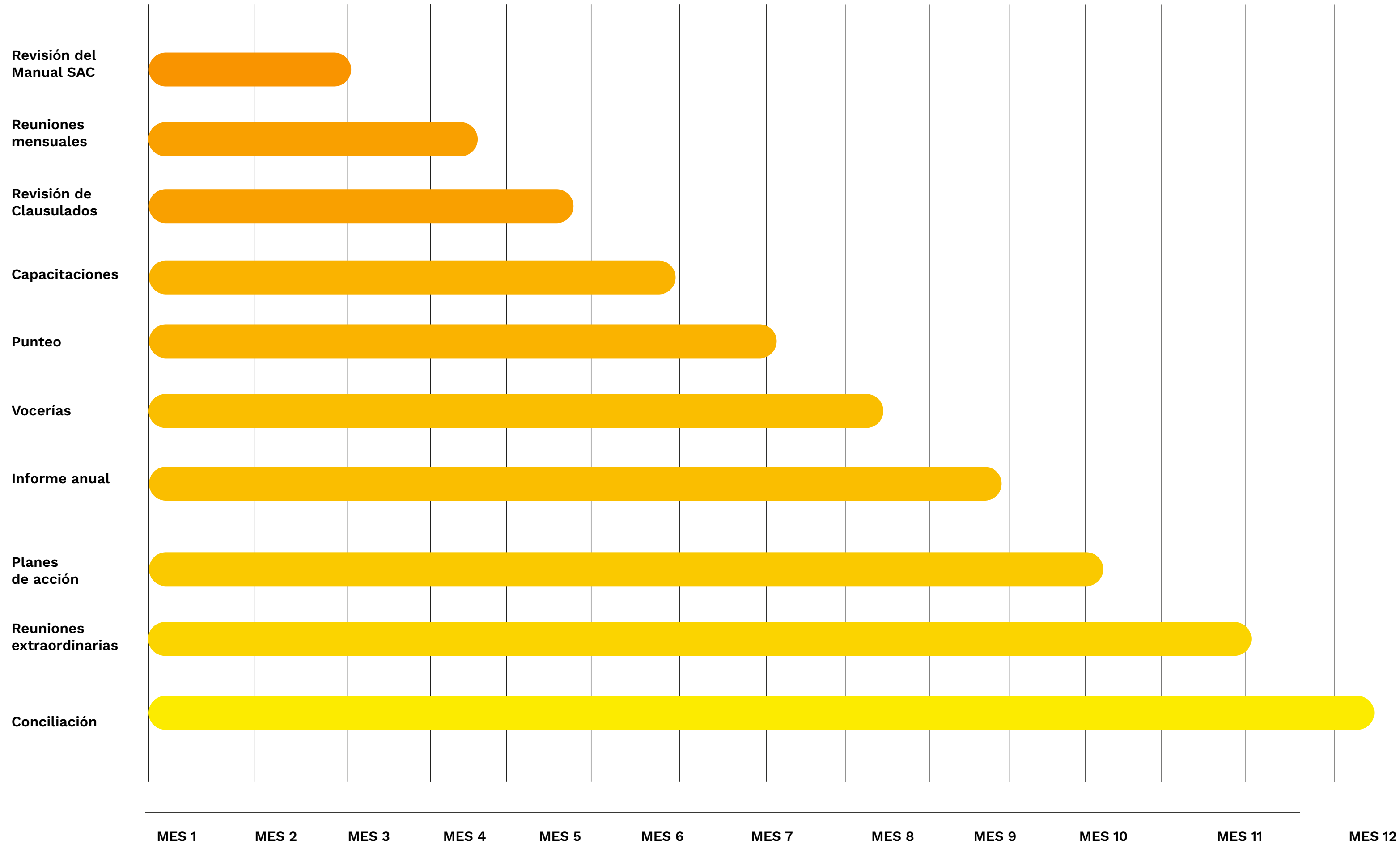


PLAN DE TRABAJO ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A.2023



Actividades

Revisión del Manual SAC (MENSUAL PRIMERA A SEGUNDA SEMANA DE CADA MES)

Reuniones mensuales UNA VEZ AL AÑO, a petición de la entidad) PROBABILIDAD ENTRE AGOSTO SEPTIEMBRE

Se generarán reuniones de seguimiento de manera mensual con la entrega previa de informes de la misma periodicidad, esto con el fin de generar control y seguimiento sobre las quejas recibidas

Revisión de Clausulados PROBABILIDAD ENTRE AGOSTO SEPTIEMBRE

Esta Defensoría se encuentra en total disposición para generar la revisión de clausulados de sus productos cuando hubiere modificaciones de estos.

Capacitaciones (CADA SEIS MESES FEBRERO-AGOSTO)

Se realizarán de manera semestral o en la periodicidad requerida por la entidad capacitaciones a los funcionarios de la entidad sobre temas requeridos.

Punteo (DENTRO DE LOS PRIMEROS 5 DÍAS HÁBILES DE CADA MES)

Se establecerá vínculo entre el equipo de trabajo de la entidad y el equipo de trabajo de la Defensoría para generar "punteo" sobre las quejas, aspectos relevantes, cifras y estadísticas de manera mensual, con el fin de entregar reporte y recomendaciones sobre los temas más recurrentes por los cuales se dio admisión y traslado de peticiones.

Vocerías (FRECUENCIA A DISCRETIONALIDAD DEL DEFENSOR)

En caso de presentarse un tema relevante dentro de las quejas presentadas por los consumidores financieros, se aplicará la función de Vocería por parte de la Defensoría ante la entidad

Informe anual FRECUENCIA ANUAL) FEBRERO DE CADA AÑO

Esta Defensoría se compromete a entregar informe anual ante la Junta Directiva y la Asamblea General de Accionistas, previa y debida notificación por parte de la entidad de las correspondientes fechas, con el fin de cumplir con los aspectos señalados por la Superintendencia Financiera de Colombia en relación con el contenido de este.

Planes de acción (FRECUENCIA ANUAL) MAYO CADA AÑO

De manera periódica la Defensoría requerirá a la entidad entrega de implementación de planes de acción sobre las recomendaciones generadas en el informe anual, con el fin de garantizar acogida de nuestros comentarios

Reuniones extraordinarias

En caso de requerirse la realización de reuniones extraordinarias esta Defensoría estará disponible.

Conciliación (NO APLICA FECHAS ESPECIFICAS, DEBIDO A QUE ES A SOLICITUD DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS EN CUALQUIER TIEMPO)

Esta Defensoría garantiza su rol en funciones de conciliación, por lo que cada solicitud es debidamente trasladada al área jurídica de la entidad, para coordinar procedencia, fecha y realización de las audiencias de Conciliación ya sea de manera presencial o virtual, garantizando el acceso de los consumidores desde cualquier parte del país.

