



INFORME DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

A LA JUNTA DIRECTIVA

2019

USTARIZ &
ABOGADOS
Estudio Jurídico

Bogotá D.C., 03 de febrero de 2020

Señores
JUNTA DIRECTIVA
Itaú Corpbanca Colombia S.A.
Ciudad.-

Asunto: Informe Defensor del Consumidor Financiero año 2019.

Apreciados Señores:

En atención a lo acordado con ustedes, sometemos a su disposición el informe de Quejas allegadas durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2019, período en el cual me he desempeñado como Defensor del Consumidor Financiero de Itaú Corpbanca Colombia S.A.

Es pertinente anotar que el presente informe contiene la información relativa a la nueva reglamentación que se derivó con la entrada en vigencia de la Ley 1328 de 2009, la Ley 1480 de 2011 y del Decreto 2555 de 2010.

Teniendo en cuenta lo anterior, le informamos que durante el período mencionado del año 2019, la Defensoría del Consumidor Financiero de Itaú Corpbanca Colombia S.A. ha realizado las siguientes actividades:

I. **CRITERIOS DEL DEFENSOR
CONSUMIDOR
FINANCIERO.**

1.1. Criterio Legal:

El criterio legal utilizado se refiere a que la Defensoría del Consumidor Financiero actúa de conformidad con la normatividad que reglamenta el desempeño de su labor.

De acuerdo con lo anterior, la figura del Defensor del Consumidor Financiero se encuentra regulada por las siguientes normas: la Ley 1328 del 15 de enero de 2009, el Decreto 2555 a partir del artículo 2.34.2.1.1 hasta el artículo 2.34.2.1.9, el Decreto 3993 de 2010, compilado por el

Decreto 2555 de 2010 a partir del artículo 2.34.2.2.1 hasta el artículo 2.34.2.2.6, Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014) de la Superintendencia Financiera de Colombia, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, así como la normativa relacionada con la protección al Consumidor Financiero.

Por lo tanto, con base en lo anteriormente señalado, el Defensor del Consumidor Financiero fundamenta sus decisiones en la normativa aplicable al tema, con el fin de brindarles un mejor servicio a los Consumidores de la entidad.

1.2. Criterio Contractual:

Al momento de adquirir los servicios de la entidad, el Consumidor se vincula con Itaú Corpbanca Colombia S.A. por medio de un contrato, a través del cual adquiere unos derechos y obligaciones con la entidad financiera.

Por medio de dicho contrato se establece el tipo de crédito adquirido por el Consumidor Financiero según sus necesidades, así como las obligaciones específicas que tiene; criterio del cual se parte para la toma de decisiones.

Por lo tanto, la Defensoría tiene en cuenta lo establecido en el contrato celebrado por las partes, con el fin de formarse un criterio base para desarrollar un concepto al respecto.

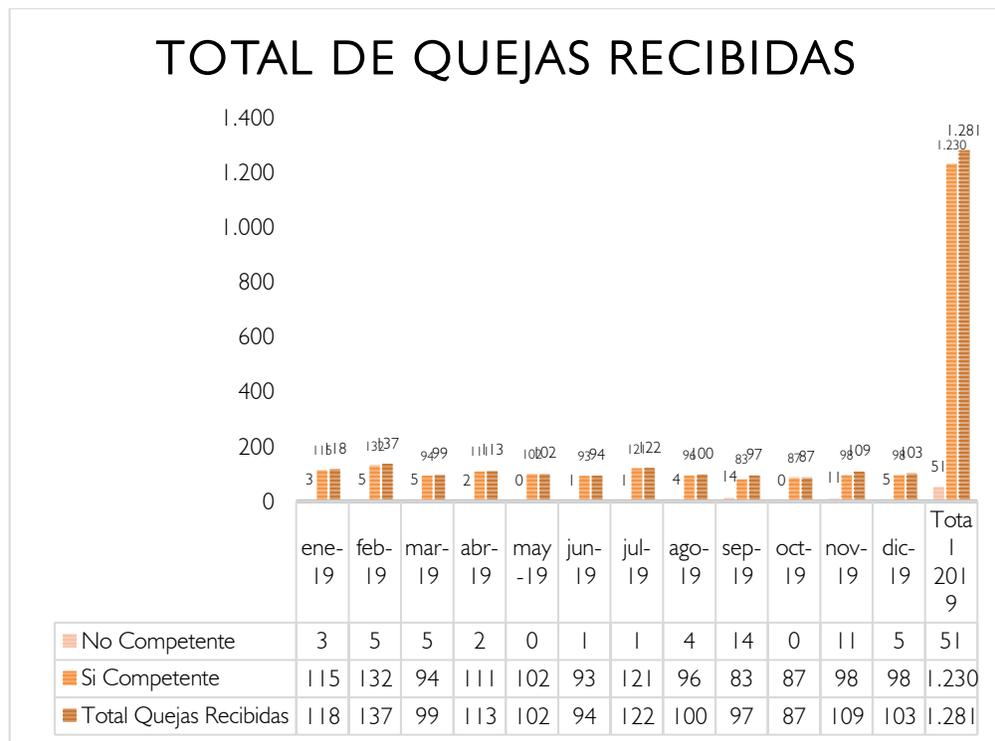
1.3. Criterio Operativo:

Por último, otro criterio utilizado por la Defensoría es el relacionado con los programas tecnológicos con los cuales se maneja la información de los créditos de Itaú Corpbanca Colombia S.A. y se prestan los servicios a los Consumidores Financieros (como lo es la actualización de datos personales, la renovación de los créditos, la aplicación de los pagos, entre otros).

Además de los criterios anteriormente mencionados, esta Defensoría adoptó los criterios de imparcialidad y objetividad al momento de adoptar sus decisiones.

2. CASOS RECIBIDOS EN EL AÑO 2019.

En este período, la Defensoría recibió mil doscientas ochenta y una (1.281) quejas, de las cuáles en mil doscientas treinta (1.230) reclamaciones se declaró competente, y cincuenta y una (51) reclamaciones se declararon como no competente.



Fuente: Base de Datos Defensoría del Consumidor Financiero. Cálculos División de Análisis.

RECIBIDAS	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	Total 2019
No Competente	3%	4%	5%	2%	0%	1%	1%	4%	14%	0%	10%	5%	4%
Si Competente	97%	96%	95%	98%	100%	99%	99%	96%	86%	100%	90%	95%	96%
Total Quejas Recibidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Base de Datos Defensoría del Consumidor Financiero. Cálculos División de Análisis.

