

Bogotá D.C., 9 de febrero de 2018

Señor

Álvaro Pimentel

Presidente

Itaú Corpbanca Colombia S.A.

Ciudad

Referencia: Informe de Gestión del Defensor del Consumidor Financiero - Año 2017

Apreciado Señor:

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 año 2017.

El informe de Gestión consta de las siguientes partes:

1. Función de resolución de quejas y reclamos
 - 1.1. Criterios generales
 - 1.2. Quejas tramitadas durante el 2017
2. Función de atención a los consumidores financieros
3. Función de vocería
 - 3.1. Recomendaciones
 - 3.2. Seguimiento a recomendaciones
4. Función conciliatoria
5. Colaboración de la entidad con la Defensoría
6. Informes

- 7. Recurso humano y técnico
- 8. Reuniones
- 9. Información sobre cláusulas y prácticas abusivas

Cordialmente,



José Guillermo Peña González
Defensor del Consumidor Financiero
Itaú Corpbanca Colombia S.A.

Informe de Gestión 2017
Defensoría Del Consumidor Financiero
Itaú Corpbanca Colombia S.A.

El objetivo de este informe es presentar la gestión de la Defensoría del Consumidor Financiero de Itaú Corpbanca Colombia S.A. durante el año 2017, de acuerdo con los parámetros normativos contenidos 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, en ejercicio de las funciones de resolución de quejas, atención a los consumidores financieros, vocería y conciliación.

Es importante mencionar que, a raíz de la fusión efectuada entre Itaú y Corpbanca, trataremos la información estadística de forma separada para la Red **Naranja** (Itaú) y la Red **Azul** (Corpbanca).

1. Función de resolución de quejas

1.1. Criterios generales

La Defensoría del Consumidor Financiero desarrolló sus labores durante el 2017 atendiendo para ello criterios de independencia, objetividad, confidencialidad y gratuidad frente a los consumidores financieros, todo esto de acuerdo con lo establecido en la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010.

En cumplimiento de las normas antes citadas, vale la pena mencionar que la totalidad de las decisiones tomadas por la Defensoría en el periodo objeto del presente informe fueron motivadas en derecho, para lo cual se tuvo en cuenta el material probatorio que para cada caso en particular fue recaudado o allegado a la Defensoría, tanto por los consumidores como por el Banco.

1.2. Quejas tramitadas durante el 2017

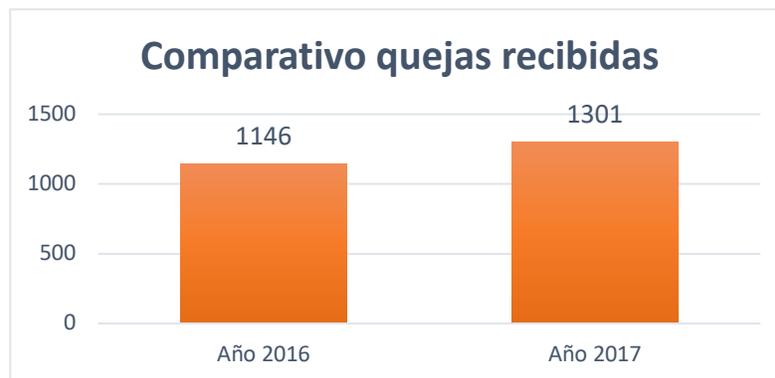
1.2.1. [Red Naranja](#)

Al 31 de diciembre de 2016, se encontraban en trámite 183 quejas, y se recibieron durante el año 2017 un total de 1301 reclamaciones. Dado lo anterior, en total para el año 2017 se

tuvo conocimiento de 1484 quejas por parte de esta Defensoría, de las cuales 241 continuaban en trámite a 31 de diciembre de 2017, información que fue oportunamente remitida a la Superintendencia Financiera de Colombia en los correspondientes informes trimestrales plasmados en el respectivo formato denominado F-378.

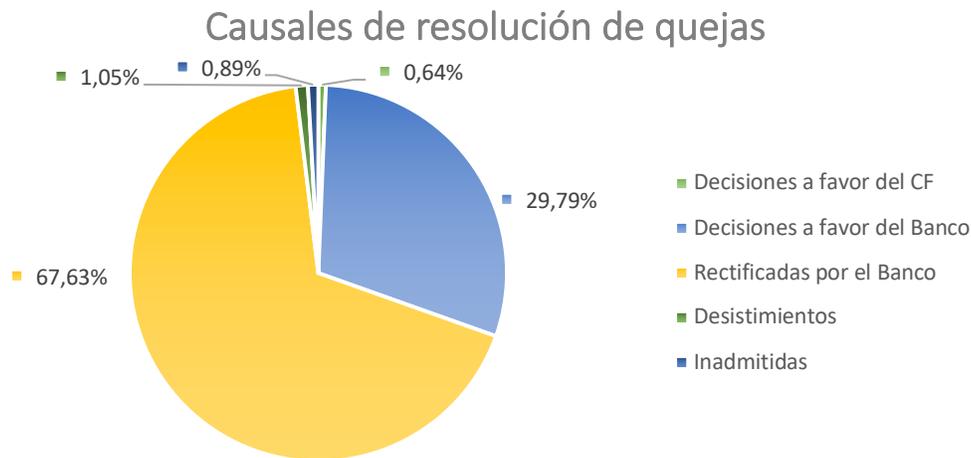
Quejas Pendientes al 31/12/2016	Quejas Recibidas durante el año 2017	Total Quejas a resolver en el 2017	Quejas Pendientes al 31/12/2017
183	1301	1484	241

En cuanto a la cantidad de quejas presentadas durante el año 2017, se presentó un aumento del 22% respecto de aquel que había tenido lugar en el año 2016, durante el cual se recibió un total de 1146, tal como lo muestra el siguiente gráfico:



