013 de 2022 expedida por la Superintendencia Financiera, la Defensoría se encuentra atenta en caso de advertir situaciones de reincidencia.

## **2.3 Relación con el Banco Agrario de Colombia**

### **2.3.1 Falta de Competencia**

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

### **2.3.2 Suministro de información por parte del Banco Agrario de Colombia**

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

### **2.3.3 Aceptación Decisiones a Favor del Consumidor Financiero**

El Banco no aceptó la única decisión que hubo a favor del Consumidor Financiero.

### **2.4 Pronunciamientos de Interés General**

En el año 2025, 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.

### **2.5 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.

### **2.6 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 2025, se admitieron 5 solicitudes de conciliación de los consumidores financieros. En 4 casos se dejaron constancias de imposibilidad de acuerdo entre las partes y en un caso se llegó a un acuerdo conciliatorio.

### **3.1. Casos Conciliados Relevantes**

A juicio del Defensor, dentro de los casos conciliados durante el año 2025, 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 periódicas con cortes trimestrales y semestrales, con el equipo de la Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente, entre los que se encontraron Jenny Patricia Contreras, Gerente de Experiencia y Servicio al Cliente, Yenny Carina Aguirre Peñaloza, Jefe de PQR y Call Center, y Mario Bautista Páez, Profesional Senior, a efectos de revisar casos puntuales que permitían encontrar oportunidades de mejora, planes de acción implementados por el Banco con ocasión a las recomendaciones efectuadas por la Defensoría y el seguimiento a los mismos, datos estadísticos del comportamiento de quejas y consultas, entre otros.

### 4.2. Acciones a Destacar del Banco Agrario

La Defensoría considera importante destacar lo siguiente:

- **Información respecto de la contratación de pólizas externas:** El Banco ha fortalecido los procesos de información dirigidos a los consumidores financieros respecto de la contratación de pólizas externas, implementando mejoras en los canales de atención, con el fin de garantizar que los clientes cuenten con información clara, suficiente y oportuna sobre las condiciones y alternativas disponibles que tienen sobre el derecho a elegir libremente una aseguradora para la contratación directa de las pólizas que amparan los riesgos asociados a sus créditos.
- **Reducción en tiempos de atención:** La Defensoría destaca la mejora en los tiempos de respuesta del Banco Agrario durante el año 2025, a pesar del incremento en el volumen de casos gestionados. Según la información suministrada por el Banco, durante el año 2025 se atendieron 98.807 casos, lo que representa un aumento del 34% frente a los 73.855 casos gestionados en el año 2024. No obstante este incremento, el promedio de días de cierre se redujo de 11 días en 2024 a 10 días en 2025, evidenciando una gestión más eficiente y oportuna de las reclamaciones y solicitudes de los consumidores financieros.

### 4.3. Seguimiento a Recomendaciones año 2024

La Defensoría del Consumidor Financiero solicitó al Banco Agrario de Colombia que informara las medidas implementadas con ocasión de las recomendaciones señaladas en el informe anual de gestión del 2024. El Banco allegó a esta Defensoría un documento en el que se detallan las acciones implementadas, el cual se adjunta con el presente informe.

Durante el año 2025, la Defensoría ha realizado un seguimiento permanente a la implementación y efectividad de estos planes de acción, evaluando su impacto en la mitigación de las causas que generan las principales reclamaciones de los consumidores financieros. Este seguimiento ha permitido verificar el compromiso que desplegó el Banco en la adopción de medidas correctivas y preventivas.

A continuación, respecto de cada recomendación se transcriben las presentadas en el informe de gestión de 2024 y la opinión del Defensor sobre cada una de ellas.

