

INFORME DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

A LA JUNTA DIRECTIVA 2022



Bogotá D.C., 06 de febrero de 2023

Señores

JUNTA DIRECTIVA

ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A.

Ciudad. -

Asunto: Informe Defensor del Consumidor Financiero año 2022.

Apreciados Señores:

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

Así las cosas, durante el año 2022 esta Defensoría del Consumidor Financiero de Itaú Corpbanca Colombia S.A., realizó las siguientes gestiones:



1. CRITERIOS UTILIZADOS POR EL DEFENSOR CONSUMIDOR FINANCIERO PARA LA EMISIÓN DE SUS CONCEPTOS:

Criterio Normativo

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

Criterio Tecnológico

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

Criterio Contractual

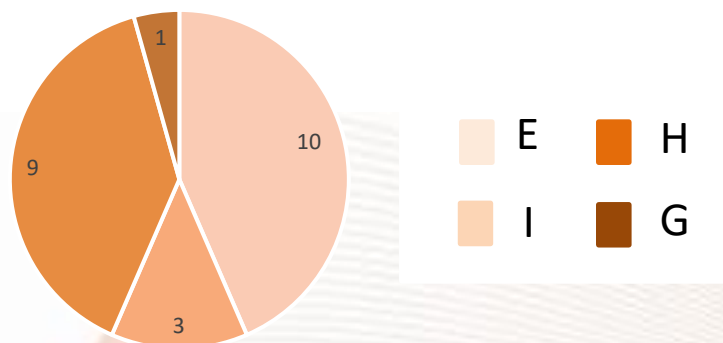
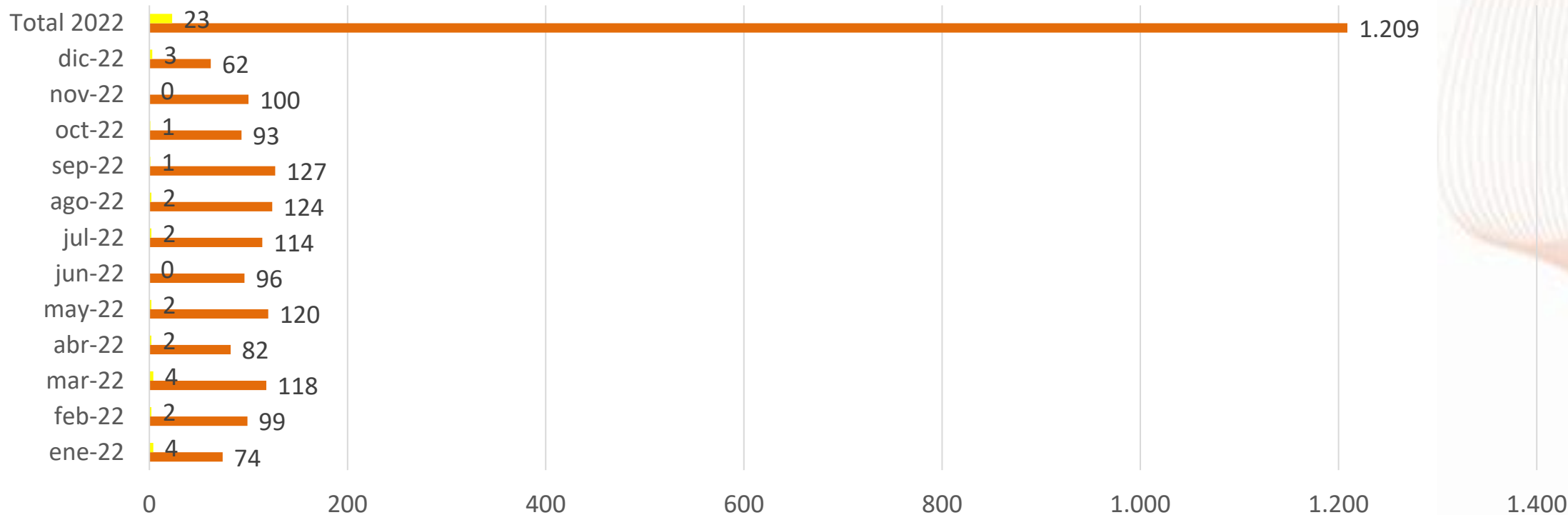
De acuerdo con el artículo 1602 del Código de Civil indica que “los contratos son Ley para las partes”, de tal manera que al momento que el consumidor financiero contrata con Itaú Corpbanca Colombia S.A., adquiere una serie de derechos y obligaciones, al igual que la entidad, es ahí que esta Defensoría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

Criterio de imparcialidad y objetividad

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

2. CASOS RECIBIDOS EN EL AÑO 2022

QUEJAS ADMITIDAS E INADMITIDAS



Durante el año 2022, se inadmitieron veintitrés (23) quejas por los siguientes literales del artículo 14 de la Ley 1328:

- e) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- g) Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor.
- h) Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.
- i) Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación

Fuente: Base de Datos Defensoría del Consumidor Financiero



3 CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS RECIBIDAS POR MOTIVO DE QUEJA Y PRODUCTO DENTRO DEL FORMATO 378 Y SMARTSUPERVISION.

Número de Quejas Recibidas Clasificadas según formato 378 .

MOTIVO DE RECLAMACIÓN		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
50	Bloqueo (productos)	6	5	1	2	5	5	24
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	2	9	11	5	11	1	39
080	Cobro servicios y/o comisiones	2	8	0	2	4	2	18
105	Consignación errónea	0	0	0	0	2	0	2
115	Convenios de pagos (servicios públicos, prestaciones, salud, etc..)	0	0	0	0	0	0	0
150	Descuentos injustificados	0	1	2	1	0	0	4
225	Fallas en cajero automático	0	1	0	0	0	0	1
240	Fallas en dispositivos móviles (celulares - agenda)	0	0	0	0	1	0	1
245	Fallas en Internet	0	3	1	0	1	0	5
250	Fallas red oficina	1	0	0	0	0	0	1
265	Garantías y Levantamientos de gravámenes	1	2	0	1	1	2	7



Número de Quejas Recibidas Clasificadas según formato 378.