Frente a las quejas resueltas por esta Defensoría en 2017, vale la pena señalar que 370 pronunciamientos tuvieron respuesta a favor de la Red Naranja, esto es que no se evidenció la existencia de irregularidad alguna en cabeza de la entidad; 11 reclamos fueron inadmitidos por carecer la Defensoría de competencia para asumir el trámite de los mismos; 840 fueron objeto de rectificación por parte del Banco, esto es que el Banco, antes de la decisión, procede a adoptar alguna de las siguientes conductas: i) corrige un error frente al consumidor financiero; ii) resuelve la reclamación a favor del consumidor por decisión comercial y sin estar legalmente obligado a ello; iii) atiende la solicitud del consumidor en relación con un trámite pendiente; o iv) explica y aclara en su respuesta las situaciones del producto o trámite que adelanta el consumidor; a su vez, se presentaron 13 desistimientos de quejas por parte del

respectivo consumidor financiero. Finalmente, en el curso del año 2017, se evidenciaron 8 decisiones en contra del Banco, de las cuales oportunamente la entidad tuvo conocimiento. Esto se puede ver porcentualmente en el siguiente gráfico:



A partir de la información anterior, es de precisar que las quejas que se tramitaron se relacionan con los siguientes temas:

Producto	Causal	Número	Porcentaje
1 - Tarjeta de crédito	030 - Aspectos contractuales (modificación y/o incumplimiento)	25	6,8%
	050 - Bloqueo (productos)	5	1,4%
	080 - Cobro servicios y/o comisiones	78	21,1%
	105 - Consignación errónea	1	0,3%
	150 - Descuentos injustificados	78	21,1%
	245 - Fallas en Internet	4	1,1%
	280 - Inadecuado suministro de información en la vinculación	4	1,1%
	290 - Indebida atención al consumidor financiero-servicio	47	12,7%
	380 - No se remite información al cliente	27	7,3%
	435 - Procedimientos y honorarios de cobranza	28	7,6%
	440 - Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	8	2,2%
	450 - Reestructuración de créditos	6	1,6%
	480 - Reporte centrales de riesgos	27	7,3%
	510 - Revisión y/o Liquidación	23	6,2%

	535 - Suministro de información insuficiente o errada	7	1,9%
	550 - Vinculación presuntamente fraudulenta	1	0,3%
	TOTAL	369	100,00%

Producto	Causal	Número	Porcentaje
2 - Crédito de Vivienda	030 - Aspectos contractuales (modificación y/o incumplimiento)	4	12,9%
	080 - Cobro de servicios y/o comisiones	1	3,2%
	265 - Garantías y levantamiento de gravámenes	6	19,4%
	280 - Inadecuado suministro de información en la vinculación	1	3,2%
	290 - Indebida atención al consumidor financiero-servicio	4	12,9%
	380 - No se remite información al cliente	1	3,2%
	435 - Procedimientos y honorarios de cobranza	4	12,9%
	450 - Reestructuración de créditos	1	3,2%
	480 - Reporte centrales de riesgos	1	3,2%
	510 - Revisión y/o Liquidación	7	22,6%
	535 - Suministro de información insuficiente o errada	1	3,2%
	TOTAL	31	100%

Producto	Causal	Número	Porcentaje
3 - Crédito de Consumo	030 - Aspectos contractuales (modificación y/o incumplimiento)	69	15,2%
	080 - Cobro servicios y/o comisiones	35	7,7%
	105 - Consignación errónea	5	1,1%
	250 - Fallas Red Oficina	1	0,2%
	265 - Garantías y levantamiento de gravámenes	24	5,3%
	280 - Inadecuado suministro de información en la vinculación	13	2,9%
	290 - Indebida atención al consumidor financiero-servicio	46	10,2%
	380 - No se remite información al cliente	28	6,2%
	435 - Procedimientos y honorarios de cobranza	73	16,1%
	440 - Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	3	0,7%
	450 - Reestructuración de créditos	27	6,0%
	480 - Reporte centrales de riesgos	66	14,6%
	510 - Revisión y/o Liquidación	57	12,6%

	535 - Suministro de información insuficiente o errada	6	1,3%
	TOTAL	453	100%

Producto	Causal	Número	Porcentaje
5 - Giros Establecimientos de Crédito	250 - Fallas Red Oficina	1	50%
	290 - Indebida atención al consumidor financiero-servicio	1	50%%
	TOTAL	2	100%

Producto	Causal	Número	Porcentaje
6 - Intermediación de Mercado Cambiario (Giros - Compraventa de Divisas)	080 - Cobro servicios y/o comisiones	1	14,3%
	165 - Diferencias en monetización	1	14,3%
	290 - Indebida atención al consumidor financiero-servicio	2	28,6%
	310 - Información errada o incompleta	1	14,3%
	355 - Negativa o dilación en el pago	1	14,3%
	400 - Operaciones de comercio exterior autorizadas	1	14,3%
	TOTAL	7	100%

Producto	Causal	Número	Porcentaje
7 - Cuenta Corriente	030 - Aspectos contractuales (modificación y/o incumplimiento)	15	13,3%
	045 - Billetes falsos	2	1,8%
	050 - Bloqueo (productos)	1	0,9%
	075 - Cheques (Devolución, negociación, otros)	8	7,1%
	080 - Cobro servicios y/o comisiones	6	5,3%
	105 - Consignación errónea	2	1,8%
	150 - Descuentos injustificados	19	16,8%
	225 - Fallas en cajero automático	1	0,9%
	235 - Fallas en datáfono (Compras)	1	0,9%