3. CLASIFICACIÓN QUEJAS ADMITIDAS.

Al cierre del treinta y uno (31) de diciembre de 2019, fueron recibidas mil doscientas ochenta y una (1.281) quejas por los siguientes conceptos:

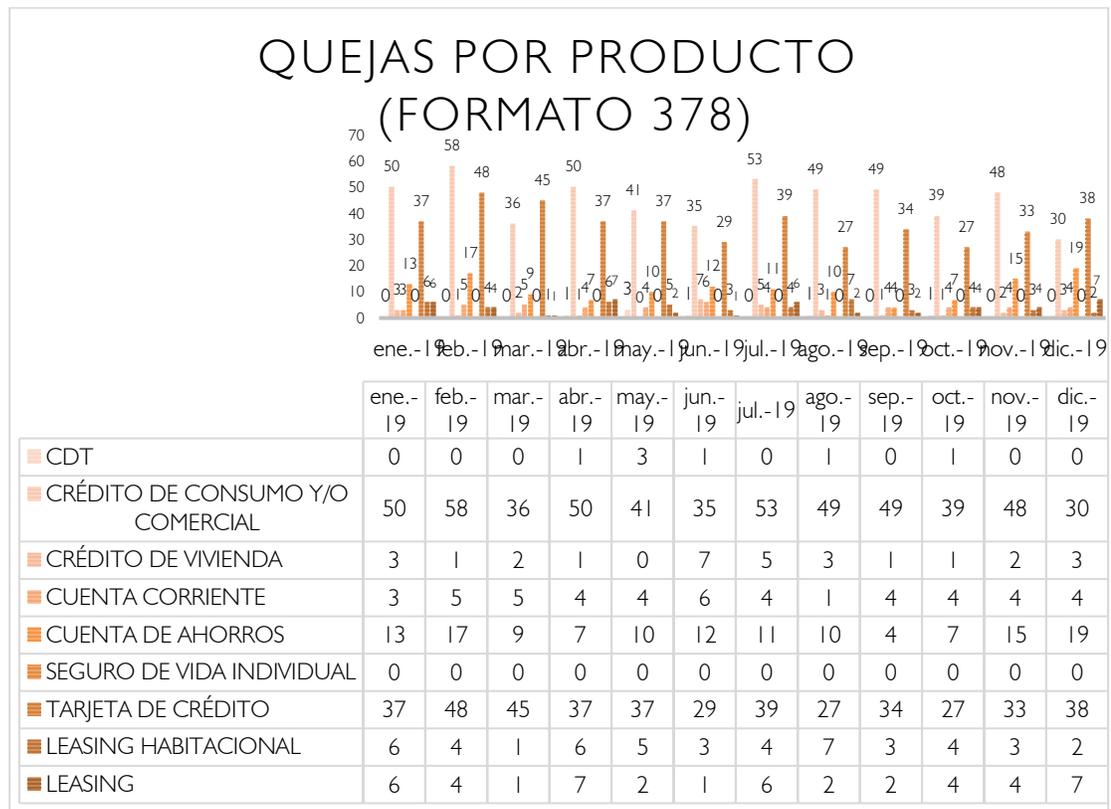
MOTIVO DE RECLAMACIÓN	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	Total 2019
030 ASPECTOS CONTRACTUALES (INCUMPLIMIENTO Y/O MODIFICACIÓN)	17	17	7	13	9	13	14	16	6	4	13	6	135
45 BILLETES FALSOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
50 BLOQUEO (PRODUCTOS)	0	0	0	0	0	0	0	2	2	1	2	1	8
51 REVISIÓN Y/O LIQUIDACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
75 CHEQUES (DEVOLUCIÓN, NEGOCIACIÓN, OTROS)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
80 COBROS SERVICIOS Y/O COMISIONES	5	10	6	14	16	11	11	6	8	5	12	9	113
105 CONSIGNACIÓN ERRONEA	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3
115 CONVENIO DE PAGOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
150 DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	4	5	4	0	0	1	0	1	0	0	0	0	15
195 ENTREGA DE DINEROS SIN JUICIO DE SUCESIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
225 FALLAS EN CAJERA AUTOMÁTICO	1	2	0	1	0	0	2	0	1	1	1	0	9
235 FALLAS EN DÁTAFONO (COMPRAS)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
240 FALLAS EN DISPOSITIVOS MÓVILES (CELULARES- AGENDA)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
245 FALLAS EN INTERNET	1	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	4
250 FALLAS RED OFICINA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
255 FALLAS TÉCNICAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
265 GARANTÍAS Y LEVANTAMIENTOS DE GRAVÁMENES	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
270 GRAVAMEN A MOVIMIENTOS FINANCIEROS	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
280 INADECUADO SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LA VINCULACIÓN	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
290 INDEBIDA ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	10	10	6	4	12	8	5	2	1	5	5	9	77
320 INFORMACIÓN SUJETA A RESERVA	0	2	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	5
335 MORA EN EL PAGO O EN EL RECONOCIMIENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
340 MORA EN EL PAGO O EN EL TRÁMITE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
380 NO SE REMITE INFORMACIÓN AL CLIENTE	1	3	0	2	2	2	2	1	1	0	0	0	14
385 OBJECCIÓN O NEGATIVA PARA ATENDER EL SINIESTRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
405 PAGO DE CHEQUE FALSIFICADO O IRREGULAR	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
410 PAGO IRREGULAR EN CAJA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
415 PAGOS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
435 PROCEDIMIENTOS Y HONORARIOS DE COBRANZA	13	17	6	8	11	4	10	6	4	6	7	4	96
440 PUBLICIDAD ENGAÑOSA Y/O PREMIOS OFRECIDOS	2	1	3	2	0	1	1	0	2	1	2	0	15
450 REESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITOS	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
470 RENDIMIENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
480 REPORTE CENTRALES DE RIESGOS	8	8	16	13	6	14	10	8	4	4	4	12	107

510	REVISIÓN Y/O LIQUIDACIÓN	46	54	42	48	31	33	60	54	53	55	59	55	590
530	SOBREGIRO O DESCUBIERTO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
535	SUMINISTRO DE INFORMACIÓN INSUFICIENTE O ERRADA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
540	SUPLANTACIÓN PRESUNTA DE PERSONA	1	4	6	2	7	5	4	2	12	5	2	6	56
550	VINCULACIÓN PRESUNTA FRAUDULENDA	5	2	2	4	2	2	1	0	1	0	2	1	22
Total		118	137	99	113	102	94	122	100	97	87	109	103	1281

Fuente: Base de Datos Defensoría del Consumidor Financiero Ustáriz & Abogados. Cálculos División de Análisis.

4. QUEJAS RECIBIDAS POR PRODUCTO.

Dentro del análisis especial que ésta Defensoría del Consumidor Financiero efectuó en relación con los productos señalados por la Superintendencia Financiera de Colombia en el Formato 378 (Circular Externa 024 de 2013), se evidenció lo siguiente:



Fuente: Base de Datos Defensoría del Consumidor Financiero. Cálculos División de Análisis.