#### **Recomendación 1.**

*“Se recomienda al Banco continuar fortaleciendo el sistema de atención de reclamos y solicitudes. Asimismo, sería de gran ayuda propender por la mejora de la comunicación entre las diferentes áreas del Banco para agilizar la obtención y entrega de documentación necesaria para dar respuesta de manera oportuna y eficiente a los consumidores.”*

#### Respuesta:

*“La Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente continúa en conjunto con las diferentes áreas del Banco apalancando mejoras en los procesos, con el fin de mejorar los tiempos de oportunidad de las quejas presentadas por los consumidores financieros. Es por ello, que ha realizado actualización en los procesos de:*

*1.1 Reintegro de dineros por errores operativos y/o tecnológicos Actualizaciones en la política y procedimientos mejorando aspectos como:*

- *Ampliar el nivel de atribución de afectación del gasto por errores operativos y/o tecnológicos a otros cargos del Banco para no dejar la concentración en vicepresidentes y Gerentes Regionales.*
- *Eliminación de los comités interdisciplinarios para la atención de casos errores operativos y/o tecnológicos.*
- *Los tiempos para autorizar afectar el gasto del Banco no podrán en ningún caso exceder los 15 días hábiles posteriores a la identificación del evento. Si se*

*requiere de mayor tiempo, deberá estar soportado y autorizado por la Gerencia de Riesgo Operativo.*

- *Mejorar los tiempos de respuesta de los reclamos, para que ningún caso supere los 30 días hábiles máximo.*

*1.2 Reintegro de dineros por suplantaciones y/o fraudes Actualizaciones en la política y procedimientos mejorando aspectos como:*

- *Ampliar el nivel de atribución de afectación del gasto por ilícitos a la Gerencia de Seguridad hasta 50 SMLV*
- *Todas las suplantaciones de productos independientemente el valor es de atribución de la Gerencia de Seguridad Bancaria.*
- *Mejorar los tiempos de respuesta de los casos de suplantaciones pasando de 20 a 10 días. Así mismo, la Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente, continúa implementando controles y haciendo seguimiento permanente a las diferentes áreas del Banco para la mejora de los tiempos de respuesta de los PQR.”*

La Defensoría reconoce que las medidas adoptadas por el Banco reflejan avances dirigidos a fortalecer la gestión, el control y la calidad en la atención de las solicitudes de los Consumidores Financieros, en línea con la recomendación formulada. Sin perjuicio de lo anterior, se considera necesario continuar con el seguimiento a la ejecución de dichas acciones, por lo cual se debe atender lo dispuesto en el numeral 2.1.1.1 del presente informe, toda vez que se siguen recibiendo quejas por el motivo que generó la recomendación.

## **Recomendación 2.**

*“Se recomienda fortalecer la capacitación de los cajeros del Banco y del personal de los corresponsales aliados para que, al momento de recibir pagos, consulten a los consumidores financieros sobre la obligación específica a la cual desean aplicar dichos recursos. De igual manera, cuando se trate de abonos extraordinarios, es importante que se expliquen claramente a los clientes las opciones disponibles para la aplicación de estos pagos, ya sea para reducción de cuota o disminución del plazo del crédito.”*

### Respuesta:

*“Las reclamaciones que el Banco recibió en el 2024, por parte de la Defensoría, estaban relacionadas con aplicación de pago errada en el producto, es decir, el cliente solicitaba abonos a capital y quedaban a disminución de cuotas o el cliente tenía dos obligaciones*

*tarjeta de crédito y crédito y por error se grababa el pago al producto que no era. Para mitigar estas acciones, el Banco continúa desarrollado campañas de sensibilización hacia la red de oficinas y Corresponsales Bancarios, con el fin de indagar adecuadamente cuando el cliente se acerque a una oficina hacer un pago con el fin de determinar su correcta aplicación.”*

Los planes de acción implementados por el Banco se encuentran encaminados a atender la recomendación, sin embargo, se sugiere que se tenga en cuenta lo indicado en el numeral 2.1.4.1 del presente informe, porque se siguen presentando reclamos por este motivo.