	245 - Fallas en Internet	1	0,9%
	270 - Gravamen movimientos financieros	1	0,9%
	280 - Inadecuado suministro de información en la vinculación	2	1,8%
	290 - Indevida atención al consumidor financiero-servicio	23	20,4%
	380 - No se remite información al cliente	3	2,7%
	405 - Pago de cheque falsificado o irregular	1	0,9%
	480 - Reporte centrales de riesgos	14	12,4%
	530 - Sobreiro o descubierto	12	10,6%
	540 - Suplantación presunta de persona	1	0,9%
	TOTAL	113	100%

Producto	Causal	Número	Porcentaje
8 - Cuenta de Ahorros	030 - Aspectos contractuales (modificación y/o incumplimiento)	13	8,9%
	050 - Bloqueo (productos)	9	6,2%
	075 - Cheques (Devolución, negociación, otros)	1	0,7%
	080 - Cobro servicios y/o comisiones	17	11,6%
	105 - Consignación errónea	5	3,4%
	150 - Descuentos injustificados	29	19,9%
	220 - Fallas en audio respuesta (IVR-Teléfono)	1	0,7%
	225 - Fallas en cajero automático	9	6,2%
	235 - Fallas en datáfono (Compras)	1	0,7%
	245 - Fallas en Internet	9	6,2%
	270 - Gravamen movimientos financieros	5	3,4%
	290 - Indevida atención al consumidor financiero-servicio	24	16,4%
	320 - Información sujeta a reserva	2	1,4%
	350 - Negación a la apertura o solicitud del producto	2	1,4%
	380 - No se remite información al cliente	3	2,1%
	480 - Reporte centrales de riesgos	1	1,4%
	510 - Revisión y/o Liquidación	15	10,3%
	TOTAL	146	100%

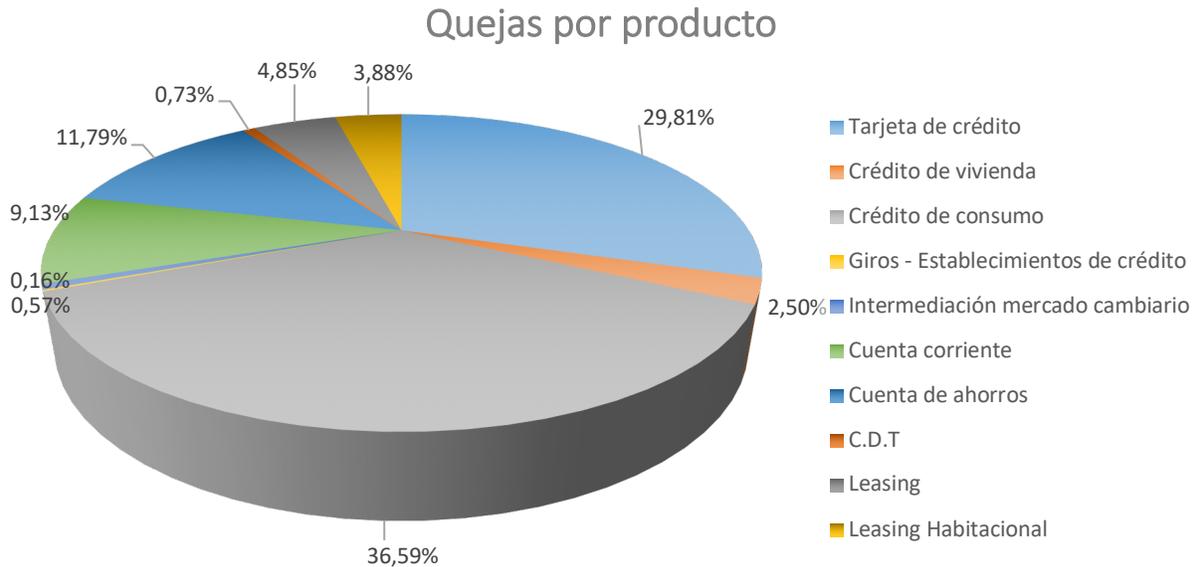
Producto	Causal	Número	Porcentaje
10 - C.D.T	030 - Aspectos contractuales (modificación y/o incumplimiento)	2	22,2%
	080 - Cobro servicios y/o comisiones	1	11,1%

	280 - Inadecuado suministro de información en la vinculación	2	22,2%
	290 - Indebida atención al consumidor financiero-servicio	2	22,2%
	320 - Información sujeta a reserva	1	11,1%
	510 - Revisión y/o Liquidación	1	11,1%
	TOTAL	9	100%

Producto	Causal	Número	Porcentaje
11 - Leasing	030 - Aspectos contractuales (modificación y/o incumplimiento)	10	16,7%
	080 - Cobro servicios y/o comisiones	1	1,7%
	265 - Garantías y levantamiento de gravámenes	4	6,7%
	280 - Inadecuado suministro de información en la vinculación	1	1,7%
	290 - Indebida atención al consumidor financiero-servicio	9	15,0%
	380 - No se remite información al cliente	8	13,3%
	435 - Procedimientos y honorarios de cobranza	5	8,3%
	480 - Reporte centrales de riesgos	1	1,7%
	510 - Revisión y/o Liquidación	14	23,3%
	535 - Suministro de información insuficiente o errada	4	6,7%
	540 - Suplantación presunta de persona	2	3,3%
	550 - Vinculación presuntamente fraudulenta	1	1,7%
	TOTAL	60	100%

Producto	Causal	Número	Porcentaje
12 - Leasing Habitacional	030 - Aspectos contractuales (modificación y/o incumplimiento)	11	22,9%
	265 - Garantías y levantamiento de gravámenes	5	10,4%
	280 - Inadecuado suministro de información en la vinculación	3	6,3%
	290 - Indebida atención al consumidor financiero-servicio	14	29,2%
	380 - No se remite información al cliente	1	2,1%
	435 - Procedimientos y honorarios de cobranza	5	10,4%
	510 - Revisión y/o Liquidación	8	16,7%
	535 - Suministro de información insuficiente o errada	1	2,1%
	TOTAL	48	100%