QUEJAS POR PRODUCTO	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19
CDT	0%	0%	0%	1%	3%	1%	0%	1%	0%	1%	0%	0%
CRÉDITO DE CONSUMO Y/O COMERCIAL	42%	42%	36%	44%	40%	37%	43%	49%	51%	45%	44%	29%
CRÉDITO DE VIVIENDA	3%	1%	2%	1%	0%	7%	4%	3%	1%	1%	2%	3%
CUENTA CORRIENTE	3%	4%	5%	4%	4%	6%	3%	1%	4%	5%	4%	4%
CUENTA DE AHORROS	11%	12%	9%	6%	10%	13%	9%	10%	4%	8%	14%	18%
SEGURO DE VIDA INDIVIDUAL	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
TARJETA DE CRÉDITO	31%	35%	45%	33%	36%	31%	32%	27%	35%	31%	30%	37%
LEASING HABITACIONAL	5%	3%	1%	5%	5%	3%	3%	7%	3%	5%	3%	2%
LEASING	5%	3%	1%	6%	2%	1%	5%	2%	2%	5%	4%	7%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Base de Datos Defensoría del Consumidor Financiero. Cálculos División de Análisis.

5. QUEJAS RECHAZADAS POR FALTA DE COMPETENCIA.

La Ley 1328 de 2009 en su artículo 14 contempla las causales en las cuales la Defensoría del consumidor financiero no es competente para asumir conocimiento y trámite de los casos.

Durante el período en evaluación se presentaron cincuenta y un (51) casos, los cuales la Defensoría encontró fuera de su competencia para darle trámite conforme con los siguientes literales:

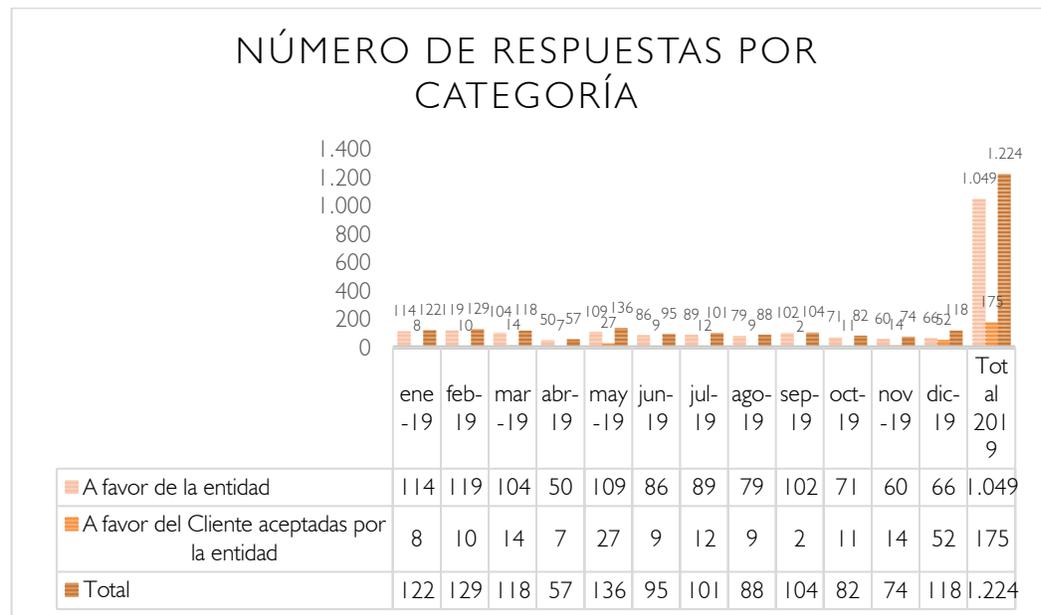
- Trece (13) quejas por la causal **E)** “*Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.*”
- Una (1) queja por la causal **G)** “*Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor*”
- Treinta y cinco (35) reclamaciones por la causal **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.*”
- Una (1) queja por la causal **I)** “*Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación*”

No obstante, se les manifestó a los solicitantes los motivos por los cuales se adoptó ésta decisión, e igualmente se les informó que, podrían utilizar los distintos medios de atención con que cuenta la entidad a través de la línea telefónica de atención al usuario, y su red de oficinas, correo electrónico disponible para la atención de solicitudes, con el fin de que a través de los mismos los consumidores, clientes y usuarios pudieran elevar sus peticiones respectivas ante la entidad.

Así mismo, se destaca que durante el período de evaluación la entidad financiera consideró que el criterio de competente y no competente utilizado por la Defensoría del Consumidor Financiero fue el adecuado respecto de cada queja.

6. RESPUESTAS A QUEJAS ADMITIDAS /TRASLADADAS.

Es de anotar que de las mil doscientas veinticuatro (1224) quejas respondidas, mil cuarenta y nueve (1049) fueron a favor de la entidad y ciento setenta y cinco (175) quejas restantes fueron a favor del Consumidor Financiero.



Fuente: Base de Datos Defensoría del Consumidor Financiero. Cálculos División de Análisis

Formato 378 SFC	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	Total 2019
A favor de la entidad	93%	92%	88%	88%	80%	91%	88%	90%	98%	87%	81%	56%	86%
A favor del Cliente aceptadas por la entidad	7%	8%	12%	12%	20%	9%	12%	10%	2%	13%	19%	44%	14%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

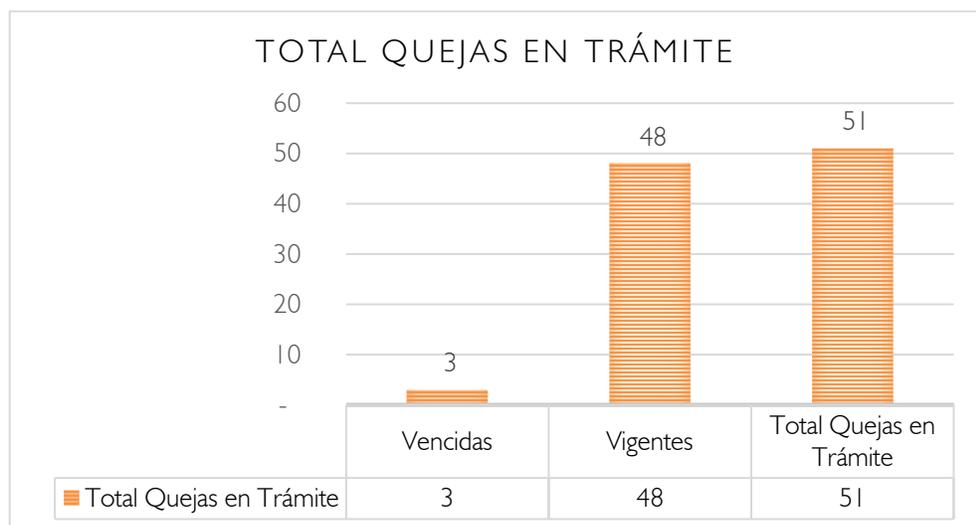
Fuente: Base de Datos Defensoría del Consumidor Financiero. Cálculos División de Análisis.