### **Recomendación 3.**

*“Se recomienda al Banco conservar los soportes de notificación previa a los reportes negativos ante las centrales de riesgo y continuar con las campañas de educación financiera que permitan conocer a los clientes las implicaciones de incurrir en mora y lo relacionado con la permanencia de los reportes cuando las obligaciones han sido pagadas o se encuentran al día después de haber incurrido en mora.”*

#### Respuesta:

*“Basados en las causas de las reclamaciones recibidas en el 2024, se han venido realizando las siguientes actividades • Se realizan y refuerzan los procesos de vinculación del cliente y se obtiene su autorización explícita para el reporte y consulta de información. Se asegura que todos los procedimientos cumplan con las normativas vigentes. • Se hace notificación previa por medio de los extractos y envíos de SMS. • Todos los extractos generados de forma periódica incluyen la leyenda que hace referencia al cumplimiento de la ley 1266 de 2008 sobre habeas data financiero. El cien por ciento de los extractos se deja publicado y a disposición de la red de oficinas y se procede con el envío a los clientes de acuerdo con los medios definidos (físico, E-mail, SMS). • Se incentiva la actualización de datos por medio de Banner y reverso incluidos en extracto Reporte Anual de Costos Totales (RACT), así como envío de SMS a clientes en donde se notifica sobre la generación de su extracto bancario y se invita a registrar un correo electrónico para la entrega del extracto bancario de forma digital.”*

La Defensoría considera que la recomendación fue atendida y los planes de acción implementados contribuyeron a mitigar la causa raíz que generó la recomendación.

#### **Recomendación 4.**

*“Se recomienda fortalecer los mecanismos de comunicación con los consumidores financieros para garantizar que conozcan su derecho a elegir libremente una aseguradora para la contratación directa de las pólizas que amparan los riesgos asociados a sus créditos, tanto para los seguros de vida como para aquellos que cubren los bienes objeto de garantía. Esta información debe incluirse de manera clara y visible en las solicitudes de crédito y demás documentación contractual que se entrega a los clientes.”*

#### Respuesta:

*“Para mitigar las reclamaciones recibidas por este concepto se han venido ejecutando las siguientes acciones:*

- *Actualización de procedimientos de la “Guía para originación de crédito Proceso” incluyendo aspectos generales para la originación, instrucciones a la fuerza de ventas para que se garantice que la información suministrada al cliente sobre los productos sea clara, transparente, oportuna y veraz acorde a sus necesidades, indicando al cliente las diferentes alternativas con las que cuenta y la opción de elegir la aseguradora de su preferencia.*
- *Se han fortalecido las capacitaciones a la fuerza de comercial frente a los manuales, procedimientos y políticas previstos por la entidad, especialmente sobre la libre elección del seguro de vida vinculado al crédito, mediante los canales de comunicación habilitados en el Banco para la Red de Oficinas “Red al día y Notibanco”*

En opinión de la Defensoría las medias adoptadas por el Banco impactaron de manera significativa los reclamos recibidos por esta causal al punto de ser casi inexistentes.

#### **Recomendación 5.**

*“El Banco debe mantener los monitoreos y actualizaciones periódicas de los cajeros automáticos para evitar en la mayor medida posible que se presenten fallas al momento de dispensar dinero en efectivo.”*

#### Respuesta:

*“El Banco Agrario continúa trabajando en reforzar los controles y procesos de mantenimiento y actualización del software de los cajeros automáticos que lo requieren a través de nuestra red aliada “Servibanca”. De la misma manera se han incrementado los procesos de monitoreo y alertamiento de los ATM con el fin mitigar al máximo la materialización de errores en las maquinas al momento de la dispensación de efectivo.*

*Así mismo, se realiza mantenimiento preventivo a las UPS de los cajeros para mitigar cambios inesperados de electricidad que con llevan a la interrupción del fluido eléctrico del ATM.”*

Se considera que el Banco ha atendido la recomendación toda vez que las medidas implementadas para reforzar el mantenimiento preventivo de los cajeros, actualizar el software y monitorear los cajeros automáticos contribuyen a mitigar las fallas en la dispensación de efectivo.