OFERTA DE SERVICIOS

Defensoría Del Consumidor Financiero

ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A.

Febrero 4 de 2022,
Bogotá D.C.



Bogotá D.C., febrero 4 de 2022

Doctora
Martha Gallego
Gerencia Abastecimiento Estratégico
Vicepresidencia Financiera y Administrativa
ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A
Ciudad.-

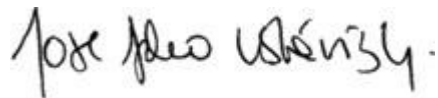
Asunto: Oferta Mercantil Servicio Defensoría Del Consumidor Financiero.

Respetada doctora Gallego:

Jose Federico Ustáriz González, tiene el gusto de presentar a Usted, una propuesta integral de Prestación de Servicios Profesionales en los servicios jurídicos relacionados con el cargo de Defensor del Consumidor Financiero Principal y Suplente de ITAÚ CORPBANCA COLOMBIAS.A

Quedamos a su disposición para aclarar, complementar o acordar cualquier aspecto particular de la Oferta que se requiera.

Con mis sentimientos de consideración y aprecio,



José Federico Ustáriz González



PRESENTACIÓN

Jose Federico Ustáriz González (en adelante el Asesor) se complace en presentar a **ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A.** (en adelante el CONTRATANTE), la presente propuesta integral de Prestación de Servicios Profesionales en el área legal para ejercer el cargo de Defensor del Consumidor Financiero Principal y Suplente de **ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A.**

Es decir, los servicios comprenderán los aspectos propios establecidos en la Ley 1480 de 2011, Ley 1328 de 2009, Ley 640 de 2001, Decreto 2555 de 2010, Decreto 690 de 2003, Circular Externa 15 de 2010 y Circulares Externas 038 y 039 de 2011, Circulares Externas 018 y 048 de 2016 y cualquier otra norma que los modifique, adicione, complemente o en términos generales aplique para la figura del Defensor del Consumidor Financiero de la entidad.

OBJETIVO Y ALCANCE DE LA OFERTA

El objetivo de la presente Oferta consiste en desarrollar las funciones legales sobre la Defensoría del Consumidor Financiero **ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A.**, de conformidad con la Ley 1480 de 2011, Ley 1328 de 2009, Ley 640 de 2001, Decreto 2555 de 2010, Decreto 690 de 2003, Circular Externa 15 de 2010 y Circulares Externas 038 y 039 de 2011, Circulares Externas 018 y 048 de 2016 y cualquier otra norma que los modifique, adicione, complemente o en términos generales aplique al cargo.

Obligaciones Generales:

Responder en forma verbal o escrita, según el caso, todas las consultas que EL CONTRATANTE formule respecto de temas de asesoría y gestión jurídica, lo cual implica la atención telefónica, personal o documental de las mismas.

Asistir a reuniones que EL CONTRATANTE programe ya sea en sus instalaciones o por fuera de ellas para tratar temas de asesoría y gestión jurídica.

Desplegar todas las actividades adicionales para cumplir cabalmente y de manera diligente la prestación del servicio que por la presente oferta se encomienda.

Realizar todas las actividades adicionales para cumplir cabalmente y de manera diligente la prestación del servicio que por la presente oferta se encomienda.

Mantener permanente informado al CONTRATANTE sobre los aspectos relevantes con la Defensoría del Consumidor Financiero.

Dar estricto cumplimiento a la obligación de confidencialidad en los términos de la presente oferta.

Obligaciones Específicas de la Defensoría del Consumidor Financiero:

Resolver las quejas sometidas a su conocimiento, con total independencia, garantizando absoluta imparcialidad y objetividad.

Proponer un modelo de atención de quejas y reclamos, el cual deberá tener por lo menos:

- Alto contenido estratégico: El cual permita optimizar la efectividad en el contacto (quejas y reclamos) con los diversos consumidores o usuarios que atiende la institución.
- Flexibilidad: Para que se adapte a las orientaciones y directrices que determine la institución.
- Interacción con los diferentes tipos de consumidores o usuarios: Debe implementar elementos claves de interacción, de tal manera que se atiendan de forma centralizada las diferentes quejas o requerimientos que se reciban a nivel Nacional.

- a) Llevar a cabo las funciones que estén específicamente asignadas por Ley 1480 de 2011, Ley 1328 de 2009, Ley 640 de 2001, Decreto 2555 de 2010, Decreto 690 de 2003, Circular Externa 15 de 2010 y Circulares Externas 038 y 039 de 2011, Circulares Externas 018 y 048 de 2016 y, en especial, la de ser el vocero de los consumidores o usuarios ante la Entidad, logrando aumentar y conservar la confianza entre éstos.
- b) Resolver los conflictos entre los consumidores o usuarios y la entidad.
- c) Asesorar y evaluar los requerimientos formulados por los consumidores y/o usuarios.
- d) Conocer y resolver las quejas de los consumidores o usuarios, no resueltas por la entidad, relativas a la prestación de los servicios.
- e) Formular a la Entidad las recomendaciones a que hubiere lugar, con el fin de mejorar, facilitar, agilizar o regularizar las relaciones de ésta con los consumidores o usuarios y optimizar la prestación del servicio.
- f) Reportar su gestión ante la Junta Directiva, la Presidencia y/o la Secretaría General de la entidad y ante los diferentes entes de control de conformidad con las normas aplicables a la naturaleza jurídica de la Entidad.
- g) Guardar la reserva y confidencialidad respecto de la información que obtenga de la entidad, en desarrollo del objeto contractual.
- h) Proponer como mínimo un Defensor suplente, que reúna las mismas calidades y asuma las mismas responsabilidades del titular en sus ausencias.
- i) Desempeñar sus funciones dentro de los máximos estándares de calidad y eficiencia establecidos por la entidad.
- j) Solicitar al usuario o a la entidad, cuando lo considere pertinente, la información que sea necesaria para el estudio y resolución de las quejas que conozca.
- k) Mantener un registro completo, sistematizado y permanentemente actualizado sobre el estado de las quejas que conozca.
- l) Presentar a la entidad un esquema que muestre los procesos y procedimientos para la atención de las quejas que se alleguen a la Defensoría y su redireccionamiento a la entidad.
- m) Presentar a **ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A.**, en físico y medio electrónico, informes mensuales sobre el desarrollo de su gestión, en los que se relacione la siguiente información mínima:
- Casos recibidos.
 - Quejas Rechazadas por falta de competencia.
 - Quejas Admitidas en Trámite y Pendientes.
 - Clasificación Quejas Admitidas.
 - Clasificación Quejas Admitidas por Subtema (Cuando aplique)
 - Respuestas a quejas admitidas.
 - Respuestas a favor del Consumidor Financiero.
 - Tiempo de respuesta Entidad.
 - Tiempo de respuesta al Consumidor Financiero
 - Tiempo Total Procedimiento Defensoría del Consumidor Financiero.
 - Inconformidades.
 - Variaciones.
 - Solicitudes de Audiencia de Conciliación.
 - Quejas recibidas Vía Telefónica.
 - Actualidad normativa