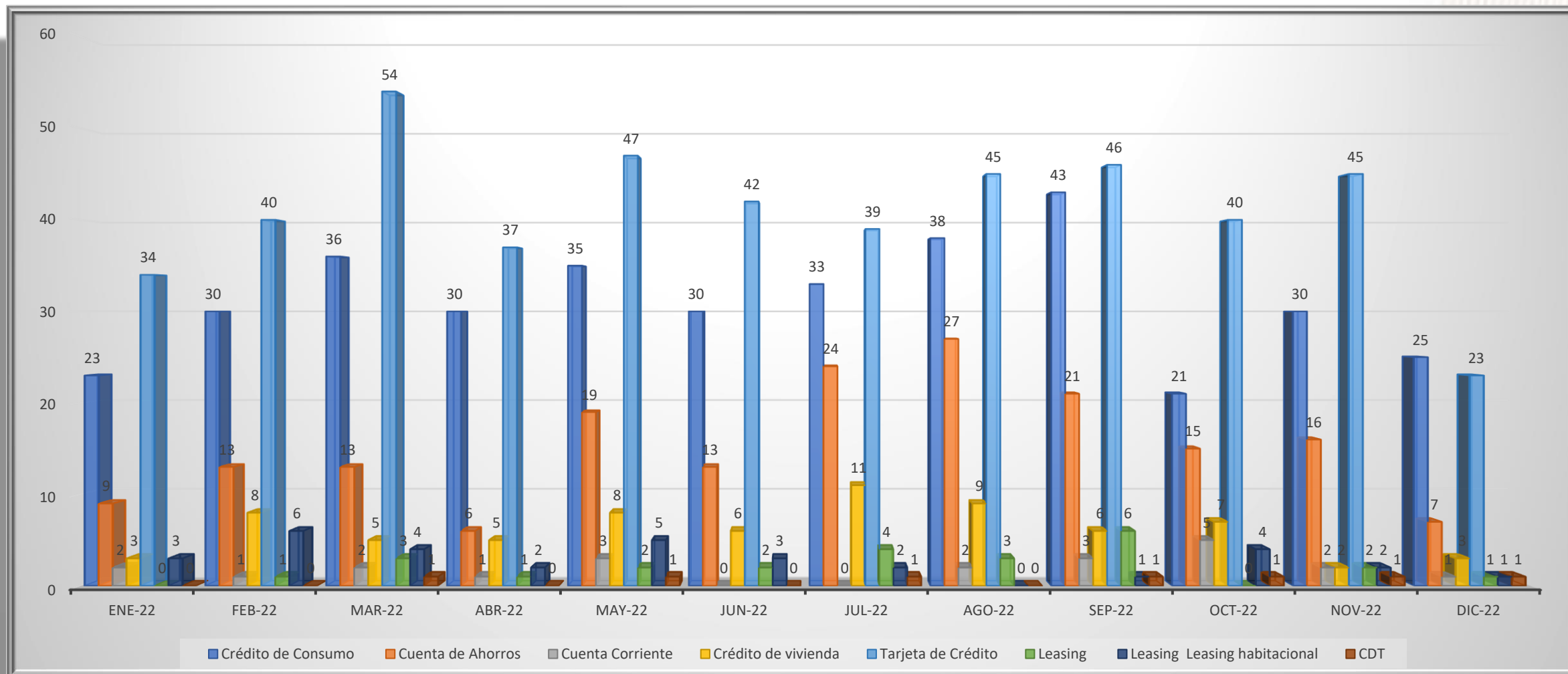
MOTIVO DE RECLAMACIÓN		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	0	1	0	0	1	0	2
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	5	4	3	3	2	5	22
320	Información sujeta a reserva	0	3	1	0	0	0	4
410	Pago irregular en caja	0	0	0	0	0	0	0
380	No se remite información al cliente	2	1	0	1	3	0	7
435	Procedimientos y honorarios de cobranza	3	1	4	5	3	6	22
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	1	1	0	2	2	0	6
450	Reestructuración de créditos	0	0	0	0	0	0	0
480	Reporte centrales de riesgos	5	10	3	4	10	3	35
510	Revisión y/o Liquidación	35	43	80	44	65	65	332
535	Suministro de información insuficiente o errada	0	0	0	0	0	0	0
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	0	1	1	1	1	0	4
540	Suplantación presunta de persona	11	5	11	11	8	7	53

3 CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS RECIBIDAS POR MOTIVO DE QUEJA Y PRODUCTO DENTRO DEL FORMATO 378 Y SMARTSUPERVISION.

Número de Quejas Recibidas Clasificadas según Smart supervisión.

MOTIVO DE RECLAMACIÓN		Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
	Revisión y/o Liquidación	100	113	114	76	92	57	552
	Otros motivos	14	9	12	15	3	1	54
	Inconformidades relacionadas con el proceso de cobranza	0	1	1	2	2	0	6
	Inconformidad en procesos de embargos	0	1	0	0	0	4	5
	Incumplimiento en la negociación y acuerdos de pago	0	0	0	0	2	0	2
	Cobro de costos o tarifas en productos inactivos	0	0	0	0	1	0	1

3.2 Recibidas por producto:



Crédito de consumo: 374
 Cuenta de ahorros: 183
 Cuenta corriente: 22
 Crédito de vivienda: 73
 Tarjeta de crédito: 492
 Leasing: 25
 Leasing habitacional: 33
 CDT: 7
TOTAL: 1209



4 CASOS CONCLUIDOS DURANTE EL AÑO 2022.

4.1 Desistidas

Se puede presentar este evento en dos situaciones:

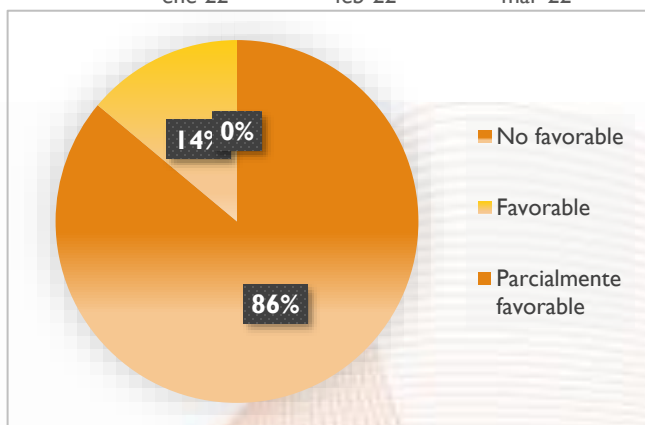
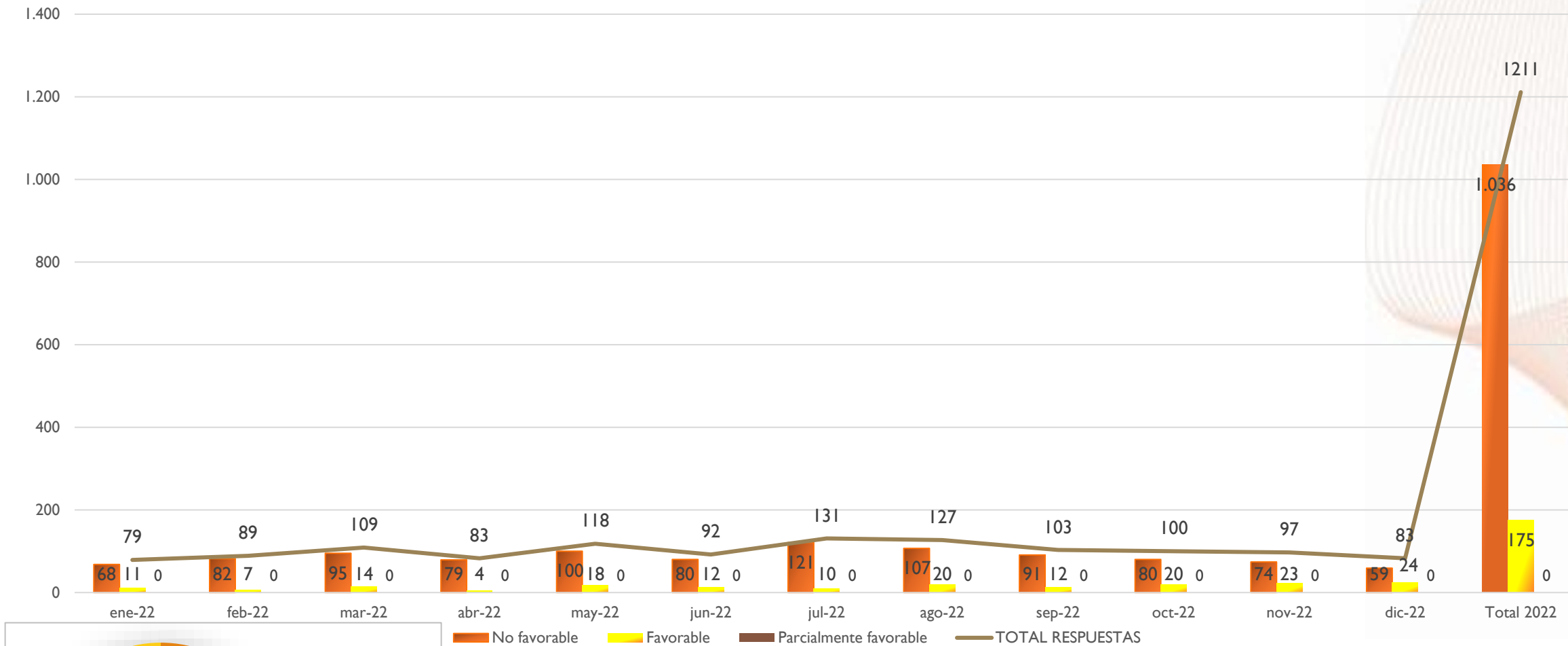
- a. Porque dentro del término estipulado por el Decreto 2555 de 2010, que es ocho (8) días hábiles, el consumidor financiero no atendió la solicitud de información presentada por esta Defensoría o,
- b. Por manifestación expresa por parte de algún consumidor financiero para desistir el trámite de la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