7. QUEJAS ADMITIDAS EN TRÁMITE.

Las quejas en trámite son aquellas que no han sido contestadas al corte del treinta y uno (31) del mes de diciembre, bien sea por la entidad, el Consumidor Financiero o por la Defensoría. Al corte del mes mencionado se encontraban en trámite cincuenta y un (51) reclamaciones, las cuales fueron remitidas a Itaú Corpbanca Colombia S.A. y nos encontrábamos a la espera de su contestación para proceder a dar respuesta a los Consumidores Financieros.

Así las cosas, al treinta y uno (31) de diciembre, no habían quejas en trámite ante el Consumidor Financiero o Defensor del Consumidor Financiero.

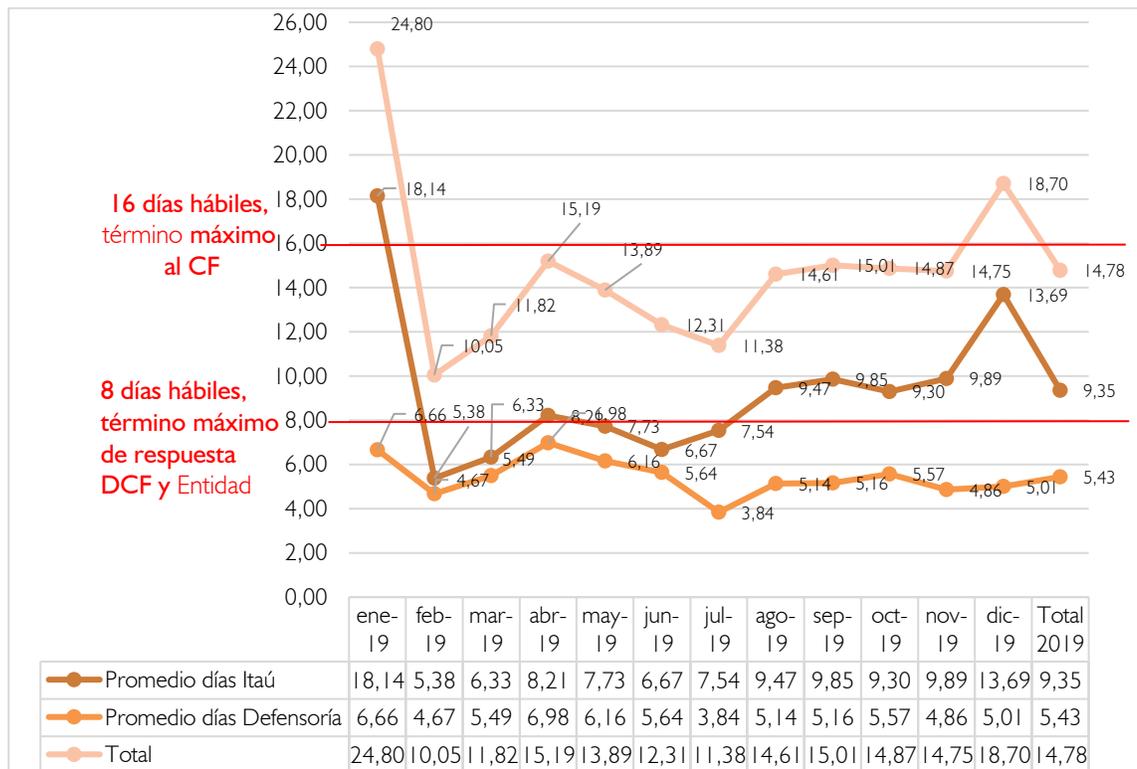
Ahora bien, las quejas que se encontraban en trámite ante el Banco Itaú Corpbanca Colombia S.A al treinta y uno (31) de diciembre se encontraban vencidas en términos tres (3) quejas.



Fuente: Base de Datos Defensoría del Consumidor Financiero. Cálculos División de Análisis.

8. TIEMPO DE RESPUESTA.

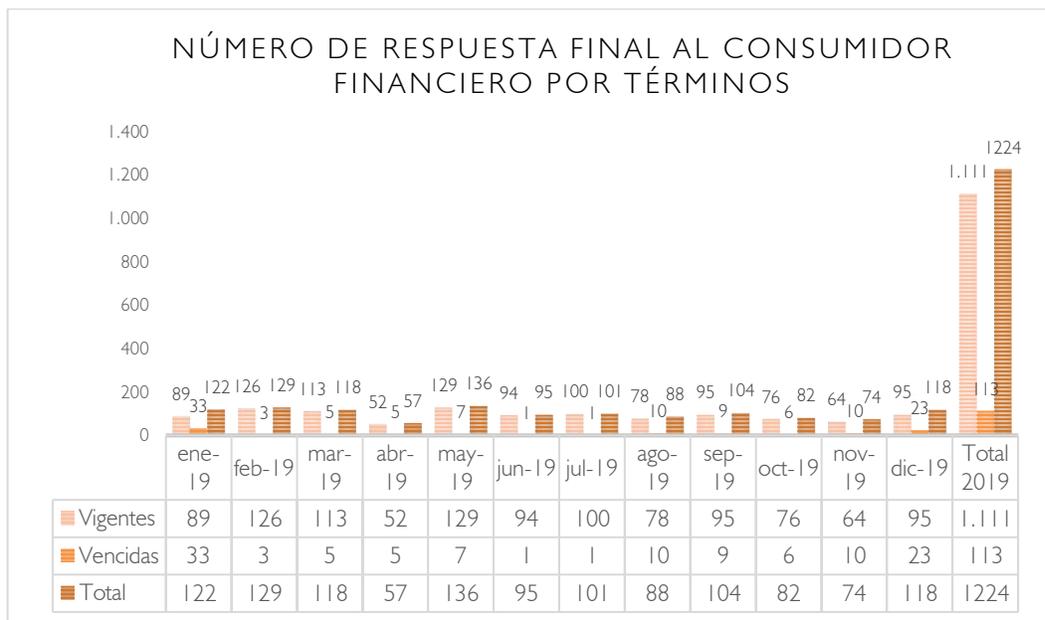
En promedio ponderado, el tiempo de respuesta de Itaú Corpbanca Colombia S.A., durante el período de enero a diciembre del año 2019 a las quejas admitidas, fue de nueve punto treinta y cinco (9.35) días hábiles, el cual se encuentra fuera del término establecido en el Decreto 2555 de 2010, esto es de ocho (8) días hábiles contados a partir del día siguiente al traslado de la queja, para dar respuesta a las solicitudes de los Consumidores Financieros. Por lo que sugiere esta Defensoría realizar esfuerzo de la entidad para mejorar el tiempo de respuesta establecido por el Decreto antes mencionado y como lo establece la Ley 1328 de 2009.