- Conclusiones y Recomendaciones.
 - Reuniones, monitoreo y reporte de quejas.
 - Anexos.
- a) Presentar a **ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A.**, un informe trimestral de acuerdo con las disposiciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
 - b) Integrar la información actualizada para atender las diferentes quejas de cada consumidor o usuario en el modelo que debe proponer.
 - c) Establecer la integración de los diferentes canales de interacción con los consumidores o usuarios (correos electrónicos, cartas, fax, plataforma web, app y quejas verbales) para canalizar sus quejas contando con herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación con la entidad.
 - d) Prevenir riesgos a través del monitoreo de los procesos de la entidad a la hora de resolver las quejas y reclamos provenientes de sus consumidores.
 - e) Responder de manera flexible al direccionamiento estratégico para resolver con mayor dinamismo las diferentes quejas de los consumidores.
 - f) Ejercer sus actividades de manera preventiva y presentar sus informes de forma oportuna.
 - g) Cumplir con todas las demás obligaciones que le señalen las leyes, las normas, los estatutos y las que, siendo compatibles con las anteriores, le encomiende la Junta Directiva, la Presidencia y la Servicio al Cliente de la entidad.
 - h) Las demás gestiones que de conformidad con lo convenido por las partes, consideren del caso adelantar para la concreción del objeto contratado.
 - i) Obligaciones Específicas frente a la Defensoría del Consumidor Financiero de conformidad con el Artículo 13 de la Ley 1328 de 2009:
 - j) Funciones de la Defensoría del Consumidor

Financiero. Las entidades vigiladas que defina el Gobierno Nacional, deberán contar con un Defensor del Consumidor Financiero. La Defensoría del Consumidor será una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones:

- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.
- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.

- El documento en el cual conste la conciliación realizada entre la entidad vigilada y el consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor Financiero en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositario en Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.
- a) Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.
- b) Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- c) Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- d) Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

quejas recibidas el año anterior, con expresión de las prácticas indebidas detectadas, los criterios mantenidos por el defensor del consumidor financiero en sus decisiones, el número de quejas tramitadas, así como cualquier otro dato o información que pueda considerarse de público interés. En dicho informe, podrá incluir recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las relaciones entre las entidades vigiladas y sus consumidores financieros.

- Mantener un registro donde tomará nota de las quejas presentadas y de su fecha, así como un archivo de las mismas.
- Presentar anualmente, en la oportunidad convenida con la entidad, una relación de los gastos de la defensoría del consumidor financiero, en el cual señale las necesidades de recursos humanos y técnicos para el satisfactorio desempeño de sus funciones. Dicha relación se acompañará de un informe sobre la adecuada utilización de los recursos invertidos en el periodo anterior.
- Colaborar con la Superintendencia Financiera de Colombia en los temas de competencia de ésta.

Obligaciones Específicas como Defensoría del Consumidor Financiero de conformidad con el Decreto 2555 de 2010:

- Establecer el reglamento al cual se sujetará su actividad, en los términos de la ley y del presente decreto.
- Solicitar a la entidad vigilada y al consumidor financiero la información que sea necesaria para el estudio de su queja.
- Proferir una decisión dentro del término señalado en el numeral 8 del artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010.
- Presentar un informe a la entidad a la cual presta sus servicios dentro del primer trimestre de cada año, en el cual refiera el desarrollo de su función durante el año precedente. El informe indicará el número de

Obligaciones del Defensor del Consumidor Financiero en relación con la Conciliación de conformidad con el Decreto 2555 de 2010 y la Ley 640 de 2001:

- El Defensor del Consumidor Financiero en cumplimiento de su mandato legal como conciliador en derecho tiene como funciones:
- Recibir la solicitud de conciliación.
- Admitir la solicitud de conciliación.
- Inadmitir la solicitud si no hay competencia.
- Notificar a las partes acerca de la fecha, hora y lugar donde se efectuará la audiencia.
- Organizar la audiencia.
- Efectuar la audiencia sirviendo como mediador.
- Levantar documento dependiendo del caso:
 - Si hay acuerdo acta de conciliación.
 - Si no hay acuerdo constancia imposibilidad.
 - En caso de que una parte no asista y dentro de los 3 días siguientes no presente excusa levanta constancia de inasistencia.
- Registrar el acta de conciliación o archivar las constancias.
- Registrar los casos en Sistema de Información del Ministerio del Interior y de Justicia.

PARÁGRAFO I. Las obligaciones del ASESOR aquí previstas son de medio y no de resultado y de esa forma se evaluará por su desempeño y se apreciará su

responsabilidad.

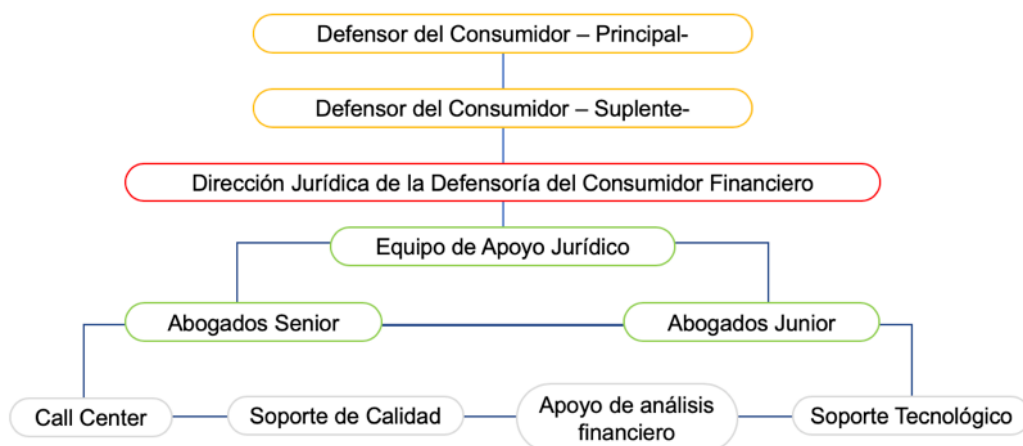
PARÁGRAFO II. El ASESOR podrá delegar en personas idóneas de su firma, bajo su cargo y responsabilidad, el cumplimiento de algunas de las actividades a su cargo.