Así las cosas, durante el año de 2022 se presentó un (1) desistimiento por manifestación expresa del consumidor financiero.

4.2 Respuestas emitidas.

En el año 2022, se culminaron mil doscientas once (1211) respuestas de fondo al consumidor financiero, de las cuales mil treinta y seis (1,036) fueron clasificadas como no favorables, ciento setenta y cinco (175) fueron favorables al consumidor financiero y cero (0) como parcialmente favorables, así como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:

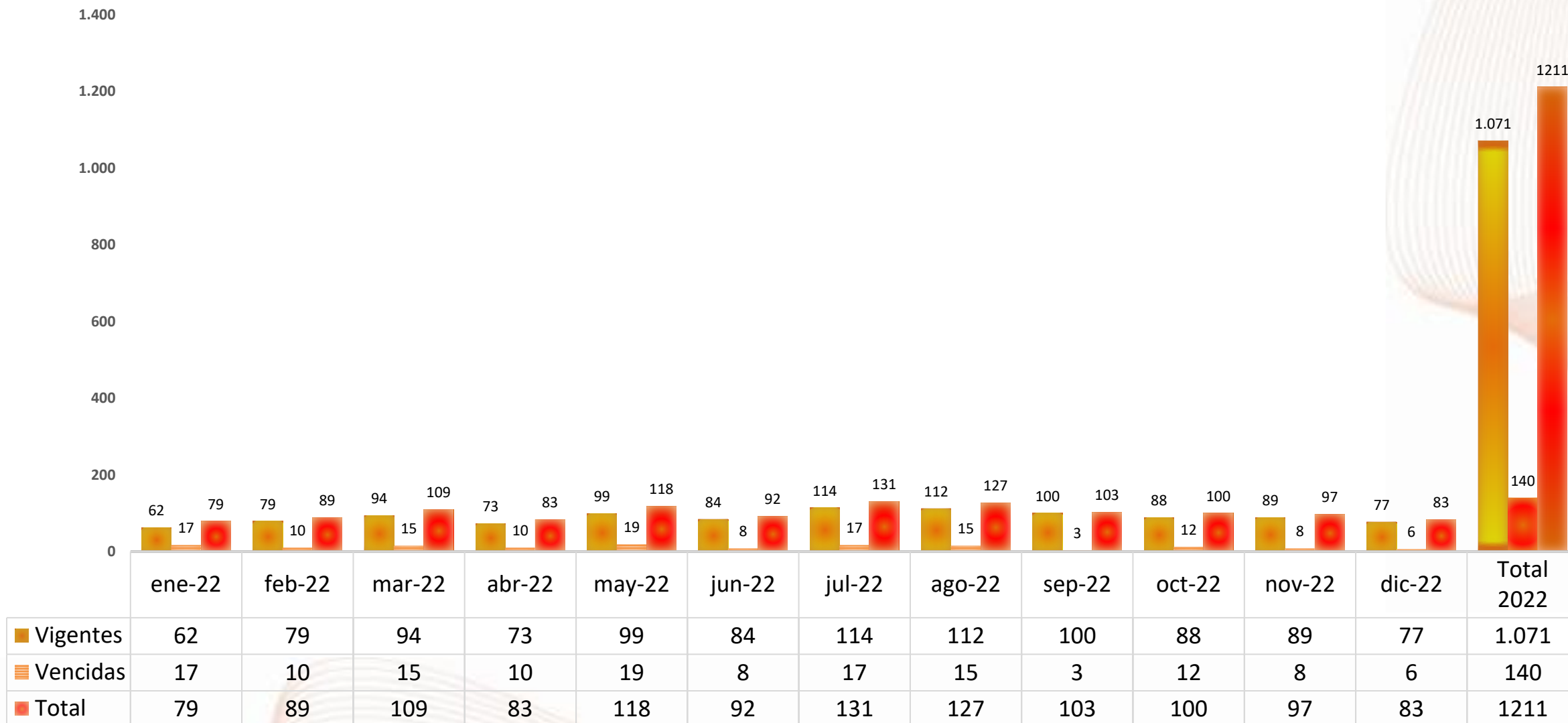
4.2.1. FAVORABILIDAD



Fuente: Base de Datos Defensoría del Consumidor Financiero.



4.2.2. RESPUESTAS VIGENTES Y VENCIDAS



4.2.2. RESPUESTAS VIGENTES Y VENCIDAS

Esta Defensoría evidenció que de las mil doscientas once (1,211) respuestas contestadas por la entidad, mil setenta y una (1,071) se encontraban dentro del término establecido por Decreto 2555 de 2010 ocho (8) días hábiles contados a partir del día siguiente al traslado efectuado por el Defensor del Consumidor Financiero y ciento cuarenta (140) se encontraban por fuera del termino establecido.

Por otro lado, en relación con las respuestas emitidas por parte de esta Defensoría, también fueron conferidas dentro el término concedido por el Decreto antes citado.

4.2.3. QUEJAS EN TRÁMITE AL CORTE DE 31 DE DICIEMBRE DE 2022

Las quejas en trámite son aquellas que, al cierre del corte del treinta y uno (31) de diciembre de 2022, no habían sido respondidas, bien sea por la entidad, por el consumidor financiero o por la Defensoría del consumidor Financiero.

De acuerdo con lo anterior, al corte de la fecha antes mencionada se encontraban en trámite veinticinco (25) quejas pendiente ante el Consumidor Financiero, en términos para emitir respuesta.

5. RECTIFICACIONES

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

6. ANALISIS CUALITATIVO

Es preciso mencionar que, durante el período en estudio y desde la implementación de la Circular Externa 013 de 2022, se clasificaron como favorables al consumidor financiero ciento setenta y cinco (175) quejas, de las cuales no hubo lugar a rectificación.