El producto que más quejas le causó a la Red Naranja ante el Defensor es el crédito de consumo, como se puede ver en el siguiente gráfico:



Respecto de las razones por las cuales hubo decisiones a favor de consumidores financieros en la Red Naranja, a continuación se exponen los hechos de cada una de ellas:

- Queja 6127: se presenta una práctica abusiva al presumir la aceptación de la consumidora financiera frente a la aplicación de la campaña denominada "pago reducido".
- Queja 6052: se presenta una práctica abusiva al presumir la aceptación del consumidor financiero frente a la aplicación de la campaña denominada "pago reducido".
- Queja 6001: se presenta una práctica abusiva al presumir la aceptación del consumidor financiero frente a la aplicación de la campaña denominada "pago reducido".
- Queja 5974: se realiza gestión de cobranza luego de que el Banco le hubiera expedido un paz y salvo al consumidor financiero.

- Queja 5866: no se remiten extractos al consumidor por estar en mora y se aplicó el pago de la consumidora a cuotas futuras y no como abono a capital, como lo había pedido ella.
- Queja 5607: el Banco presume que el consumidor se estaba acogiendo a una campaña de “compre ahora, pague después” y además le hace un ajuste posterior a sus compras, sin que el consumidor lo hubiera solicitado.
- Queja 5119: hubo una afectación del sobregiro de la cuenta corriente del consumidor financiero por razones distintas a cheques en descubierto (crédito siete-cero), lo cual supone ir en contra de lo establecido en el Artículo 1.3.1.3 de la Parte II, Título I, Capítulo IV de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Queja 4930: reporte ante centrales de información crediticia después de que el Banco le hubiera expedido un paz y salvo al consumidor financiero.

Ahora bien, en lo que respecta a las quejas inadmitidas, se informa que 3 fueron porque no correspondían al giro ordinario de las operaciones del Banco, 5 se encontraban en trámite o habían sido resueltas por vía judicial o arbitral, 2 superaban la cuantía de cien (100) SMLMV y 1 que correspondía a la decisión de la prestación de un servicio por parte de la Entidad.

1.2.2. [Red Azul](#)

Al 31 de Diciembre de 2016, se encontraban en trámite 107 quejas, y se recibieron durante el año 2017 un total de 865 reclamaciones. Dado lo anterior, en total para el año 2017 se tuvo conocimiento de 972 quejas por parte de esta Defensoría, de las cuales 116 continuaban en trámite a 31 de Diciembre de 2017, información que fue oportunamente remitida a la Superintendencia Financiera de Colombia en los correspondientes informes trimestrales plasmados en el respectivo formato denominado F-378.

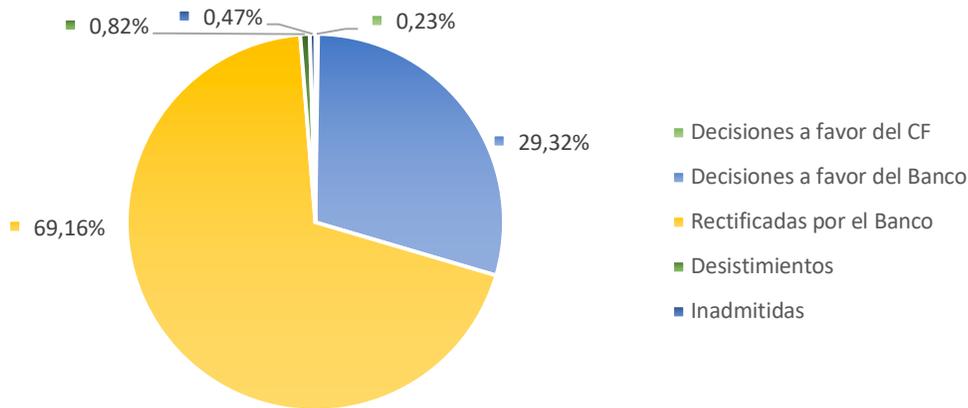
Quejas Pendientes al 31/12/2016	Quejas Recibidas durante el año 2017	Total Quejas a resolver en el 2017
107	865	972

En cuanto a la cantidad de quejas presentadas durante el año 2017, se presentó un aumento del 19,8% respecto de aquel que había tenido lugar en el año 2016, durante el cual se recibió un total de 694, tal como lo muestra el siguiente gráfico:



Frente a las quejas resueltas por esta Defensoría en 2017, vale la pena señalar que 251 pronunciamientos tuvieron respuesta a favor de la Red Azul, esto es que no se evidenció la existencia de irregularidad alguna en cabeza de la entidad; 4 reclamos fueron inadmitidos por carecer la Defensoría de competencia para asumir el trámite de los mismos; 592 fueron objeto de rectificación por parte del Banco, esto es que el Banco, antes de la decisión, procede a adoptar alguna de las siguientes conductas: i) corrige un error frente al consumidor financiero; ii) resuelve la reclamación a favor del consumidor por decisión comercial y sin estar legalmente obligado a ello; iii) atiende la solicitud del consumidor en relación con un trámite pendiente; o iv) explica y aclara en su respuesta las situaciones del producto o trámite que adelanta el consumidor; a su vez, se presentaron 7 desistimientos de quejas por parte del respectivo consumidor financiero. Finalmente, en el curso del año 2016, hubo 2 decisiones en contra del Banco, de las cuales oportunamente la entidad tuvo conocimiento. Esto se puede ver porcentualmente en el siguiente gráfico:

Causales de resolución de quejas



A partir de la información anterior, es de precisar que las quejas que se tramitaron se relacionan con los siguientes temas:

Producto	Causal	Número	Porcentaje
1 – Tarjeta de crédito	030 – Aspectos contractuales (modificación y/o incumplimiento)	17	6,9%
	050 - Bloqueo (productos)	6	2,4%
	080 - Cobro servicios y/o comisiones	55	22,2%
	105 - Consignación errónea	3	1,2%
	150 - Descuentos injustificados	76	30,6%
	280 - Inadecuado suministro de información en la vinculación	2	0,8%
	290 - Indevida atención al consumidor financiero-servicio	27	10,9%
	380 - No se remite información al cliente	11	4,4%
	435 - Procedimientos y honorarios de cobranza	7	2,8%
	440 - Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	5	2,0%
	450 - Reestructuración de créditos	4	1,6%
	480 - Reporte centrales de riesgos	9	3,6%
	510 - Revisión y/o Liquidación	24	9,7%
	535 - Suministro de información insuficiente o errada	2	0,8%
		TOTAL	248

Producto	Causal	Número	Porcentaje
2 – Crédito de Vivienda	030 – Aspectos contractuales (modificación y/o incumplimiento)	5	12,2%

	080 - Cobro servicios y/o comisiones	5	12,2
	265 - Garantías y levantamiento de gravámenes	10	24,4%
	280 - Inadecuado suministro de información en la vinculación	2	4,9%
	290 - Indebida atención al consumidor financiero-servicio	8	19,5%
	380 - No se remite información al cliente	2	4,9%
	435 - Procedimientos y honorarios de cobranza	1	2,4
	510 - Revisión y/o Liquidación	6	14,6%
	535 - Suministro de información insuficiente o errada	2	4,9
	TOTAL	41	100%

Producto	Causal	Número	Porcentaje
3 - Crédito de Consumo	030 - Aspectos contractuales (modificación y/o incumplimiento)	58	14,5%
	080 - Cobro servicios y/o comisiones	25	6,3%
	105 - Consignación errónea	4	1,0%
	250 - Fallas Red Oficina	1	0,3%
	265 - Garantías y levantamiento de gravámenes	11	2,8%
	280 - Inadecuado suministro de información en la vinculación	28	7,0%
	290 - Indebida atención al consumidor financiero-servicio	57	14,3%
	380 - No se remite información al cliente	34	8,5%
	435 - Procedimientos y honorarios de cobranza	20	5,0%
	440 - Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	1	0,3%
	450 - Reestructuración de créditos	31	7,8%
	480 - Reporte centrales de riesgos	28	7,0%
	510 - Revisión y/o Liquidación	95	23,8%
	535 - Suministro de información insuficiente o errada	5	1,3%
	540 - Suplantación presunta de persona	1	0,3%
	550 - Vinculación presuntamente fraudulenta	1	0,3%
	TOTAL	400	100%

Producto	Causal	Número	Porcentaje
6 - Intermediación de Mercado Cambiario (Giros -	165 - Diferencias en monetización	1	25%

Compraventa de Divisas)			
	290 - Indebida atención al consumidor financiero-servicio	1	25%
	355 - Negativa o dilación en el pago	1	25%
	485 - Requisitos para el pago - Restricciones	1	25%
	TOTAL	4	100%

Producto	Causal	Número	Porcentaje
7 – Cuenta Corriente	030 – Aspectos contractuales (modificación y/o incumplimiento)	7	13,0%
	080 - Cobro servicios y/o comisiones	5	9,3%
	105 - Consignación errónea	2	3,7%
	150 - Descuentos injustificados	11	20,4%
	225 - Fallas en cajero automático	1	1,9%
	245 - Fallas en Internet	2	3,7%
	270 - Gravamen movimientos financieros	1	1,9%
	290 - Indebida atención al consumidor financiero-servicio	7	13,0%
	380 - No se remite información al cliente	6	11,1%
	415 - Pagos a establecimientos de comercio (voucher-otros convenios)	1	1,9%
	480 - Reporte centrales de riesgos	3	5,6%
	530 - Sobregiro o descubierto	6	11,1%
	540 - Suplantación presunta de persona	1	1,9%
	550 - Vinculación presuntamente fraudulenta	1	1,9%
	TOTAL	54	100%

Producto	Causal	Número	Porcentaje
8 – Cuenta de Ahorros	030 – Aspectos contractuales (modificación y/o incumplimiento)	6	6,6%
	045 - Billetes falsos	1	1,1%
	050 - Bloqueo (productos)	2	2,2%
	080 - Cobro servicios y/o comisiones	7	7,7%
	105 - Consignación errónea	1	1,1%
	150 - Descuentos injustificados	30	33,0%
	225 - Fallas en cajero automático	18	19,8%
	245 - Fallas en Internet	3	3,3%
	250 - Fallas Red Oficina	1	1,1%