PARÁGRAFO III. CONFLICTOS DE INTERÉS: El ASESOR podrá atender todos los encargos profesionales de su propia clientela siempre y cuando se abstenga de aceptar procesos o asesorías con clientes que tengan intereses encontrados con El CONTRATANTE.

INFRAESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y TECNOLÓGICA

El proponente ofrece un equipo de trabajo de abogados con una amplia experiencia. El equipo de trabajo podrá ser modificado a discreción del Defensor del Consumidor Financiero en cualquier tiempo.

A continuación, presentamos los miembros del equipo que participarán en la operación de manera directa e indirecta:



De esta manera, le proponemos a **ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A.** como Defensor del Consumidor Financiero Principal y Suplente a los doctores **José Federico Ustáriz González** y **Pablo Valencia Agudo**, abogados con amplia experiencia, quienes estarán soportados por un equipo interdisciplinario compuesto por asesores en materia Jurídica, Operativo, Logístico y de Calidad.

Jose Federico Ustáriz González



"his extensive experience and knowledge of financial litigation before the SFC" and "his ability to define the object of controversy and identify the different ways to approach it." Edición 2020

Chambers
AND PARTNERS

Es abogado de la Pontificia Universidad Javeriana; Máster en Leyes (LL.M.) de la Universidad de Kent (Reino Unido). Tiene especializaciones en Derecho de Sociedades y en Mercado de Capitales, ambas de la Pontificia Universidad Javeriana.

Se desempeñó durante varios años como abogado de la Secretaría General en la Corporación Financiera Colombiana S.A.

Ha sido contralor normativo y defensor del cliente de numerosas instituciones financieras.

Inscrito como conciliador del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Bogotá y del Centro de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición MARCO del AMV.

Ha sido docente de pregrado en la Facultad de Contaduría y Ciencias Económicas y Administrativas de la Pontificia Universidad Javeriana de la cátedra de Derecho de los Negocios y Regulación de los Negocios.

Actualmente es miembro de la Internacional Swaps and Derivatives Association, inc. (ISDA).

Pablo Valencia Agudo



Especialista en Legislación Financiera 1988

Universidad de los Andes (Bogotá)

Abogado 1985

Universidad de los Andes (Bogotá)

Abogado de la Universidad de los Andes con Especialización en Legislación Financiera de la Universidad de los Andes.

Ha sido abogado de la División de Revisión de la Superintendencia Bancaria (hoy Superintendencia Financiera de Colombia); Asistente de la Vicepresidencia Jurídica y Fiduciaria y Director de la División de Concordatos del Banco de Colombia (hoy Bancolombia); Director de la División de Garantías de Fiduciaria Alianza S.A.; Secretario General de la Corporación Financiera Finanzas y Proyectos S.A.; Presidente (E) de Andileasing Compañía de Financiamiento Comercial; Miembro de varias juntas directivas del sector financiero y real; Socio de la firma Holguín Neira & Pombo; Socio de la firma Trías & Valencia Abogados.

OTROS ESTUDIOS

Conciliador en Derecho

Cámara de Comercio de Bogotá

Noviembre de 2015

Pablo Valencia Agudo



EXPERIENCIA

- Alianza Fiduciaria - Director De Negocios - 01/11/1990
- Bancolombia S.A. - Abogado División Jurídica - 01/09/1996
- Andileasing.- Miembro Principal Junta Directiva - 01/01/1997
- Finanzas Y Proyectos S.A. Secretario General - 01/01/1995
- Bancolombia Sa.- Asistente Vicepresidencia Jurídica, - 01/01/1986
- Bancolombia S.A. Director División De Concordatos -02/11/1988
- Ejercicio De La Profesión Desde 1989 Hasta La Fecha
- Itaú Securities Services - Defensor Principal - 24/05/2018
- Alianza Valores Comisionista De Bolsa S.A. - Defensor Suplente
- 20/04/2018
- Itaú Fiduciaria - Defensor Principal -24/05/2018
- Itaú- Banco Corpbanca Defensor Suplente - 24/05/2018
- Ualet S.A. Comisionista De Bolsa, Afin S.A. Comisionista De Bolsa - Defensor Principal - 18/05/2018
- Itaú Comisionista De Bolsa Colombia S.A., Defensor Del Consumidor Financiero – Principal - 16/05/2018
- Santander Securities Services – Colombia - Defensor Suplente -
- 13/09/2018
- Alianza Fiduciaria S.A.- Defensor Suplente - 25/07/2019
- Itaú Corredores De Seguros S.A., Defensor Del Consumidor Financiero – Principal- 10/10/2019

INFRAESTRUCTURA

El Defensor del Consumidor Financiero tiene a disposición de **ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A.** la siguiente Oficina:

(i) Bogotá: Cra. 11A No. 96-51 Oficina 203, Telefax. 57-1-6108161/4.

Adicionalmente, cuenta con treinta y dos (32) computadores, tres (3) impresoras, un (1) fax, cuatro (4) salas de junta, tres (3) Módem, treinta y cuatro (34) Teléfonos.

INFRAESTRUCTURA LOGÍSTICA PARA LAS CONCILIACIONES

Esta Defensoría cuenta con Cuatro (4) salas juntas para el desarrollo de la actividad de conciliación, cada uno de estos espacios se encuentra equipado de la siguiente manera: cuatro (4) sillas para dos salas, seis (6) sillas para otra y doce (12) sillas para otra sala, dos (2) computadores, una impresora, una mesa de juntas para cada sala, equipo de proyección y demás bienes muebles requeridos para la celebración de las Audiencias de Conciliación.

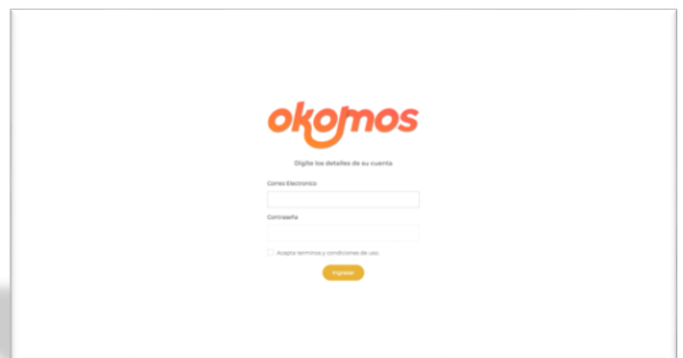
TIEMPO EMPLEADO.