7. REINCIDENCIAS

Durante el año 2022, a partir del mes de julio esta defensoría identificó una reincidencia, la cual se relaciona a continuación:

NOMBRE	CEDULA	PRODUCTO	MOTIVO	NUMERO DE REINCIDENCIAS
DIEGO VILLALOBOS	16586250	Crédito de vivienda	Inconformidad con la tasa de interés	3
TOTAL REINCIDENCIAS 2022				3

8. RELACIÓN Y BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS CASOS EN LOS QUE LA ENTIDAD:

8.1 CONSIDERÓ QUE EL DCF CARECÍA DE COMPETENCIA

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

8.2 NO COLABORÓ CON EL DCF

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

8.3 NO SUMINISTRÓ LA INFORMACIÓN REQUERIDA,

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

8.4 NO ACEPTÓ EL PRONUNCIAMIENTO DEL DCF A FAVOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

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

9. RELACIÓN Y BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS PRONUNCIAMIENTOS QUE EL DCF, A SU JUICIO, CONSIDERE DE INTERÉS GENERAL.

En el año 2022, a juicio de esta defensoría no emitió pronunciamiento que se considere de interés general.

10. REPLICAS.

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

Así las cosas, durante el año 2022, no se presentaron replicas, de parte de los consumidores financieros.

11. SOLICITUDES DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN.

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

De tal manera que, durante el año 2021, se recibieron seis (6) solicitudes de audiencias de conciliación por parte de los consumidores financieros, las cuales fueron trasladadas a la entidad, encontrándonos a la fecha de la realización de dos (2) de ellas por suspensión a solicitud de la entidad, fueron culminadas cuatro (4) solicitudes, tres (3) de ellas con constancia de imposibilidad y una (1) solicitud con acta de conciliación.

12. VOCERÍAS.

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

13. REVISIÓN MANUAL SAC.

De conformidad con Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010 y Parte I, Título III, Capítulo II de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, esta Defensoría durante el año 2022 generó revisión de Manual SAC, generando las siguientes recomendaciones:

13. REVISIÓN MANUAL SAC.

En virtud de lo anterior, se desprenden las siguientes sugerencias y recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por parte del Banco en la implementación del Manual SAC:

- La Circular Externa 023 de 2021 de la SFC establece que las entidades implementen un sistema que vaya enfocado en la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros. Así las cosas, se le sugiere a la entidad tener en cuenta en su SAC los anteriores principios.
- Es importante que la entidad tenga presente el numeral 8 “Quejas y Reclamaciones” de la Parte I, Título IV, Capítulo II de la Circular Básica Jurídica, toda vez que la C. E. 023 de 2021 adicionó el trámite y procedimiento de quejas ante la SFC y la Entidad.
- Se le recomienda al Banco incorporar en su Manual SAC los requisitos que deben tener en cuenta los consumidores financieros para la presentación de las quejas contra la entidad, a través de sus canales de atención. Estos requisitos se encuentran establecidos en el subnumeral 8.2.1 “Requisitos” de la Parte I, Título IV, Capítulo II de la C.B.J.
- Es importante mencionar que la C.E. 023 de 2021 estableció en el subnumeral 8.2.2 de la Parte I, Título IV, Capítulo II de la C.B.J el término para que las entidades atiendan los PQRs que reciben de parte los consumidores financieros, dicho término es de 15 días hábiles que son contados a partir del día siguiente de la recepción de la queja presentada por el consumidor financiero. Así las cosas se le recomienda a la entidad indicar dicho término en su Manual SAC.

Así mismo, se le recomienda al Banco Itaú S.A. mencionar en el Manual lo referente a la queja exprés, por medio de la cual se busca optimizar los tiempos de respuesta a aquellos casos que son susceptibles de ser atendidas en un menor tiempo posible. El tiempo que señala por la C.E. 023 de 2022 es de 5 días hábiles que se cuentan a partir del día siguiente a la recepción de la queja por parte del consumidor financiero.

13. REVISIÓN MANUAL SAC.

- Por otro lado, se le sugiere a la entidad que tenga en cuenta las instrucciones impartidas por la SFC que se encuentran contenidas numeral 1.1. Consideraciones generales, Sub numeral 1.1.1. de la Parte I, Título III, Capítulo II de la CBJ que indica :

“1.1.1. Para el cumplimiento de las instrucciones contenidas en el presente capítulo se deben tener en cuenta los siguientes conceptos:

1.1.1.1. Principio de trato justo: En desarrollo de este principio las entidades vigiladas deben garantizar en el diseño, ofrecimiento y prestación de productos y servicios:

1.1.1.1.1. Productos y servicios que atiendan las necesidades y expectativas de los consumidores financieros.

1.1.1.1.2. Acceso y suministro de información clara, transparente y oportuna, acorde con las necesidades y perfil del consumidor financiero, en todo el ciclo de vida del producto.

1.1.1.1.3. Inexistencia de barreras para movilizarse entre diferentes productos, servicios y entidades financieras.

1.1.1.1.4. Inexistencia de barreras para interponer quejas o reclamos.

1.1.1.2. Cultura organizacional: Constituye el factor determinante de las conductas de las entidades vigiladas o sus funcionarios que comprende los valores, actitudes, comportamientos y normas internas.”

- En cuanto a la C.E. 013 de 2022 la SFC, añadió dos obligaciones a la Junta Directiva frente al DCF, que se encuentran señaladas en el numeral 2.7.2 “Obligaciones de la junta directiva u órgano equivalente”, las cuales se le recomienda al Banco que sean citadas en el Manual SAC de la entidad:

“2.7.2.2. Revisar y aprobar la política de honorarios del DCF, la cual debe estar acorde con el buen desempeño de sus funciones y responsabilidades”.

2.7.2.1. Aprobar los criterios adicionales que deben tenerse en cuenta para la designación del DCF, atendiendo las disposiciones legales e instrucciones impartidas por esta Superintendencia.”

13. REVISIÓN MANUAL SAC.

En relación al Representante Legal la SFC mediante la C.E. 013 de 2022, también adicionó nueve obligaciones a este órgano de administración frente al DCF. Así las cosas, se le sugiere a la entidad añadir a su Manual SAC estas obligaciones las cuales están indicadas en el numeral 2.7.3 “Obligaciones del representante legal”.

Se le recomienda a la entidad tener presente en su Manual SAC, lo indicado por la SFC, respecto al informe de Gestión del DCF y la función de vocería, que se encuentran establecidos en los numerales 2.4 “Informe de Gestión DCF y 2.5 “Función de Vocería” de la C.E. 013 de 2022.

Es importante mencionar que en el numeral 2.4 de la C.E. 013 de 2022, la SFC señaló que el informe de gestión debe presentarse a la Asamblea General de Accionistas, como mínimo de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria.

Así mismo la SFC ordena que el informe debe contener como mínimo los siguientes parámetros:

“(i) las recomendaciones formuladas a la entidad vigilada para la identificación, y corrección de la causa raíz de las quejas o reclamos; (ii) situaciones identificadas que impidan ofrecer un trato justo al consumidor financiero; (iii) planes de acción adoptados por la entidad vigilada, derivados de las recomendaciones realizadas y; (iv) seguimiento realizado por el DCF a los planes de acción adoptados por la entidad vigilada.”