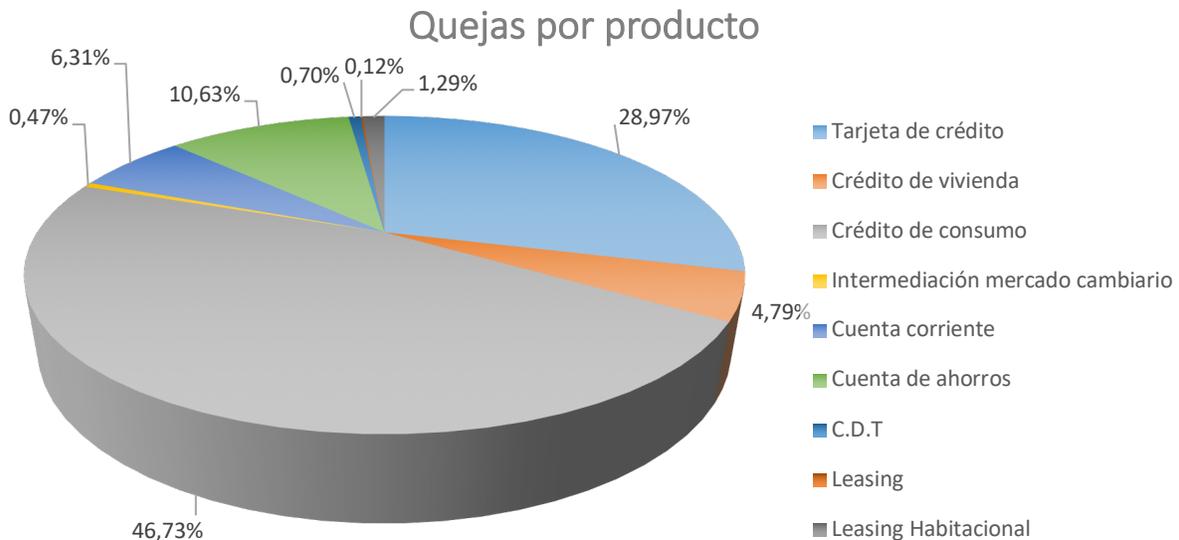
	270 - Gravamen movimientos financieros	3	3,3%
	290 - Indebida atención al consumidor financiero-servicio	11	12,1%
	480 - Reporte centrales de riesgos	2	2,2%
	510 - Revisión y/o Liquidación	6	6,6%
	TOTAL	91	100%

Producto	Causal	Número	Porcentaje
10 - C.D.T	030 - Aspectos contractuales (modificación y/o incumplimiento)	2	33,3%
	290 - Indebida atención al consumidor financiero-servicio	4	66,7%
	TOTAL	6	100%

Producto	Causal	Número	Porcentaje
11 - Leasing	030 - Aspectos contractuales (modificación y/o incumplimiento)	1	100%
	TOTAL	1	100%

Producto	Causal	Número	Porcentaje
12 - Leasing Habitacional	030 - Aspectos contractuales (modificación y/o incumplimiento)	4	36,4%
	280 - Inadecuado suministro de información en la vinculación	3	27,3%
	290 - Indebida atención al consumidor financiero-servicio	2	18,2%
	380 - No se remite información al cliente	1	9,1%
	510 - Revisión y/o Liquidación	1	9,1%
	TOTAL	11	100%

El producto que más quejas le causó a la Red Azul ante el Defensor es el crédito de consumo, como se puede ver en el siguiente gráfico:



Respecto de las razones por las cuales hubo decisiones a favor de consumidores financieros en la Red Azul, a continuación se exponen los hechos de cada una de ellas:

- Queja 2604: otra entidad financiera le gira al consumidor por error recursos adicionales a los solicitados, ante lo cual Itaú bloquea la cuenta del consumidor, sin informarle ni contar con la autorización del consumidor.
- Queja 2127: se presenta una práctica abusiva al presumir la aceptación del consumidor financiero frente a la aplicación de la campaña denominada “pago reducido”.

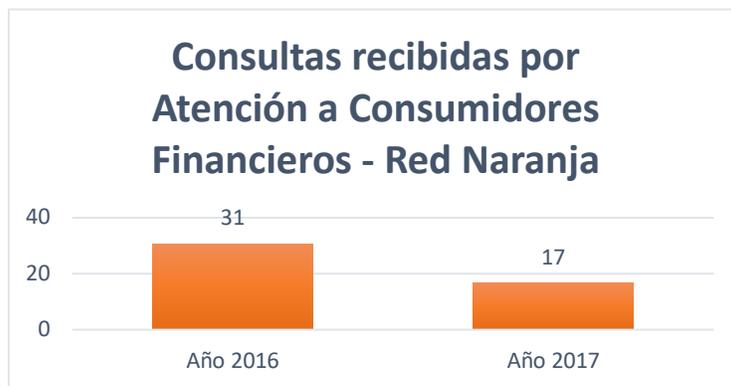
Ahora bien, en lo que respecta a las quejas inadmitidas, se informa que 1 fue por el vínculo laboral entre las entidades y sus empleados o respecto de sus contratistas, 1 había ocurrido con tres (3) años más de anterioridad a la presentación de la queja, 1 porque había sido objeto de una decisión del Defensor y otra porque superaba la cuantía de cien (100) SMLMV.

2. Función de atención a los consumidores financieros

La función de atención de los consumidores financieros se describe en el literal a) de los artículos 13 y 16 de la Ley 1328 de 2009, mediante la cual el Defensor debe “atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes”.

En consecuencia, bajo esta función se tramitan las solicitudes simples o consultas que no tienen las características de una reclamación a fin de que sean atendidas directamente por la Entidad al consumidor financiero con copia a la Defensoría.

Por la **Red Naranja**, esta Defensoría ejerció la función de atención a los consumidores financieros en 17 casos, de acuerdo con la potestad que le es conferida para ello por la Ley 1328 de 2009. De esa manera, se encuentra una disminución de un 45% respecto del número de consultas que tuvieron lugar en el año 2016, durante el cual se atendió un total de 31 trámites, tal como lo muestra el siguiente gráfico:



Esta Defensoría ejerció la función de atención a los consumidores financieros en 23 casos de la **Red Azul**, de acuerdo con la potestad que le es conferida para ello por la Ley 1328 de 2009. De esa manera, se encuentra un aumento de un 14% respecto del número de consultas que tuvieron lugar en el año 2016, durante el cual se atendieron un total de 19 trámites de consulta, tal como lo muestra el siguiente gráfico:



3. 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 las Juntas Directivas o Consejos de Administración de las entidades vigiladas recomendaciones y propuestas.