El número de horas diarias que se empleará en el desarrollo de la recepción de las quejas será de ocho (8) horas hábiles para un total de ciento sesenta (160) horas al mes, distribuidas en el horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

El Defensor del Consumidor Financiero pone a disposición de la entidad una línea telefónica la cual se podrá redirigir a catorce (14) personas con el fin de llevar el registro de llamadas de la entidad, de suerte que se pueda tener un mayor contacto con los consumidores financieros de manera directa y accediendo de manera directa a la información necesaria para atender las necesidades de los consumidores y de la entidad.

SOFTWARE OKOMOS.

Contamos con un software exclusivo para la atención y procesamiento en línea de las quejas, peticiones y reclamos de los consumidores, denominado "OKOMOS", con el fin de entregar información en tiempo real a la entidad.



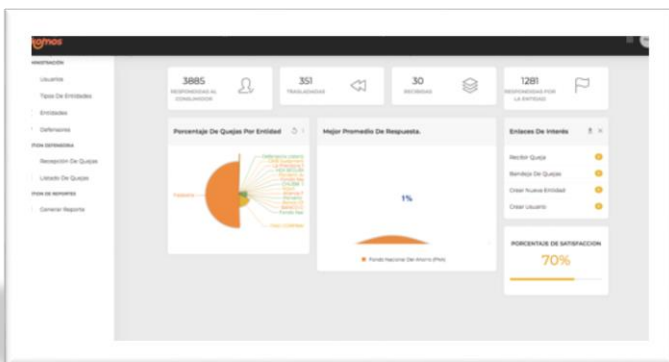
INFRAESTRUCTURA

OKOMOS cuenta con tres (3) perfiles a saber:

Perfil Defensor: Diseñado para recibir, admitir, clasificar, trasladar, asignar y contestar las quejas enviadas por los consumidores a través de los distintos canales, este perfil cuenta con alertas para las quejas que se encuentran próximas a vencer, además cuenta con un sistema de gestión documental que facilita el seguimiento de las quejas radicadas.

Este perfil permite generar reportes de:

- Número de quejas admitidas
- Número de quejas rechazadas
- Quejas pendientes de respuesta
- Numero de quejas respondidas
- Estadístico del 537
- Gestión mensual



Perfil Entidad: Este perfil es de uso exclusivo de la entidad, en donde el funcionario designado, puede responder y adjuntar información con el fin de dar soporte a sus respuestas. También cuenta con alertas para los vencimientos, y la posibilidad de generar reportes de:

- Número de quejas admitidas

- Pendientes de respuesta
- Número de quejas respondidas

Perfil Consumidor: Se ha designado este perfil para proporcionar información en tiempo real del proceso que cursa la queja. De igual manera si el defensor solicita información adicional para dar trámite a la queja, el consumidor puede adjuntar información adicional a través de su perfil.

APP DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

De igual forma el ASESOR cuenta con la primera App de Defensoría del Consumidor Financiero, esta es un aplicativo para plataformas móviles, tales como IOS y Android, desarrollado para mejorar el canal de comunicación con los consumidores financieros y brindarles a estos, información actualizada y al alcance de la mano.

La App cuenta con las siguientes funciones:

- Módulo para interponer la queja y cargar documentos relacionados con la misma.
- Consulta del estado de las quejas.
- Tips y consejos de educación financiera
- Derechos y deberes de los Consumidores y las Entidades Financieras
- Herramientas Financieras para simulación de productos.
- Contiene cápsulas y videos de educación financiera.

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN LA ATENCION DE LAS QUEJAS.

TRÁMITE DE LAS QUEJAS.

De conformidad con lo establecido en el numeral 5 del artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, el Procedimiento en la Resolución de las Quejas es el siguiente:

1. El consumidor financiero debe presentar su queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero, por medio de documento el cual debe contener:

- 1.1. Sus datos personales.
- 1.2. Información de contacto.
- 1.3. Descripción de los hechos.
- 1.4. Pretensiones concretas.

2. La queja podrá ser remitida directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero o en sus oficinas o en las agencias o sucursales de la entidad.

2.1. Cuando se presenta ante la entidad vigilada, esta debe dar traslado de la queja al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del documento.

3. Una vez recibida la queja por el Defensor del Consumidor Financiero este debe evaluar la solicitud y determinar lo siguiente:

3.1. Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de la entidad involucrada o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria.

3.1.1. La entidad o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor del Consumidor Financiero sin que se excedan los ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se solicite información.

3.1.2. Si el consumidor financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo establecido, se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida. Sin perjuicio de que el consumidor financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.

3.1.3. Una vez recibida la información solicitada, el Defensor del Consumidor Financiero podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles.

3.2. El Defensor del Consumidor Financiero debe estimar si la queja o reclamo interpuesto corresponde a temas de interés general, caso en el cual debe dar traslado de ella a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.

3.3. El Defensor del Consumidor Financiero deberá determinar si la queja o reclamo interpuesto es de su competencia o no.

3.3.1. Una vez se haya determinado este punto, dicha decisión será comunicada al consumidor financiero interesado y a la entidad involucrada dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.

3.3.1.1. Si la queja es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al consumidor financiero si la decisión final proferida por el Defensor es obligatoria según los reglamentos de la entidad respectiva. Advirtiéndole la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a la respectiva entidad, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición.

3.3.1.1.1. En el mismo traslado se debe solicitar a la entidad que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.

3.3.1.1.2. La entidad deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que ésta le sea desfavorable (si la entidad ha incorporado en sus reglamentos la obligatoriedad de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, no podrá manifestar lo contrario).

3.3.1.1.3. La respuesta deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado.

3.3.1.1.3.1. Dicho término podrá ser ampliado a petición de la entidad y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. La entidad vigilada deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

3.3.1.1.3.2. Dicho plazo, se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de la entidad se hubiere producido fuera del mismo, se hubiera recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida.

3.3.1.1.3.3. En caso tal que el plazo sea incumplido, el Defensor del Consumidor Financiero deberá requerir nuevamente a la entidad para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera la ocurrencia reiterada de estos hechos.

3.3.1.1.3.4. El incumplimiento reiterado evidenciado

en el envío tardío, en forma incompleta o en el no envío de las respuestas al Defensor del Consumidor Financiero, deberá ser informado por éste a la Junta Directiva o al Consejo de Administración de la entidad vigilada, quienes deberán adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.