Respecto a la Función de vocería del DCF, es importante que la entidad siga teniendo en cuenta que la Defensoría en cualquier momento podrá poner a conocimiento de la junta directiva u órgano equivalente las recomendaciones y propuestas, que sean necesarias para que la entidad implemente planes de mejora, como también puede llevar a cabo revisión de los contratos de adhesión, para detención de cláusulas abusivas.

13. REVISIÓN MANUAL SAC.

- Se recomienda a la entidad tener en cuenta el numeral 1.5.2.2. que fue modificado en el C.E 023 de 2022 y el 1.5.2.3 que añadió la antes citada Circular que indica:

“1.5.2.2. La atención efectiva y debida de las peticiones, quejas o reclamos que formulen los consumidores financieros. Estos procedimientos deben: contener plazos de respuesta razonables que no excedan los términos definidos en el subnumeral 8.2.2 del Capítulo II del Título IV de la Parte I de la CBJ y determinar las personas o áreas responsables de atenderlas de acuerdo con las razones que la motivan, y la forma y contenido como deben presentarse. La respuesta que se brinde a los consumidores financieros debe ser concreta, clara, suficiente, oportuna, y atender cada uno de los puntos indicados por el consumidor financiero; y

1.5.2.3. El análisis de los motivos de las peticiones, quejas o reclamos para el diseño y desarrollo de las acciones de mejora necesarias, oportunas y continuas.”

- Se le sugiere a la entidad tener en cuenta los criterios que fueron establecidos por SFC para designación del DCF, los cuales se encuentran en el numeral 2.2. “Calidades” de la Parte I, Título III, Capítulo III de la C.B.J que fueron establecidas por la C.E 013 de 2022.
- Se le sugiere a la entidad continuar velando para que la información y datos del Defensor del Consumidor Financiero principal como el de su suplente, se encuentren actualizados en sus diferentes canales habilitados para la atención al Consumidor Financiero.
- Tener presente lo establecido por SFC en el numeral 2.3.3 de la Parte I, Título III, Capítulo III de la C.B.J., en relación con el deber que tienen la entidades vigiladas de informarle a los consumidores financieros a través de sus canales de atención, de manera específica y utilizando un lenguaje claro, el procedimiento para solicitar la audiencia de conciliación ante el DCF, la gratuidad del servicio, los asuntos que son conciliables y los efectos jurídicos de la conciliación.
- Es importante que, se tenga presente que, es un deber las entidades vigiladas informar a los consumidores financieros acerca de que pueden presentar quejas contra la entidad con destino a la DCF, a través de los canales de atención que tengan habilitados las entidades para la atención a los consumidores financieros. Por lo que se les recomienda por medio de sus canales habilitados para la atención de los consumidores financieros informar lo antes indicado.

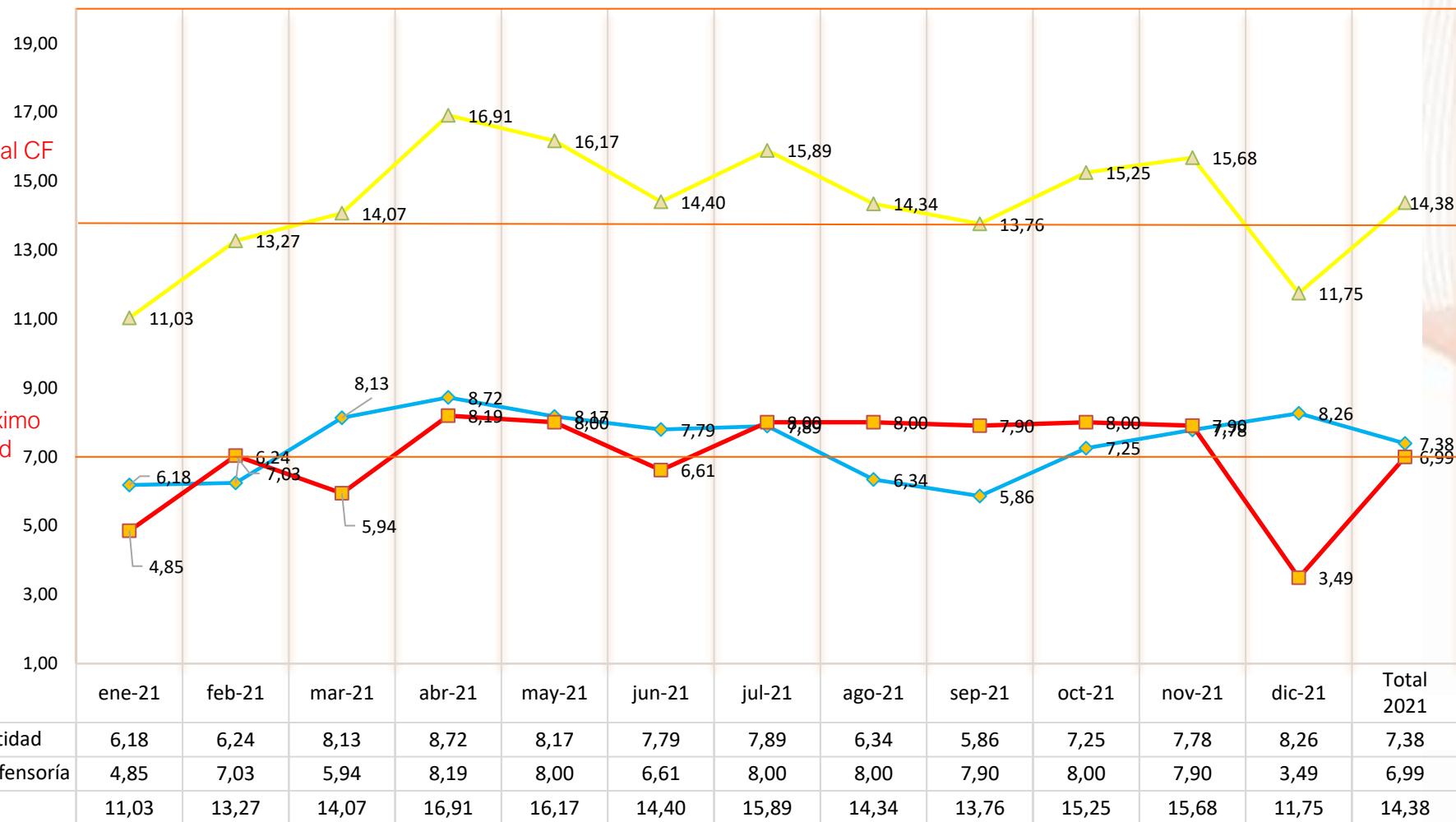
13. REVISIÓN MANUAL SAC.