### **Recomendación 6:**

*“Se recomienda optimizar sistema de la plataforma BICO con el fin de que los consumidores no presenten inconvenientes para acceder y utilizar el producto. Adicionalmente, se recomienda reforzar las campañas de educación financiera que permiten a los clientes conocer plenamente el funcionamiento de la billetera virtual.”*

#### Respuesta:

*“En cuanto a las quejas recibidas durante el año 2024, relacionadas con el uso de nuestra billetera digital BICO, a través de nuestra Gerencia de Innovación Digital se implementaron diversas acciones que nos permitieron mejorar el flujo de la billetera y facilitar el acceso hacia nuestros clientes. Dentro de las actividades realizadas se destacan las siguientes:*

- *Optimización de la experiencia de usuario en el proceso de registro en BICO mediante la implementación de un SDK.*
- *Implementación de notificaciones por correo electrónico y SMS.*
- *Optimización en el proceso de cambio de dispositivo.*
- *Flujo OTP*
- *Habilitación de Cash In Cash Out desde la Red de Oficinas*
- *Creación de manuales de usuario, para las siguientes funcionalidades:*
- *Apertura de la billetera*
- *Actualización de número de celular*
- *Actualización de correo electrónico*
- *Cambio de contraseña*
- *Recuperación de contraseña*
- *Desbloqueo de BICO*
- *Meter plata por PSE a la BICO*

- *Validación de datos*
- *Desactivación de modo desarrollador*
- *Cambio de dispositivo*
- *Cómo retirar dinero desde un cajero*
- *Recomendaciones para realizar el proceso de reconocimiento facial*
- *Recomendaciones para capturar el documento satisfactoriamente”*

La Defensoría reconoce que el Banco ha implementado acciones orientadas a optimizar el funcionamiento de la plataforma y a fortalecer la información brindada a los consumidores financieros. Sin embargo, se sugiere que se tenga en cuenta lo indicado en el numeral 2.1.2.1 y del presente informe, toda vez que se siguen presentando quejas relacionadas con el acceso a BICO.

#### **4.4. 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 los abogados necesarios 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 continuar disminuyendo 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 Agrario de Colombia ha prestado a la Defensoría en el ejercicio de sus funciones.

#### **4.5. 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 Agrario. Así mismo, se contó por parte de la Defensoría del Consumidor Financiero

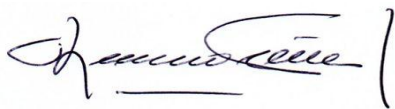
con líneas telefónicas directas y de celular para los clientes de la entidad, en las que se le asesoró sobre la forma para interponer sus quejas, y/o consultar las ya radicadas.

La Defensoría del Consumidor Financiero continúa con la plataforma tecnológica “PG Casetracking”, que especialmente se ha desarrollado 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 reporta el estado de la totalidad de los trámites, vencimientos y alertas correspondientes. La referida plataforma tecnológica cuenta con los mecanismos necesarios para capturar la información requerida por el Banco de conformidad con los requerimientos de **Smartsupervision**.

La Defensoría cuenta con 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 Agrario.

Adicionalmente, la Defensoría dispuso un PBX virtual con capacidad para atender llamadas simultáneas, mediante el cual se informa a los consumidores financieros sobre los datos de contacto del Banco Agrario de Colombia y los canales a través de los cuales pueden dirigirse directamente a la entidad. Asimismo, esta línea telefónica permite a los usuarios conocer cómo pueden radicar solicitudes de información o quejas ante la Defensoría, así como ser atendidos por un asistente para recibir orientación personalizada.

Cordialmente,



**José Guillermo Peña González**  
**Defensor del Consumidor Financiero**  
**Banco Agrario de Colombia S.A.**