3.3.1.1.4. El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término estipulado para dar respuesta por parte de la entidad.

3.4. La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser:

3.4.1. Motivada,

3.4.2. Clara y

3.4.3. Completa.

3.4.4. La respuesta deberá ser comunicada al consumidor financiero y a la entidad vigilada el día hábil siguiente después de proferida.

3.5. En caso que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero, este puede acudir a otros medios de protección de sus derechos.

4. Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a la entidad y al consumidor financiero.

4.1.1.1. Si la queja o reclamo es inadmitida, el Defensor del Consumidor Financiero comunicará su decisión al consumidor financiero, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

5. La entidad vigilada podrá rectificar total o parcialmente su posición frente a una queja o reclamo con el consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero.

5.1. En estos casos, la entidad informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, consultará al consumidor financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción.

5.1.1. El consumidor financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles, en caso contrario se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.

5.1.2. Si el consumidor financiero expresa que la rectificación fue satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo.

5.1.3. Si la rectificación fue parcial o el consumidor financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

6. En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del art. 13 de la Ley 1328 de 2009.

6.1. En caso de solicitar dicha conciliación, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a

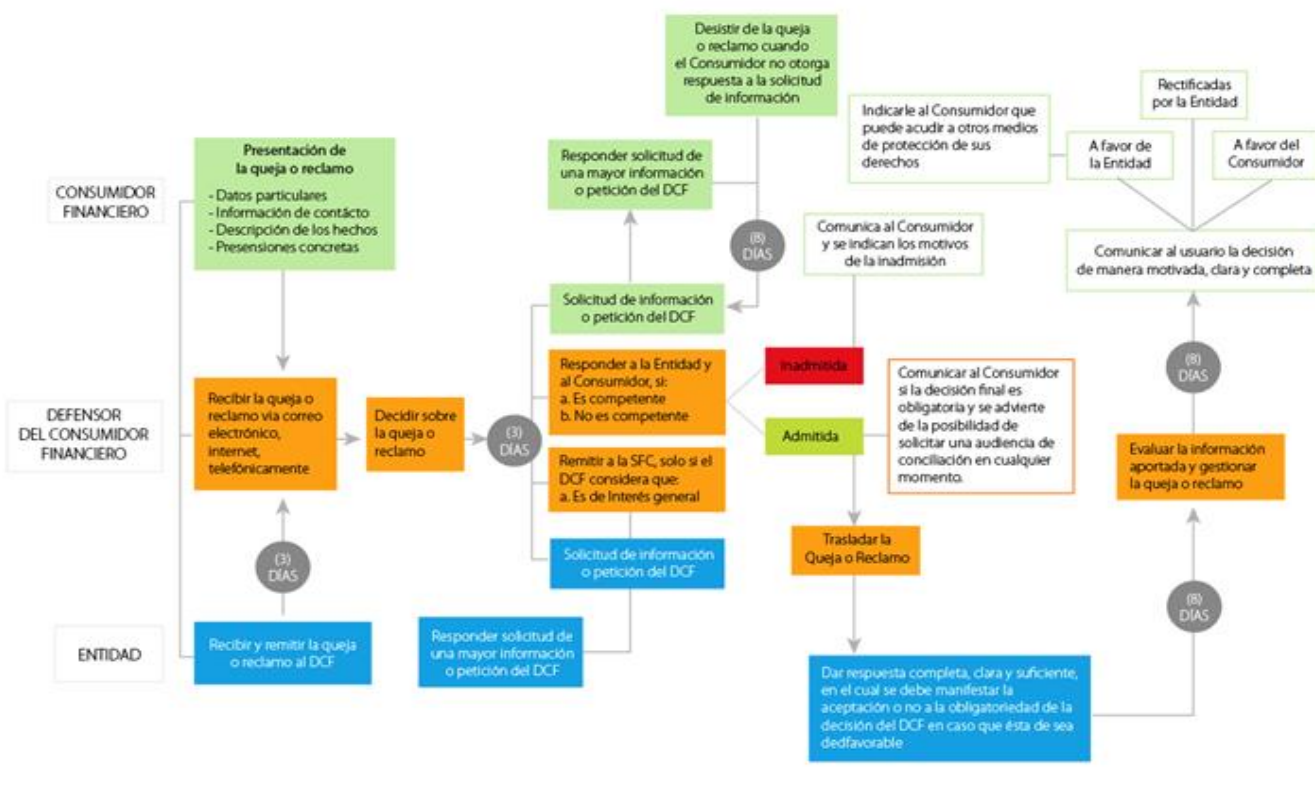
audiencia de conciliación, de conformidad con lo señalado en la Ley 640 de 2001.

6.2. La decisión adoptada en tal audiencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada.

7. En cualquier momento del trámite, el consumidor financiero podrá desistir de su queja o reclamo, mediante documento dirigido al Defensor del Consumidor Financiero.

7.1. En este caso, el Defensor del Consumidor Financiero dará por terminado el trámite y deberá comunicar al consumidor la recepción de los documentos de desistimiento y a la entidad vigilada sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

Así, el Procedimiento en la Resolución de las Quejas es el siguiente:





INTERRELACIÓN ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A.

El procedimiento que se implementará en las relaciones con **ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A.** será el siguiente:

Una vez recibida la queja por parte del consumidor o usuario, el Defensor del Consumidor Financiero enviará (vía correo electrónico o correo físico) copia de la misma en un término de dos (2) días hábiles a la entidad para efectos de que la entidad proceda a reunir la información necesaria para la contestación de la queja.

El Defensor del Consumidor Financiero se comunicará vía correo electrónico, correo físico o telefónicamente con la persona designada por la entidad para efectos de aclarar o brindar apoyo en la contestación de la queja.

El Defensor del Consumidor Financiero solicitará a la entidad la información necesaria para la contestación de la queja.

El Defensor del Consumidor Financiero enviará vía email copia a la entidad de la contestación de la queja que se le conteste al consumidor o usuario.

Metodología de cumplimiento de las Funciones del Defensor del Consumidor Financiero

La metodología que se implementará para el cumplimiento de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero consiste en la elaboración de una matriz de Riesgo Legal en la cual se integrarán las funciones del Defensor del Consumidor Financiero de conformidad con la Ley 1480 de 2011, Ley 1328 de 2009, Ley 640 de 2001, Decreto 2555 de 2010, Decreto 690 de 2003, Circular Externa 15 de 2010 y Circulares Externas 038 y 039 de 2011, Circulares Externas 018 y 048 de 2016, con las quejas presentadas a la entidad, reclamaciones pendientes, reclamaciones recibidas, reclamaciones con

respuesta a favor de la entidad, reclamaciones con respuesta a favor del consumidor, reclamaciones inadmitidas y/o rechazadas, solicitudes del defensor del Consumidor Financiero sin respuesta, dentro del término legal, reclamaciones rectificadas por la entidad, reclamaciones desistidas y trámites concluidos.