3.1. Recomendaciones

Consideramos pertinente destacar ciertos puntos en los cuales el Banco podría optimizar la prestación de los servicios a sus consumidores financieros:

- a) Reestructuración de libranzas sin autorización del consumidor: Si bien este era un tema que se había mejorado sustancialmente en años pasados, en el 2017 encontramos algunos casos en los que se sigue presentando esta situación, motivo por el que recomendamos enfáticamente que se busque una solución definitiva para que no vuelvan a ocurrir estos casos. Ejemplos: cédulas de ciudadanía No. 79.050.030, 8.720.365, 86.077.107, 6.156.909, 11.804.747, 39.785.853, 7.163.459.
- b) Procedimiento para cancelación de tarjetas de crédito: esta Defensoría recibió varias reclamaciones en las que los consumidores financieros expresaban su inconformidad con los múltiples pasos que tenían que seguir para cancelar un producto, por lo cual se sugiere establecer un procedimiento más expedito y eficaz que permita atender estas solicitudes sin tantos obstáculos. Si bien el Banco informó que, a raíz de la recomendación hecha al respecto en el informe del 2016, se ajustó el flujo establecido anteriormente para disminuir los tiempos en los que se atienden las solicitudes, consideramos que dicho procedimiento debe mantenerse en observación, ya que muchos consumidores se quejan puntualmente del tiempo que deben esperar en línea para ser atendidos por el asesor pertinente. Ejemplos: cédulas de ciudadanía No. 32.259.859, 79.145.537, 52.340.593, 80.068.606, 94.378.366, 80.126.552., 1.014.202.475, 71.712.685, 1.026.567.146, 52.712.616, 52.430.490, 80.115.678.
- c) Retiros en cajeros automáticos sin fondos suficientes: estas quejas se han presentado por consumidores financieros que solicitan retirar dinero en cajeros automáticos y estos se lo entregan, sin verificar en línea si dichos consumidores cuentan con los

fondos suficientes en sus cuentas. La inconformidad de los consumidores por lo general se presenta cuando posteriormente les hacen una consignación y el banco automáticamente debita parte del saldo para compensar con el dinero que ya ha sido retirado. Nuestra recomendación al respecto es que se haga el ajuste tecnológico necesario para que esto no ocurra. Ejemplos: cédulas de ciudadanía No. 11.379.343, 79.321.502, 1.093.758.801

- d) Sobregiros en cuentas corrientes por causas distintas a cheques (crédito siete-cero): aunque el número de quejas recibidas por esta causa no es representativo frente al total de quejas manejadas por la Defensoría del Banco, consideramos que es un tema jurídicamente relevante, teniendo en cuenta que se le informa a los consumidores en los extractos que se está sobregirando su cuenta para pagar otras obligaciones de cartera, cuando lo que debe ocurrir es que se afecte el crédito siete-cero, que tienen vinculadas algunas cuentas corrientes del banco. En ese sentido, el error del Banco es decir que está sobregirando la cuenta para esos fines, como lo proscribe el numeral 1.3.1.3. de la Parte II, Título I, Capítulo IV de la Circular Básica Jurídica, por lo cual recomendamos hacer el ajuste en la información suministrada al consumidor con el fin de que esta sea clara y ajustada a la realidad. Ejemplos: cédulas de ciudadanía No. 19.083.457, 80.874.331.

Esperamos que estas propuestas contribuyan a fortalecer la confianza mutua que debe ser inherente a la relación entre el Banco y sus consumidores.

3.2. Seguimiento a recomendaciones

En lo referente al cumplimiento y/o seguimiento de las recomendaciones que previamente la Defensoría del Consumidor Financiero había manifestado a Itaú Corpbanca Colombia S.A., se realizó el seguimiento de aquellas efectuadas por la Defensoría en el informe correspondiente al año 2016, así como a aquellas referidas a casos puntuales y que se efectuaron en el marco del desarrollo habitual de la gestión.

Al respecto, consideramos lo siguiente:

- a. **Soportes de Gestión de Cobranza:** nos fue informado que la Gerencia de Recuperaciones monitorea periódicamente la gestión de las casas de cobranza con el fin

de asegurar la calidad y la asertividad con la que es ejecutada la labor de cobro de cartera, y que las siguientes son las actividades de control establecidas en este proceso para garantizar eso: a) visitas realizadas a las instalaciones de los aliados comerciales por parte de las áreas de Recuperaciones (una vez al mes) y de Riesgo Operativo (una vez al año); b) revisión y retroalimentación de las quejas presentadas por los consumidores a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin. En ese sentido, consideramos que no es necesario continuar haciéndole seguimiento a esta recomendación.

- b. **Política de generación y envío de extractos:** el Banco explicó que, a través del documento denominado “Entrevista - vinculación y actualización de datos personas naturales”, informa a los consumidores financieros que la dirección de correo electrónico suministrada en dicho formulario corresponde al canal a donde van a ser remitidos los extractos de sus productos, y que en todo caso el consumidor puede siempre solicitar que sus extractos sean enviados físicamente. Al respecto, es preciso indicar que en el 2017 no se recibieron quejas por ese motivo, por lo que es un tema superado para este periodo.
- c. **Pago Mínimo Reducido:** si bien hubo un incremento de las quejas presentadas por este motivo durante el 2017, son de resaltar las modificaciones que realizaron las distintas gerencias del Banco para informarle claramente a los consumidores qué es, cómo funciona y qué implica el pago mínimo reducido. En ese sentido y en relación con nuestra recomendación del 2016, consideramos que la aceptación del consumidor financiero está siendo realizada de manera tácita al pagar menos de lo mencionado en el extracto como pago mínimo, como bien lo permite el Artículo 854 del Código de Comercio. En todo caso, es de resaltar que si el consumidor financiero desea pagar menos que el pago mínimo y no acogerse a la campaña, tiene la posibilidad de comunicarse previamente con el Banco para el efecto.
- d. **Cobro de Renovación Automática de Pólizas:** Sobre esto, tuvimos conocimiento de que el procedimiento de renovación automática de pólizas fue ajustado de acuerdo con las estipulaciones contenidas en la Circular Externa 018 de 2016.
- e. **Procedimiento para Cancelación de Tarjetas de Crédito:** En aras de optimizar el proceso para cancelación de tarjetas de crédito, nos informaron que el flujo establecido para el cierre de dichos productos fue ajustado con el fin de disminuir los tiempos