Fuente: Base de Datos Defensoría del Consumidor Financiero. Cálculos División de Análisis.

8.1. Respuestas vigentes y vencidas.

Se observa que de las respuestas que se recibieron por parte de Itaú Corpbanca Colombia S.A., mil ciento once (1111) de ellas se encontraban dentro del término otorgado para ser respondidas, ocho (8) días hábiles contados después de la fecha de recibo de la misma por parte del Defensor del Consumidor Financiero, y ciento trece (113) de las quejas, se dieron por fuera del término oportuno de respuesta al Defensor del Consumidor Financiero.

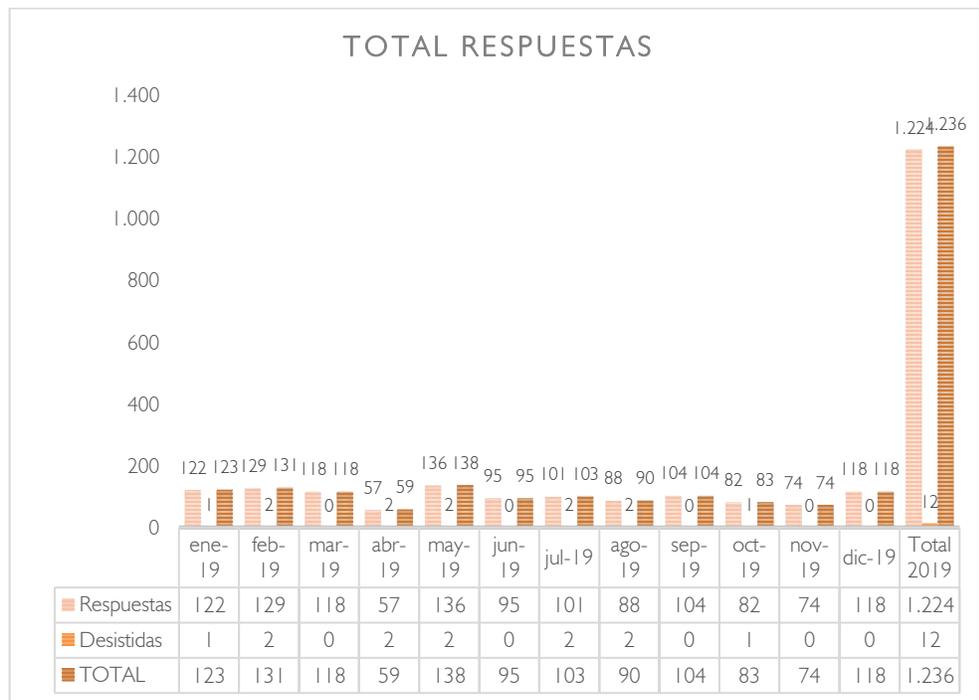


Fuente: Base de Datos Defensoría del Consumidor Financiero. Cálculos División de Análisis.

9. RESPUESTAS A QUEJAS ADMITIDAS.

Durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019 se concluyeron mil doscientos treinta y seis (1236) trámites, dentro de los cuales doce (12) quejas, correspondieron a quejas desistidas, debido a que los Consumidores Financieros manifestaron de manera expresa no continuar con el trámite de la queja.

Así mismo, es pertinente anotar que los mil doscientos veinticuatro (1224) casos restantes, se emitieron respuestas de fondo por parte de ésta Defensoría.



Fuente: Base de Datos Defensoría del Consumidor Financiero Ustáriz & Abogados. Cálculos División de Análisis.

10. INCONFORMIDADES

Las inconformidades se refieren al desacuerdo que tienen los Consumidores Financieros que interpusieron la queja contra la entidad, en relación con la respuesta que dio esta Defensoría y que tuvo como base la información que proporciona la entidad.

Durante el período de enero a diciembre 2019 no se presentaron inconformidades.

11. SOLICITUDES DE
AUDIENCIA DE
CONCILIACIÓN.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 y el numeral 11 del artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, por medio de los cuales se les brinda la posibilidad a los usuarios de solicitar la celebración de Audiencias de Conciliación ante el Defensor del Consumidor Financiero, durante los meses de enero a diciembre de 2019 se presentaron veintiún (21) solicitudes de audiencias de conciliación.

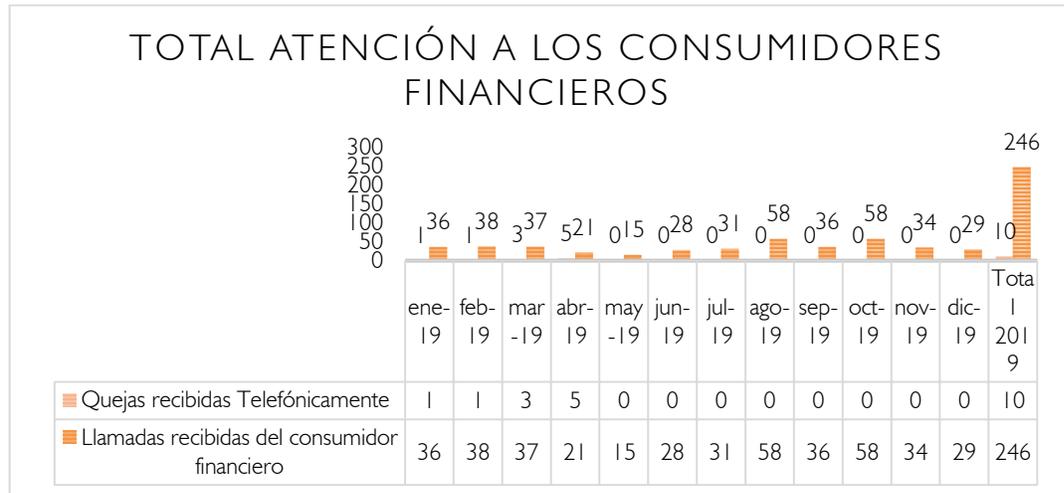
Así mismo, durante el período en evolución se concluyeron diecinueve (19) trámites de conciliaciones, de las cuales tres (3) se catalogaron como casos concluidos en los que se levantó acta de acuerdo, en ocho (8) de los trámites se levantó constancia de No acuerdo, en cinco (5) Constancia de no justificación de comparecencia, uno (1) de ellos se catalogó como asunto no conciliable y dos (2) de los trámites fueron desistidos, es oportuno precisar que las dos (2) solicitudes restantes se encuentran pendientes de fijación de fecha para su realización.

Al respecto, recordamos que, para la celebración de las Audiencias de Conciliación ante el Defensor del Consumidor Financiero, se encuentra vigente la regulación correspondiente a la materia de conformidad con lo establecido en el artículo 2.34.2.2.1 hasta el artículo 2.34.2.2.6 del Decreto 2555 de 2010.