Motivo de la Reclamación	Área Responsable	Reclamaciones pendientes	Reclamaciones recibidas	Reclamaciones con respuesta a favor de la entidad	Reclamaciones con respuesta a favor del consumidor financiero	Reclamaciones inadmitidas y/o rechazadas	Solicitudes del defensor del Consumidor Financiero sin respuesta

Metodología de atención al Consumidor

Como Metodología al Consumidor Financiero tenemos la siguiente:



Contacto del Defensor del Consumidor Financiero.

Los consumidores o usuarios podrán contactar al Defensor del Consumidor Financiero principal o su suplente de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. jornada continua.

Medios a través de los cuales se recibirán las reclamaciones.

Los consumidores o usuarios podrán enviar sus quejas al Defensor del Consumidor Financiero principal o su suplente por correo electrónico, app, correo físico o telefónicamente.

Presentación de las reclamaciones.

Los consumidores o usuarios deberán presentar la reclamación por escrito y en ella se indicará el nombre y apellidos, documento de identidad, dirección, teléfono y la descripción de los hechos y los derechos que considere vulnerados.

Trámite de las quejas.

El trámite de las quejas será aquel establecido en el numeral 5.1 de la presente Oferta.

Respuesta de las Quejas.

La respuesta de las quejas del defensor serán motivadas y comunicadas tanto al consumidor o usuario, como a la entidad.

Si el consumidor o usuario no está satisfecho con la decisión, podrá someter su queja ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

La decisión del Defensor no obliga a las partes, sin perjuicio de que éstas expresamente acuerden lo contrario y, que en caso de no aceptarla podrán ejercitar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que consideren conducentes.

Finalmente, el defensor hará llegar su decisión al consumidor o usuario y a la entidad de la misma forma en que este presentó la queja, es decir por correo electrónico, correo físico o telefónicamente.

Presentación de Informes Mensuales

Los Informes presentados a ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A., por parte del Defensor del Consumidor Financiero incluirán como mínimo las siguientes actividades, las cuales contienen un análisis legal y estadístico, tal como se aprecia a continuación:

- Casos recibidos.
- Quejas Rechazadas por falta de competencia.
- Quejas Admitidas en Trámite y Pendientes.
- Clasificación Quejas Admitidas.
- Clasificación Quejas Admitidas por Subtema (Cuando aplique).
- Respuestas a quejas admitidas.
- Respuestas a favor del Consumidor Financiero.
- Tiempo de respuesta Entidad.
- Tiempo de respuesta al Consumidor Financiero.
- Tiempo Total Procedimiento Defensoría del Consumidor Financiero.
- Inconformidades.
- Variaciones.
- Solicitudes de Audiencia de Conciliación.
- Quejas recibidas Vía Telefónica.
- Actualidad normativa
- Conclusiones y Recomendaciones.
- Reuniones, monitoreo y reporte de quejas.
- Anexos.

La Defensoría del Consumidor Financiero lleva a cabo reuniones trimestrales de seguimiento y una (1) capacitación (presenciales y/o virtuales en Bogotá o virtuales en otras zonas del país).

PROPUESTA ECONOMICA

El CLIENTE se obliga como contraprestación a los servicios legales profesionales a pagar al ASESOR en los siguientes términos:

La suma fija mensual de Nueve Millones Quinientos Mil Pesos (\$9.500.000.00) más IVA, por todas las quejas recibidas durante el mes.

Esta suma cubre todos los gastos de oficina, servicios públicos, salarios y honorarios del personal de la Defensoría, impuestos conforme al estatuto Nacional y Distrital y toda la infraestructura requerida para el funcionamiento de la Defensoría.

El valor mensual de la asesoría mencionado en el numeral anterior de la presente Oferta incluye todas las conciliaciones mensuales que lleguen a ser solicitadas por los consumidores. Es preciso resaltar que las conciliaciones se llevarán a cabo en las Oficinas de los Defensores del Consumidor Financiero, la cual está habilitada para tal gestión.

El valor de la propuesta incluye: (i) las capacitaciones relacionadas con el Sistema de Atención al Consumidor (SAC) en la ciudad de Bogotá; (ii) revisión y propuestas de actualización del manual del Sistema de Atención al Consumidor (SAC); y (iii) Boletines Jurídicos relacionados con Defensoría del Consumidor Financiero.

PARÁGRAFO I. Los honorarios previstos anteriormente como contraprestación no incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE.

El CONTRATANTE se obliga para con el ASESOR a cumplir las siguientes obligaciones:

Entregar oportunamente al ASESOR la información necesaria, útil y apropiada para llevar a cabo el objeto de la OFERTA, con base en la cual desarrollará la presente asesoría. El CONTRATANTE será el único responsable por la exactitud, contenido y veracidad de la información que entregue.

Coordinar con el ASESOR las distintas reuniones que implique el desarrollo de la presente OFERTA.

Pagar oportunamente al ASESOR los honorarios de acuerdo con lo establecido en la estipulación 7 de la presente OFERTA.

Asumir los costos generados por el desarrollo de la operación y la ejecución de la presente OFERTA.

DURACIÓN

El plazo para la ejecución de la OFERTA será de dos (2) años contados a partir de la aceptación de la OFERTA.

INDEPENDENCIA Y EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL.

El ASESOR actuará por su propia cuenta, con absoluta autonomía y no estará sometido a subordinación laboral con el CONTRATANTE y sus derechos se limitarán, de acuerdo con la naturaleza de la OFERTA, a exigir el cumplimiento de las obligaciones del CONTRATANTE y al pago de los honorarios estipulados por la prestación del servicio.

Queda claramente entendido que no existirá relación laboral alguna entre el CONTRATANTE y el ASESOR, o el personal que éste utilice en la ejecución del objeto de la OFERTA.

CESIÓN.

Se encontrará prohibida la cesión de los derechos, obligaciones y posición contractual derivados de la OFERTA a un tercero, salvo acuerdo por escrito de las partes y existan circunstancias sobrevinientes.

CONFIDENCIALIDAD.

El ASESOR se obliga a mantener en absoluta reserva y confidencialidad la información que conozca o llegase a conocer en desarrollo y ejecución del objeto de la OFERTA o que sea suministrada por el CLIENTE para estos mismos efectos.