- Se le recomienda a la entidad incluir en su Manual SAC los deberes y responsabilidades en relación con el DCF, obligaciones que se encuentran citadas en el numeral 2.7.1 “Obligaciones generales”, de la Parte I, Título III, Capítulo III de la C.B.J.
- De igual manera, se sugiere al Banco tener presente lo establecido en el numeral 2.8 “Seguridad y confidencialidad de la información”, puesto que esta norma indica que:
 - “Las entidades vigiladas deben adoptar políticas, procedimientos y mecanismos que garanticen la seguridad, calidad y confidencialidad de la información a la que acceda el DCF en el desempeño de su actividad, de conformidad con las normas vigentes que regulan la materia, entre estas, las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y las demás que las modifiquen o adicionen.”
- Se le recomienda a la entidad mencionar en su Manual SAC los protocolos diseñados para la atención a los consumidores financieros en situación de discapacidad.
- En la página 13 del Manual SAC en el numeral cuarto que trata de la “evolución reporte de quejas 379”, de tal manera que, es importante indicar que de conformidad la Circular 023 de 2021, las entidades deberán continuar reportando la información de las proformas F.0000-98 (formato 378) “Informe estadístico de reclamaciones- Defensor del Consumidor Financiero”, F.0000-116 (formato 379) “Informe estadístico de reclamaciones - entidad” hasta la finalización de la gestión de las quejas o reclamaciones que se estén reportando a través de dichos formatos.
- Cabe mencionar que, la Circular antes mencionada derogará las proformas F.0000-98 (formato 378) “Informe estadístico de reclamaciones - Defensor del Consumidor Financiero”, F.0000- 116 (formato 379) “Informe estadístico de reclamaciones - entidad” a partir del 21 de enero de 2023. En todo caso, el último reporte de estos formatos corresponderá al corte de 31 de diciembre de 2022 y se debe realizar dentro de los 8 días hábiles siguientes a la fecha de corte.
- Así las cosas, se le recomienda al Banco modificar o cambiar ese numeral de conformidad con lo dispuesto a las C.E. 023 de 2021, mediante la cual la SFC implementó el desarrollo tecnológico llamado Smartsupervision, que le permite contar con información oportuna y actualizada de las quejas o reclamaciones que presentan los consumidores financieros, toda vez que, el Formato 379 a partir del 2023 se dejará de utilizar.

14. TIEMPO DE RESPUESTA.

16 días hábiles, término máximo al CF

8 días hábiles, término máximo de respuesta DCF y Entidad



14. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS FORMULADAS A LA ENTIDAD EN EL INFORME ANUAL DE 2021.

En lo corrido del año 2022 Itaú Corpbanca Colombia S.A., implementó planes de acción con base en las recomendaciones realizadas en el informe de gestión del año 2021, al respecto la Defensoría fue informada de las siguientes actividades:

RECOMENDACIONES DEL 2021	PLANES DE ACCIÓN REALIZADOS POR LA ENTIDAD EN EL AÑO 2023												
<p>Revisión y/o liquidación:</p> <p>Se sugiere al Banco generar estrategias de comunicación previas a la vinculación de cada cliente, donde adicional de realizar la entrega del contrato de vinculación se comuniquen verbalmente las condiciones y características del producto y/o servicios de forma clara, amplia y suficiente, debido a que con la entrega del documento (Contrato), los consumidores financieros pasan por altos aspectos de vital importancia que resultan en inconformidades con posterioridad.</p> <p>Se le sugiere igualmente, revisar periódicamente el proceso de atención a las respuestas periódicamente, esto con el objetivo de identificar las causas por las cuales se está presentado las quejas y reclamaciones y así tomar las medidas para prever estas.</p>	<p>Sobre esta recomendación, informamos que se realizará por parte de nuestra gerencia de formación capacitaciones y refuerzos a nuestros funcionarios de la red de oficinas con relación a los productos del portafolio de banca minorista, con el fin que se entregue información clara, amplia y suficiente sobre el producto a adquirir por parte de nuestros clientes:</p> <table border="1" data-bbox="1306 1092 2335 1507"> <thead> <tr> <th>Título de la capacitación</th> <th>Mes de lanzamiento</th> <th>Grupo objetivo (Canales)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cultura de servicio SAC</td> <td>Mayo</td> <td>Red de oficinas, Contact Center, Fuerzas de venta externa.</td> </tr> <tr> <td>Protocolos de atención incluyente</td> <td>Junio</td> <td>Red de oficinas, Contact Center, Fuerzas de venta externa.</td> </tr> <tr> <td>Curso anual SAC</td> <td>Agosto</td> <td>Toda la Organización</td> </tr> </tbody> </table>	Título de la capacitación	Mes de lanzamiento	Grupo objetivo (Canales)	Cultura de servicio SAC	Mayo	Red de oficinas, Contact Center, Fuerzas de venta externa.	Protocolos de atención incluyente	Junio	Red de oficinas, Contact Center, Fuerzas de venta externa.	Curso anual SAC	Agosto	Toda la Organización
Título de la capacitación	Mes de lanzamiento	Grupo objetivo (Canales)											
Cultura de servicio SAC	Mayo	Red de oficinas, Contact Center, Fuerzas de venta externa.											
Protocolos de atención incluyente	Junio	Red de oficinas, Contact Center, Fuerzas de venta externa.											
Curso anual SAC	Agosto	Toda la Organización											



14. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS FORMULADAS A LA ENTIDAD EN EL INFORME ANUAL DE 2021.


RECOMENDACIONES DEL 2021	PLANES DE ACCIÓN REALIZADOS POR LA ENTIDAD EN EL AÑO 2023
Revisión y/o liquidación:	<p>En lo que respecta a la revisión periódica al proceso de atención de las respuestas, informamos que nuestra Entidad ha venido realizando en conjunto con todas las áreas de la organización mesas interdisciplinarias en las que se revisan o se detectan todos aquellos casos que impactan no solo las reclamaciones/quejas formuladas por nuestros clientes, sino la satisfacción de los mismos.</p> <p>Es importante aclarar que nuestro mayor interés es minimizar el impacto que se puede presentar asociado a las quejas formuladas por nuestros clientes, mejorar su experiencia con cada uno de nuestros canales, con nuestros productos y en general con el servicio prestado por Banco Itaú, e indicamos que el indicador de reclamos se encuentra en constante monitoreo con el fin de alertar a todas las áreas de nuestra entidad cualquier anomalía, detectar la o las posibles causas que generen inconvenientes para nuestros clientes y corregir las mismas de raíz.</p>



14. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS FORMULADAS A LA ENTIDAD EN EL INFORME ANUAL DE 2021.

RECOMENDACIONES DEL 2021	PLANES DE ACCIÓN REALIZADOS POR LA ENTIDAD EN EL AÑO 2023
<p>Aspectos contractuales:</p> <p>Se le recuerda a la entidad que previamente a la celebración del contrato debe brindar información cierta, suficiente y oportuna, así como lo indica el artículo 9 de la Ley 1328 de 2009:</p> <p><i>“En desarrollo del principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, las entidades vigiladas deben informar a los consumidores financieros, como mínimo, las características de los productos o servicios, los derechos y obligaciones, las condiciones, las tarifas o precios y la forma para determinarlos, las medidas para el manejo del producto o servicio, las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato, y la demás información que la entidad vigilada estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio.”</i></p>	<p>Como lo indicamos anteriormente, en lo que respecta a la información clara, suficiente y oportuna de cara a nuestros clientes al momento de la adquisición de cualquier producto, nuestra gerencia de formación realizará capacitaciones y refuerzos a nuestros funcionarios de la red de oficinas con relación a los productos del portafolio de banca minorista, y de esta manera entregar información clara y veraz sobre el producto a adquirir por parte de nuestros clientes.</p> <p>En lo que respecta a la sugerencia de la aprobación de créditos de consumo o libre destinación sin la asignación de cupos de tarjetas de crédito, nos permitimos informar que al interior de nuestra entidad se tiene estipulado la no obligatoriedad de aprobación de productos condicionados, toda vez que esto va en contra de lo normado en la actualidad por los órganos de control en cuanto a cláusulas abusivas.</p>

14. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS FORMULADAS A LA ENTIDAD EN EL INFORME ANUAL DE 2021.