12. ATENCIÓN
TELEFÓNICA Y
PRESENCIAL A LOS
CONSUMIDORES
FINANCIEROS.

Durante el período del mes de enero al mes de diciembre de 2019, la Defensoría del Consumidor Financiero atendió doscientos cuarenta y seis (246) llamadas telefónicas, de las cuales diez (10) casos los consumidores financieros optaron por radicar la queja telefónica.

Cabe mencionar que el sistema de registro, le permite a los Consumidores Financieros acudir a diario a la atención que brinda la Defensoría del Consumidor Financiero a través de los siguientes canales de atención: call center, correo electrónico, página web de la Defensoría y de manera presencial.



Fuente: Base de Datos Defensoría del Consumidor Financiero. Cálculos División de Análisis.

13. SEGUIMIENTO A PRÁCTICAS ABUSIVAS.

Dentro del desarrollo de las actividades del Defensor del Consumidor Financiero y observando lo dispuesto por la Circular Externa 048 de 2016 contenida en la Parte I, Título III, Capítulo I, numeral 6.2 de las prácticas abusivas, de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014) de la Superintendencia Financiera de Colombia; ésta Defensoría no realizó ninguna revisión a los clausulados de los productos de Itaú Corpbanca Colombia S.A.

14. REVISIÓN MANUAL SAC.

En relación lo dispuesto por la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010 y Parte I, Título III, Capítulo de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, ésta Defensoría Durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019 no consideró necesario realizar seguimiento al manual SAC.

15. SEGUIMIENTO A
LAS RECOMENDACIONES O
SUGERENCIAS
FORMULADAS A LA
ENTIDAD FINANCIERA EN
EL INFORME ANUAL DE
2018.

El anterior Defensor del Consumidor Financiero, el doctor Guillermo Peña, en el informe correspondientes a los meses de enero a junio de 2018, período hasta el cual se desempeñó en el cargo, indicó algunas recomendaciones a la entidad financiera, en atención a que el suscrito Defensor inició sus labores a partir de enero de 2019 a la fecha, se ha realizado seguimiento al plan de acción que esta descrito a continuación.

Recomendaciones del Defensor del Consumidor Financiero en el informe de 2018 (Enero-Junio):	Plan de acción de Itaú Corpbanca Colombia S.A.
<p>Sobre la recomendación:</p> <p><i>“Reestructuración de libranzas sin autorización del consumidor”.</i></p>	<p>La entidad financiera frente a esta recomendación nos informó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los procesos de normalización de cartera ejecutados por la entidad bancaria están alineados con la normatividad vigente en la materia y con las disposiciones contenidas en la Circular Externa 026 de 2017, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, expresado lo anterior, en cumplimiento de las directrices señaladas, las reestructuraciones de los créditos adelantadas por el Banco se realizan previa solicitud del Consumidor Financiero, agotando así los procesos establecidos internos.
<p>La Defensoría anterior en su informe de 2018 (Enero-Junio) realizó también las siguientes recomendaciones sobre las</p>	<p>Respecto a esta recomendación Itaú Corpbanca Colombia S.A., realizó los siguientes planes de acción durante el año de 2019:</p>

<p>Recomendaciones del Defensor del Consumidor Financiero en el informe de 2018 (Enero-Junio):</p>	<p>Plan de acción de Itaú Corpbanca Colombia S.A.</p>
<p>campañas de pago reducido tarjeta de crédito:</p>	<p>- La campaña de pago mínimo reducido, evaluada por la Gerencia Nacional de medios de pago, con el objetivo de alinear la aplicación de ellos; adicionalmente, decidieron dar por terminada la campaña el pasado 15 de enero de 2019, sin contratiempo o afectación alguna para los consumidores financieros.</p>
<p>La Defensoría anterior en su informe de 2018 (Enero-Junio) realizó también las siguientes recomendaciones sobre el envío de extractos a clientes en mora:</p>	<p>Al respecto informaron que la posibilidad de cobro de una obligación incumplida no puede verse afectada por la emisión o no de extractos o cuentas de cobro, en la medida que esta surge del cumplimiento de un contrato legalmente celebrado y vinculante para las partes.</p> <p>Habida consideración de lo expuesto, el Banco detiene el envío de los extractos en atención a la altura de mora, dado que se generan adicionalmente otro tipo de gastos y cobros, no obstante el Banco se encuentra revisando el proceso con el fin de brindar un mejor servicio a sus clientes.</p>
<p>La Defensoría anterior en su informe de 2018 (Enero-Junio) realizó también las siguientes recomendaciones sobre la renovación de seguros sin autorización del consumidor financiero.</p>	<p>Manifestó que el procedimiento de renovación automática de pólizas fue ajustado desde el 01 de mayo de 2016, momentos desde el cual se exige notificación previa al consumidor financiero por parte de la aseguradora que así lo acredite.</p>
<p>Recomendaciones del Defensor del Consumidor Financiero en el informe de 2018 (Julio-Diciembre):</p>	<p>Plan de acción de Itaú Corpbanca Colombia S.A.</p>
<p>Esta Defensoría en su informe de 2018 (Julio-Diciembre) realizó también las siguientes recomendaciones respecto de las revisiones y/o liquidaciones en</p>	<p>Manifestando la entidad bancaria que se encuentran implementando capacitaciones a sus asesores de red de oficinas y cajeros a nivel nacional, con el fin de brindar el</p>

<p>Recomendaciones del Defensor del Consumidor Financiero en el informe de 2018 (Enero-Junio):</p>	<p>Plan de acción de Itaú Corpbanca Colombia S.A.</p>
<p>productos tales como tarjetas de crédito y créditos de libranza:</p>	<p>suficiente conocimiento para la aplicación de pagos de acuerdo a las instrucciones del cliente, principalmente se aplicó énfasis en aplicación de pagos tales como: normales o adelanto de cuota, abono a capital con disminución de cuota, abono a capital con disminución de plazo y cancelación total.</p>
<p>Recomendaciones del Defensor del Consumidor Financiero en el informe de 2018 (Julio-Diciembre):</p>	<p>Plan de acción de Itaú Corpbanca Colombia S.A.</p>
<p>Esta Defensoría en su informe de 2018 (Julio-Diciembre) realizó también las siguientes recomendaciones respecto de los reportes a centrales de riesgo:</p>	<p>Indicó el Banco que realizaron algunas modificaciones y ajustes en relación al proceso de las negociaciones que se realizan con sus clientes, ajustes que hacen referencia a la inclusión de un equipo operativo el cual tiene a cargo el debido seguimiento a las diferentes propuestas radicados por los deudores; así mismo se realizó capacitación a sus abogados externos y casas de cobro.</p> <p>Así mismo, en conjunto con el área de operaciones de acordó aplicar en el sistema en el menor tiempo posible los pagos realizados, bajas en el sistema de los saldos y cancelación de las obligaciones.</p>
<p>Recomendaciones del Defensor del Consumidor Financiero en el informe de 2018 (Julio-Diciembre):</p>	<p>Plan de acción de Itaú Corpbanca Colombia S.A.</p>
<p>Esta Defensoría en su informe de 2018 (Julio-Diciembre) realizó también las siguientes recomendaciones respecto de los procedimientos y honorarios de cobranza:</p>	<p>Señaló el Banco que en su interior tienen establecido procedimientos encaminados a la distribución de cartera pre-judicial como judicial, conforme a los lineamientos proferidos por la Superintendencia Financiera de Colombia conforme de las buenas practicas referentes y relacionadas con las actividades de la cobranza, adicionalmente, los procesos de gestión de</p>