Para estos efectos, no se entenderá como Información Confidencial:

- Información o documentos que se encuentran en la actualidad en posesión del Asesor no sujetos a algún tipo de reserva o confidencialidad;
- Información o documentos que a esta fecha o con posterioridad hayan adquirido o adquieran el carácter de información pública por cualquier hecho o circunstancia que no encuentre su causa en un incumplimiento de los términos de la presente comunicación;

Igualmente, la confidencialidad podrá ser levantada en

caso de ser requerida por ley, reglamentos, autoridades regulatorias y demás órdenes judiciales o gubernamentales.

RESPONSABILIDAD.

El ASESOR será responsable frente al CLIENTE hasta la culpa leve por el incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente OFERTA. Igualmente, la el CLIENTE será responsable frente al ASESOR en estos mismos términos.

El ASESOR no será responsable por atrasos en los trámites que le corresponde y que sean ocasionados por la demora del CLIENTE en cumplir sus obligaciones.

IMPUESTOS.

Para todos los efectos la OFERTA no causa impuesto de timbre de acuerdo a lo dispuesto en el Numeral 52 del Artículo 530 del Estatuto Tributario.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

La firma ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad con base en la norma técnica de calidad ISO 9001:2008 sobre el proceso de la Defensoría del Consumidor Financiero, el cual fue certificado debidamente ante el Icontec. Con esto somos la única firma de abogados certificada en la prestación de este servicio y logrando entre otros los siguientes beneficios:

Mayor confiabilidad y credibilidad de nuestros clientes.

Mejoramiento continuo de nuestros procesos y metodologías de trabajo.

Procesos de negocios eficaces y eficientes.

Generación de una cultura de máxima calidad y servicio al cliente.

Incremento del valor agregado en la prestación de nuestros servicios.

Mejor comunicación y entendimiento con nuestros clientes.

Altos índices de satisfacción de clientes

OFICINAS.

El Defensor del Consumidor Financiero tiene a disposición de Mibanco S.A.. las siguientes Oficinas:

Bogotá: Carrera 11A # 96-51 Oficina 203. Telefono. 57-1-6108161/4.

RECONOCIMIENTOS.

“El grupo de práctica regulatoria notable recurrió con

frecuencia para asesorar a grupos bancarios internacionales con incorporaciones en Colombia. También asesora a los bancos sobre sus relaciones con las compañías de seguros. El equipo también está activo en el espacio de tarjetas de crédito y protección del consumidor. Fintech y blockchain es un área de enfoque creciente para el equipo”. 2012 -2020



Desde marzo de 2009 somos la primera firma en Colombia y en un país Hispano Latinoamericano en obtener la membresía de la International Swaps and Derivatives Agreement (ISDA).

CERTIFICADOS.

Certificado ISO 9001 para Contralorías Normativas

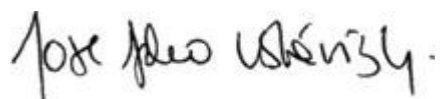
Certificado ISO 9001 para Defensorías del Consumidor Financiero

ACEPTACIÓN

En caso que la presente OFERTA satisfaga sus intereses, sabremos agradecerle la expedición de la correspondiente orden de servicios.

En espera de su amable respuesta me suscribo.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, reading "Jose Federico Ustáriz González". The signature is written in a cursive, slightly slanted style.

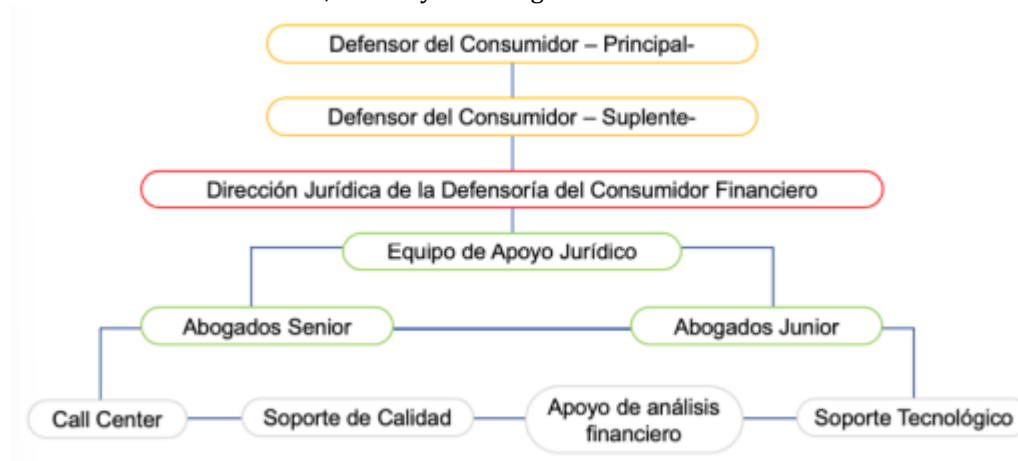
Jose Federico Ustáriz González

2. El postulado presta sus servicios como DCF en otras entidades vigiladas, evento en el cual se debe evaluar: (i) la disponibilidad de tiempo; (ii) los recursos humanos, físicos y tecnológicos para el ejercicio de su labor; y (iii) la existencia de conflictos de interés.

- Disponibilidad de tiempo:

El número de horas mensuales que se dispone para el desarrollo de Funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero es de 160 horas hábiles, es decir un total de 8 horas diarias, de las cuales exclusivamente 40 horas se encuentran a mi cargo como Defensor Principal y las restantes entre el equipo interdisciplinario compuesto por asesores en materia jurídica, operativo, logístico y de calidad.

- Recursos Humanos, Físicos y Tecnológicos:



Contamos con un software exclusivo para la atención y procesamiento en línea de las quejas, peticiones y reclamos de los consumidores Financieros llamado OKOMOS, al igual que la APP de la Defensoría del Consumidor Financiero.

En el año 2021, se efectuó cambio de equipos de cómputo para los funcionarios fortaleciendo la estructura de Hardware, así mismo, se implementó el direccionamiento de llamadas al computador de cada funcionario, mediante el aplicativo Zoiper. Ahora bien, continuado con el proceso de seguridad de la información se creó acceso de VPN para la Defensoría.

Todas y cada una de las anteriores actualizaciones, están encaminadas a optimizar los procesos de atención a los consumidores financieros, de tal manera que cuenten con información clara y suficiente sobre la figura del Defensor del Consumidor Financiero.

- La existencia de conflictos de interés: No existen.