RECOMENDACIONES DEL 2021	PLANES DE ACCIÓN REALIZADOS POR LA ENTIDAD EN EL AÑO 2023
<p>Aspectos contractuales:</p> <p>Las anteriores recomendaciones son en aras de proteger los derechos de los consumidores financieros y así mismo que la entidad implemente acciones o tome medidas que vayan encaminadas a brindar una buena calidad en su servicio.</p> <p>Igualmente, se sugiere a la entidad estudiar la posibilidad de generar aprobación de créditos de consumo o libre destinación sin la obligatoriedad que asignar cupos en tarjetas de crédito en casos en que los consumidores financieros estén en desacuerdo con dicha medida.</p> <p>Resulta importante recomendar el envío/comunicación por medio alguno (Correo electrónico, correo certificado o SMS) de las nuevas condiciones al momento de generar reestructuración de obligaciones a los consumidores financieros.</p>	<p>Uno de los pilares de Banco Itaú es el cliente en el centro de todo, por tal razón, se les ofrece un servicio de calidad, y conocer sus necesidades, es una oportunidad para mejorar sus expectativas, y una oportunidad para afianzar nuestra relación con el cliente. Esto conlleva a que nuestra fuerza comercial brinde una información clara y congruente, y ofrezcan productos de calidad, para lo cual se les pone de presente ciertos objetivos y recomendaciones dentro de las cuales se encuentra lo relacionado con las ventas condicionadas:</p>  <p>¿Qué No Queremos?</p> <ul style="list-style-type: none">Ventas condicionando al cliente a tomar otros productos.Negación de servicio a nuestros clientes.

14. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS FORMULADAS A LA ENTIDAD EN EL INFORME ANUAL DE 2021.

RECOMENDACIONES DEL 2021	PLANES DE ACCIÓN REALIZADOS POR LA ENTIDAD EN EL AÑO 2023
<p>Aspectos contractuales:</p>	<p>Respecto a la recomendación relacionada con el envío/comunicación por correo electrónico, correo certificado o SMS, informando las nuevas condiciones de reestructuración de las obligaciones a nuestros clientes, nos permitimos informar que en el mes siguiente a la legalización de la negociación se entrega la base de clientes a una de nuestras agencias para que se contacte con el cliente y le indique de forma clara, veraz y transparente las condiciones de aplicación de la negociación. Esta llamada queda grabada y la gestión queda registrada en nuestro aplicativo Adminfo. El guión utilizado para este proceso es el siguiente:</p> <div data-bbox="1266 1015 2360 1463" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Saludo y Presentación: Buenos Días / Tardes / Noches... Me comunica por favor con el Sr. o Sra. (Decir nombres y apellidos). Mi nombre es _____; Le hablo de (INFORMAR NOMBRE DE LA AGENCIA DE COBRO) en relación con el Banco Itaú. El motivo de mi llamada es para informarle las condiciones del nuevo crédito de acuerdo a la aplicación de su negociación:</p> <p>El numero de su producto es el XXX La fecha de pago será el día XXX El valor proyectado de su cuota es de \$XXX El plazo de su producto es de XX meses</p> <p>Recuerde la importancia de mantener su crédito al día.</p> <p>Cierre de la llamada: Gracias por atender mi llamada, habló con xxx (Nombre y Apellido del asesor y Nombre de la Agencia de Cobro), en relación con el Banco Itaú.</p> </div>



14. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS FORMULADAS A LA ENTIDAD EN EL INFORME ANUAL DE 2021.

RECOMENDACIONES DEL 2021	PLANES DE ACCIÓN REALIZADOS POR LA ENTIDAD EN EL AÑO 2023
Aspectos contractuales:	<p>Adicional a esta gestión realizada, informamos que a partir del mes de abril se complementará la gestión con el envío de SMS, mediante el cual se indicará la aplicación de la negociación y las condiciones generales de la misma.</p> <p>Ahora bien, en respuesta a las recomendaciones presentadas en el informe del asunto, relacionadas con la revisión del Manual SAC, remitimos las consideraciones de nuestra Entidad frente a las mismas para su validación y conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none">o En el punto 2.1 denominado “Definiciones” se le sugiere agregar la definición de:<ul style="list-style-type: none">□ Personas en situación de discapacidad□ Defensor del Consumidor Financiero□ Superintendencia Financiera de Colombia□ Conflicto de interés□ Educación Financiera

14. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS FORMULADAS A LA ENTIDAD EN EL INFORME ANUAL DE 2021.

RECOMENDACIONES DEL 2021	PLANES DE ACCIÓN REALIZADOS POR LA ENTIDAD EN EL AÑO 2023
<p>Aspectos contractuales:</p>	<p>Teniendo en cuenta que cada uno de los conceptos sugeridos en esta recomendación se conciben de forma genérica, consideramos transversal la aplicación de tales definiciones para todas las Sociedades, independientemente de su objeto social. Así las cosas, ateniendo su recomendación, con aprobación previa de la Junta Directiva del pasado mes de febrero de 2022, se procede a incluir en el Manual SAC, dentro del numeral 2.1 Definiciones, los siguientes conceptos:</p> <div data-bbox="1287 889 2360 1468" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>2. Marco teórico</p> <p>2.1 Definiciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personas en situación de discapacidad: son aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. Por lo tanto, la discapacidad no debe ser vista como algo inherente a la persona, sino como el resultado de la interacción entre dicha condición y las barreras que le impone el entorno. • Defensoría del Consumidor Financiero: es una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las funciones que establece la Ley 1328 de 2009. • Superintendencia Financiera de Colombia: es un organismo técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio. <p>El Presidente de la República, de acuerdo con la ley, ejercerá a través de la Superintendencia Financiera de Colombia, la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público.</p> <p>La Superintendencia Financiera de Colombia tiene por objetivo supervisar el sistema financiero colombiano con el fin de preservar su estabilidad, seguridad y confianza, así como, promover, organizar y desarrollar el mercado de valores colombiano y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados.</p> </div>



14. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS FORMULADAS A LA ENTIDAD EN EL INFORME ANUAL DE 2021.