Recomendaciones del Defensor del Consumidor Financiero en el informe de 2018 (Enero-Junio):	Plan de acción de Itaú Corpbanca Colombia S.A.
<p>Esta Defensoría en su informe de 2018 (Julio-Diciembre) realizó también las siguientes recomendaciones respecto a la indebida atención al consumidor financiero:</p>	<p>cobranza que son ejecutados por sus aliados comerciales, se desarrollan en cumplimiento de la normatividad vigente en observancia a los protocolos de servicios definidos por cada entidad para la recuperación de saldos adeudados.</p> <p>La labor realizada por las casas de cobranza es monitoreada periódicamente por la Gerencia de recuperaciones de Itaú, mediante visitas realizadas a las instalaciones de sus aliados comerciales una vez al mes y de riesgo operativo una vez al año, con respectivas retroalimentaciones y oportunidades de mejora.</p> <p>Conforme a lo dispuesto en la Circular Externa 029 de 2014, de la Superintendencia Financiera de Colombia, el Banco público para el conocimiento público las tarifas relacionadas con los gastos de cobranza discriminados por altura de mora y tipo de cartera a excepción de créditos de vivienda y microcrédito.</p> <p>Informo el Banco que a nivel nacional se encuentran fortaleciendo la calidad y servicio en la atención al cliente en sus diversos canales de atención, así como la sensibilización desde las oficinas en el servicio, estandarización de protocolos y creación de mesas de calidad.</p> <p>En relación a los tiempos de respuesta la entidad señaló que viene trabajando en la unificación de su herramienta SQR y especialización de tipificaciones en las meses de trabajo con las áreas centrales, e implementando la estrategia “Día de la Calidad”, para así generar consciencia sobre el impacto que se tiene en el servicio.</p>

16. **CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES.**

16.1. Conclusiones.

16.1.1. Total de quejas recibidas:

Durante el período del mes de enero al mes de diciembre de 2019 la Defensoría del Consumidor Financiero, recibió mil doscientas ochenta y una (1281) quejas, de las cuáles en mil doscientas siete (1230) reclamaciones se declaró competente, y cincuenta y una (51) reclamaciones se declararon como no competente.

16.1.2. Tiempo de respuesta:

En promedio ponderado, el tiempo de respuesta de Itaú Corpbanca Colombia S.A. durante los meses de enero a diciembre 2019 a las quejas admitidas, fue de nueve punto treinta y cinco (9.35) días hábiles, el cual se encuentra fuera del término establecido en el Decreto 2555 de 2010, ocho (8) días hábiles contados a partir del día siguiente al traslado de la queja, para dar respuesta a las solicitudes de los Consumidores Financieros.

Así mismo, es importante tener presente que en el período bajo estudio se respondieron mil doscientas veinticuatro (1224) quejas.

16.1.3. Respuestas a favor del consumidor financiero:

Es pertinente destacar, que de las mil doscientas veinticuatro (1224) respuestas emitidas por Itaú Corpbanca Colombia S.A. durante el año 2019, ciento setenta y cinco (175) quejas, fueron a favor del Consumidor Financiero.

16.1.4. Tema con mayor número de quejas admitidas:

Es importante prestar mayor atención a cada uno de los aspectos que a lo largo del presente informe se recalcaron como aquellos en los cuales la entidad ha presentado oportunidades de mejora:

- A. **Revisión y/o liquidación:** El motivo por el cual la Defensoría recibió quejas por este concepto fue porque los Consumidores Financieros manifestaron haber observado modificaciones o errores respecto en la proyección de pagos, errores operativos en las facturaciones, inconsistencias en los valores de cuotas o

planes de pago y aumento en el valor de la cuota final particularmente en el producto crédito de consumo o libre destinación, situación que se volvió recurrente al punto de elevar esta Defensoría vocería el 07 de noviembre de 2019, relacionado entre los casos más representativos en relación a esta inconsistencia, que fue identificada por el Banco ante la migración de sistema.

- B. **Reporte centrales de riesgo:** Los casos en que se presentaron quejas por este concepto, los consumidores financieros indicaron haber realizado los pagos correspondientes, sin embargo, la entidad presuntamente pudo haber omitido su deber al no realizar solicitud de actualización de información ante los operadores de información financiera, generando así despliegue de gestiones de cobranza y permanencia de información no acorde con el estado real de las obligaciones.

- C. **Procedimientos y honorarios de cobranza:** La razón por la cual se presentaron quejas por este concepto fue porque los Consumidores Financieros manifestaron en sus reclamaciones haber presentado a la Casa de Cobranza o a la misma entidad solicitudes de acuerdo, alternativas o propuestas de pago, con el fin de normalizar o cancelar totalmente sus obligaciones, sin obtener colaboración alguna por parte de éstas, haciendo que los saldos se incrementaran junto con las erogaciones adicionales al encontrarse en etapa de cobro pre-judicial, igualmente por temas relacionados con el incumplimiento de acuerdos de pagos o error de comunicación de los acuerdos celebrados, entre la entidad bancaria y el aliado externo de cobro.

Por último, indicaron los Consumidores Financieros haber realizado acuerdos de pagos con la casa de cobro asignada, debidamente finalizados, sin embargo, validaron que el estado de sus obligaciones no registraba con el estado actual de las mismas, ante la ausencia de actualización del sistema de la entidad bancaria, y la posible deficiente comunicación entre las entidades encargadas de normalizar el estado de carteras en recuperación y el Banco.

D. Indebida atención al Consumidor Financiero – Servicio: Los casos que se presentaron por este tema correspondió a la presunta indebida atención a los Consumidores Financieros por parte de los funcionarios a cargo de la línea de atención del servicio al cliente, a través de oficinas/sucursales, contact center entre otros, indicando situaciones tales como omisión de información frente a las características y condiciones de los productos ofrecidos o contratados, trato negligente y falta de atención a sus peticiones.

16.2. Recomendaciones.

16.2.1. Tema con mayor número de quejas admitidas:

Es importante prestar mayor atención a cada uno de los aspectos que a lo largo del presente informe se recalcaron como aquellos en los cuales la entidad ha presentado oportunidades de mejora, toda vez que en los últimos períodos, en su mayoría, siguen siendo los mismos.