inicialmente definidos para su término. Asimismo, es de nuestro conocimiento que al interior del Banco se han establecido acuerdos de servicio entre las áreas involucradas, lo cual permite reducir el tiempo total del desarrollo del proceso. No obstante y partiendo del volumen de quejas recibido por este concepto durante el 2017, es necesario continuar haciéndole seguimiento a este motivo de reclamo, como lo mencionamos en el literal b) del punto 3.1.

4. Colaboración de la Entidad con la Defensoría del Consumidor Financiero

Durante el año 2017, no se presentaron casos en los que Itaú Corpbanca Colombia se hubiese negado a suministrar la información requerida por la Defensoría del Consumidor Financiero, por el contrario, vale la pena destacar que el Banco ha cumplido a cabalidad lo establecido en la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010, poniendo generalmente a disposición, en forma oportuna, la información necesaria para la resolución de las quejas.

Así mismo, durante el periodo objeto del presente informe no se detectó por parte de la Defensoría la existencia de algún tipo de prácticas indebidas, ilegales, no autorizadas o inseguras por parte de la Entidad.

Por último, en cuanto a la potestad de informarle sobre ciertos trámites a la Superintendencia Financiera, que le es conferida tanto a la entidad como a la Defensoría de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010, esta no fue ejercida en la medida que no se presentó pronunciamiento alguno que pueda considerarse de interés general y por ende mereciera ser publicado.

5. Informes

En atención a lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia se transmitieron oportunamente a dicho organismo, los informes sobre el estado de quejas interpuestas ante esta Defensoría con corte al 31 de Marzo, 30 de Junio, 30 de Septiembre y 31 de Diciembre de 2017.

6. Recurso humano y técnico

En lo atinente a los recursos técnicos y humanos utilizados durante el periodo objeto del presente informe, vale la pena resaltar que se emplearon los necesarios para la implantación de medios eficaces de consulta y radicación de quejas por parte de los consumidores financieros del Banco. Así mismo, se contó por parte de la Defensoría del Consumidor Financiero con una línea telefónica directa para los clientes y usuarios de la Entidad.

Adicional a lo anterior, durante el año 2017 la Defensoría del Consumidor Financiero dispuso de un nuevo el aplicativo especializado para el control de la totalidad de las quejas y trámites de los consumidores financieros y usuarios; a través de este programa tecnológico, se pueden reportar los estados de la totalidad de los trámites, vencimientos y alertas correspondientes.

De otra parte, en lo relativo al recurso humano empleado, durante el año 2017, en adición al Defensor del Consumidor Financiero principal y su suplente, esta oficina tuvo a disposición tres abogados para la sustanciación de quejas y un abogado Coordinador. Así mismo, se tuvo dispuesto un asistente.

De acuerdo a lo descrito, teniendo en cuenta los recursos humanos y técnicos 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.

7. Reuniones

A lo largo del año 2017 se realizaron numerosas reuniones presenciales y telefónicas entre la Defensoría del Consumidor Financiero y los funcionarios del Banco encargados de atender las solicitudes de los consumidores que presentan sus solicitudes ante la Defensoría, con participación de las áreas de Servicio al Cliente, Producto y Jurídico. El objetivo de estas reuniones fue hacer seguimiento a los correctivos tomados por parte de la entidad en relación con las recomendaciones efectuadas por la Defensoría, y efectuar retroalimentación general en relación con las actividades de esta. Adicionalmente, en estas reuniones se hizo un seguimiento al SAC, en especial para identificar si los motivos de las quejas presentadas en la Defensoría eran iguales o similares a las formuladas a la entidad de vigilancia y control y al Banco directamente. La conclusión es que los temas eran prácticamente iguales y, por ello, se hizo un seguimiento a las medidas adoptadas por la Entidad, las cuales se encuentran en la sección 3.2. de este informe.

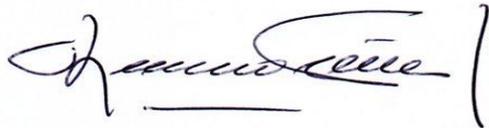
Así mismo, se realizaron reuniones por teleconferencia seguidas para resolver casos concretos y es de resaltar una reunión que tuvimos al final del año con el Presidente de la Entidad con el fin de presentarle el estado de las quejas de la Defensoría y revisar los temas que se presentan con más frecuencia ante nosotros.

8. Información sobre cláusulas y prácticas abusivas

Con relación a este tema, en la Defensoría y el Banco se revisaron los reglamentos y contratos del último, con el fin de verificar si dichos documentos son acordes a lo establecido por la Circular 018 de 2016. Al respecto, ya se realizaron todos los ajustes que consideramos pertinentes, pero seguiremos atentos por si encontramos alguna cláusula que deba ser revisada.

De esta manera, concluimos el presente informe, habiendo cumplido con las obligaciones que le fueron impuestas a esta Defensoría.

Cordialmente,



José Guillermo Peña González
Defensor del Consumidor Financiero
Itaú Corpbanca Colombia S.A.