- A. Revisión y /o liquidación:** Se le recomienda al Banco revisar los procesos de liquidación de las obligaciones de los Consumidores Financieros, con el fin de que se registren los valores reales y se mantengan vigentes las condiciones y aspectos contractuales ofrecidos al momento de la vinculación, así como validación de productos y características ante la migración de sistema que se generó al momento de presentar cambio de razón social de la entidad bancaria, con el fin de prever se registren requerimientos reiterativos sobre estos hechos.
- B. Reporte centrales de riesgo:** Se le recomienda al Banco realizar de manera periódica verificación de acuerdos de pago o culminación de obligaciones (cancelación total de saldos), con el fin de actualizar de manera oportuna la información transmitida a las centrales de riesgo, igualmente recomendamos a la entidad remitir en sus respuestas explicación de manera clara y precisa de la permanencia que tendrá el consumidor financiero quejoso conforme con el estado de las obligaciones y la fecha correspondiente de cierre, de tal forma aplique lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008, no solo la mención del anterior artículo, ante la posible falta de comprensión de los consumidores financieros, atendiendo así de fondo sus peticiones.

C. Procedimientos y honorarios de cobranza:

En primer lugar, recomendamos a la entidad financiera implementar una medida que garantice el buen desarrollo de las actividades (procedimiento de gestiones de cobranza), sugerimos continuar con el seguimiento a sus aliados externos encargados de la recuperación de carteras en mora, así como el trato que estos brindan a los consumidores financieros, constante tema expuesto y principal motivo de inconformidad de sus clientes.

Así mismo, se le sugiere realizar retroalimentaciones periódicas a los funcionarios a cargo de la labor de forma interna en el Banco, debido a la presunta omisión de respeto y derechos dentro del despliegue de actividades de cobranza, generar consciencia con base en lo dispuesto en el numeral 5 del Capítulo I, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica (C.E. 029 de 2014) de la Superintendencia Financiera de Colombia que entre algunas de sus instrucciones señala lo siguiente:

“5.2.3.8. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados para los consumidores financieros. Se entenderá por horarios adecuados aquellos que no afecten la intimidad personal y familiar del deudor”.

Así mismo, le sugerimos a la entidad financiera tener presente algunas condiciones de la gestión que establece la Circular Básica Jurídica como las siguientes:

Las entidades vigiladas deben asegurarse de que las personas responsables de hacer la gestión de cobro den un buen trato al deudor.

Los funcionarios o terceros facultados para realizar la gestión de cobranza deben identificarse debidamente ante el deudor.

Los funcionarios o terceros facultados para realizar la gestión de cobranza deben brindar información cierta, suficiente, actualizada y de fácil comprensión respecto de las obligaciones objeto de cobro, días de retardo, datos de contacto de los funcionarios o terceros autorizados a quienes puede

acudir a fin de realizar eventuales acuerdos de pago, orden de imputación de los pago, entre otros.

De todas las gestiones realizadas para la recuperación de cartera y de la información que se suministró a los deudores debe dejarse constancia documental, es decir, que pueda ser reproducida y suministrada al deudor cuando éste o las autoridades competentes así lo requieran.

Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados para los consumidores financieros.

Cuando habiéndose desplegado la gestión de cobro en horarios adecuados, no sea posible localizar al deudor, la entidad podrá de manera excepcional, intentar ubicarlo en horarios extraordinarios.”

(...)

D. Indebida atención al Consumidor Financiero- Servicio: Le sugerimos a la entidad bancaria prestar mayor atención a los reclamos y/o solicitudes que presentan los Consumidores Financieros, toda vez que es obligación de las entidades atender de manera oportuna las solicitudes, quejas o reclamos de los Consumidores Financieros, así como lo establece la Ley 1328 de 2009 en el artículo 3, literal *a* y en el artículo 7 literal *k*.

Recordamos a la entidad bancaria su deber para atender la peticiones de sus clientes en forma diligente, respetuosa y clara al ser la primera instancia a la cual acuden y agotan los consumidores financieros, actuando como filtro de posibles reclamaciones que pueden no escalar a las demás entidades competentes para atender requerimientos que pueden ser atendidos y concluidos de manera oportuna, disminuyendo sustancialmente las cifras que son reportadas a la Superintendencia Financiera de Colombia y mejorando la experiencia y calidad del servicio a los consumidores financieros, como estrategia de permanencia y fidelización de sus clientes.

17. **CAPACITACIONES,
REUNIONES, MONITOREO
Y REPORTE DE QUEJAS.**

Cabe mencionar que de manera periódica se realizaron reuniones en las cuales fueron socializados los informes de gestión, se realizó un constante monitoreo a las respuestas por parte de la Entidad y a los informes 378 que se envían trimestralmente a la Superintendencia Financiera de Colombia.

De igual forma, se mantuvo un monitoreo permanente vía telefónica y correo electrónico, a lo largo del período con el funcionario de la entidad encargado del trámite de las quejas.

Adicionalmente, a lo largo de todo el año se han enviado informes periódicos, con las quejas que se encuentran pendientes de respuesta por parte de la entidad y los mensuales que son los definitivos de cada mes.

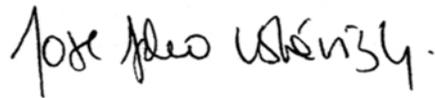
Por otro lado, la Defensoría del Consumidor Financiero y los funcionarios del Servicio de atención al cliente de la entidad realizaron diversas reuniones, como se puede evidenciar a continuación:

FECHA DE REUNIÓN	MOTIVO DE LA REUNIÓN	PARTICIPANTES
10 de enero de 2019	Socialización del informe de gestión mensual y anual seguimiento a las labores de la Defensoría del Consumidor Financiero, implementación de sistema de punteo de quejas recibidas en el período.	Los Funcionarios Luis Fernando Chala, Yeison Soto, Patricia Beltrán Heidi Sua y José Federico Ustáriz.
23 de abril de 2019	Audiencia de adjudicación de la nueva aseguradora de los amparos e incendios y terremoto.	José Federico Ustáriz.
17 de diciembre de 2019	Reunión Revisoría fiscal Pricewaterhousecoopers.	Las Funcionarias María Fernanda López y Tahelis Rivera.

FECHA DE REUNIÓN	MOTIVO DE LA REUNIÓN	PARTICIPANTES
10 de enero de 2020	Socialización del informe de gestión mensual y seguimiento a las labores de la Defensoría del Consumidor Financiero.	Los Funcionarios Luis Fernando Chala, Yeison Soto, Patricia Beltrán Heidy Sua y José Federico Ustáriz.

Cualquier inquietud que surja del presente informe no dude en solicitárnosla.

Con mis sentimientos de consideración y aprecio,



José Federico Ustáriz González
Defensor del Consumidor Financiero
Itaú Corpbanca Colombia S.A.