RECOMENDACIONES DEL 2021	PLANES DE ACCIÓN REALIZADOS POR LA ENTIDAD EN EL AÑO 2023
<p>Se le recomienda a la entidad tener presente los dos numerales que adicionó la SFC en la Circular Externa 023 de 2021 que tratan de funciones que deben tener la Junta Directiva que son: o “1.5.4.1.4. Verificar que la política de incentivos implementada por la entidad vigilada evite conductas que afecten los derechos del consumidor financiero.</p>	<div data-bbox="1279 451 2395 711"><ul style="list-style-type: none">• Conflicto de intereses: Son aquellas situaciones en las que el juicio del individuo y la integridad de su evaluación pueden estar indebidamente influenciadas por un interés o beneficio particular, de tipo generalmente económico o personal que afecta la aplicación de los criterios objetivos con los cuales deben ser evaluadas ciertas situaciones.• Educación Financiera: es tener un conocimiento básico sobre los principales aspectos relacionados con el adecuado y seguro manejo de los productos financieros y del dinero, su administración e inversión, para optimizar las finanzas personales y familiares que permita el cumplimiento de proyectos a corto, mediano y largo plazo.• Cultura organizacional: Constituye el factor determinante de las conductas de las entidades vigiladas o sus funcionarios que comprende los valores, actitudes, comportamientos y normas internas.</div> <p>Sobre el particular, nuestra entidad en Junta Directiva de febrero del presente año puso a consideración el modelo de control de la política de incentivos que maneja la red comercial, el cual tiene como objetivo promover el trato justo de los consumidores financieros a la hora de ofrecer nuestros productos o servicios financieros, mediante el programa “Ventas a nuestra manera”.</p>

14. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS FORMULADAS A LA ENTIDAD EN EL INFORME ANUAL DE 2021.

RECOMENDACIONES DEL 2021	PLANES DE ACCIÓN REALIZADOS POR LA ENTIDAD EN EL AÑO 2023
<p>1.5.4.1.5 Aprobar los lineamientos estratégicos de la entidad vigilada que promuevan la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros”</p>	<p>En febrero del presente año se puso en conocimiento a la Junta Directiva de la estrategia de Cultura Organizacional del SAC, con el propósito de bajarla posteriormente a la organización a través del plan de formación 2022. Las dos funciones referidas anteriormente fueron incluidas dentro del Manual SAC en el numeral 3.1.4 Estructura Organizacional – Junta Directiva, así:</p> <div data-bbox="1257 784 2373 1065" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Junta Directiva.</p> <p>Son funciones de la junta directiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprobar las políticas relativas al SAC. ▪ Aprobar el manual del SAC y sus actualizaciones. ▪ Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que rinda el representante legal así como sobre las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control. ▪ Verificar que la política de incentivos implementada por la entidad vigilada evite conductas que afecten los derechos del consumidor financiero. ▪ Aprobar los lineamientos estratégicos de la entidad vigilada que promuevan la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros. </div> <p>Respecto al Representante Legal, al igual que el numeral anterior se le recomienda a la entidad tener en cuenta lo establecido en el siguiente numeral que fue adicionado por la SFC mediante la Circular Externa 023 de 2021 que es:</p>



14. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS FORMULADAS A LA ENTIDAD EN EL INFORME ANUAL DE 2021.

RECOMENDACIONES DEL 2021	PLANES DE ACCIÓN REALIZADOS POR LA ENTIDAD EN EL AÑO 2023
<p>“1.5.4.2.3. Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de todas las áreas de la entidad en materia de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros, en especial a los involucrados en estas funciones”</p>	<p>Itaú CorpBanca Colombia S. A. Al interior de la Sociedad se cumplió en debida forma con esta función, en el sentido de que de consolidó y aportó al área de Formación el insumo y contenidos actualizados del Curso transversal SAC, Cultura organizacional del SAC y atención de personas con discapacidad, definiendo públicos objetivos para establecer la periodicidad de capacitación en cumplimiento de la normativa vigente. Adicionalmente esta función fue incluida dentro del Manual SAC en el numeral 3.1.4 Estructura Organizacional – Representante Legal, así:</p> <div data-bbox="1279 972 2341 1167"><p>Representante Legal.</p><p>Son funciones del representante legal:</p><ul style="list-style-type: none">▪ Diseñar y establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC. Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros.<p>Página 6</p></div>

14. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS FORMULADAS A LA ENTIDAD EN EL INFORME ANUAL DE 2021.

RECOMENDACIONES DEL 2021	PLANES DE ACCIÓN REALIZADOS POR LA ENTIDAD EN EL AÑO 2023
	<div data-bbox="1271 448 2360 841" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Manual general</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Velar por la correcta aplicación de los controles. ▪ Someter a aprobación de la Junta directiva el manual y las políticas del SAC, así como también sus actualizaciones. ▪ Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas aprobadas por la Junta directiva relativas al SAC. ▪ Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de todas las áreas de la entidad en materia de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros, en especial a los involucrados en estas funciones. ▪ Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la junta directiva, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, particularmente: i) la gestión realizada por la administración de la entidad para identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que vulneren o que puedan potencialmente vulnerar los derechos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de los consumidores financieros; ii) las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar para identificar y corregir los motivos que generan las inconformidades y que dan lugar a las quejas o reclamos por parte de los consumidores financieros (causa raíz) y iii) el área responsable de ejecutar dichas medidas. </div> <p>En punto de la “infraestructura” se le recomienda a la entidad diseñar un mapa conceptual de la estructura organizacional (recomendación es opcional). Consideramos que la estructura organizacional de la entidad se encuentra completa, clara y debidamente describe en el Manual SAC a partir del numeral 3.1.4 Estructura organizacional, motivo por el cual no creemos necesario incluir gráficamente tal información. Por otro lado, la Circular Externa 023 de 2021 agregó y modificó los siguientes numerales: o “1.5.6. Capacitación e instrucción de los funcionarios</p>



14. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS FORMULADAS A LA ENTIDAD EN EL INFORME ANUAL DE 2021.

RECOMENDACIONES DEL 2021	PLANES DE ACCIÓN REALIZADOS POR LA ENTIDAD EN EL AÑO 2023
<p>1.5.6.1. Incluir la visión estratégica de la entidad vigilada, en especial, respecto de la cultura organizacional para la atención y protección de los consumidores financieros.</p> <p>1.5.6.2. Ser impartidos durante el proceso de inducción de los nuevos funcionarios y con la periodicidad indicada en el numeral 1.5.6.” (Subrayado por fuera de texto) De acuerdo con lo anterior, se le sugiere a la entidad que realice las modificaciones correspondientes en su Manual SAC en relación de cada cuanto deben recibir los funcionarios capacitación, toda vez que como lo establecer la Circular Externa 023 de 2021 es “mínimo de una vez por semestre”.</p>	<p>Las entidades deben diseñar, programar y coordinar planes anuales de capacitación e instrucción dirigidos a todas las áreas de la entidad sobre las políticas y estrategias de la entidad para la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero. Para las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros, los planes de capacitación e instrucción deben involucrar, por lo menos, todos los aspectos y elementos que componen el SAC, y realizarse, como mínimo, una vez por semestre. Tales programas deben, cuando menos, cumplir con las siguientes condiciones: Itaú CorpBanca Colombia S. A.</p>



14. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS FORMULADAS A LA ENTIDAD EN EL INFORME ANUAL DE 2021.

RECOMENDACIONES DEL 2021

Así mismo, se le recomienda incluir en su Manual SAC los numerales que cita la Circular. Sobre la periodicidad en la capacitación SAC, en efecto, dentro del Manual en su numeral 3.1.1 Políticas del SAC se procede con la actualización de la misma, indicando que para aquellas áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros se realizará de manera semestral.

PLANES DE ACCIÓN REALIZADOS POR LA ENTIDAD EN EL AÑO 2023

3. Contenido

3.1 Elementos del SAC

3.1.1 Políticas del SAC

- El Banco mediante los programas de formación deberá propender por qué:
 - Los Colaboradores reciban la debida capacitación durante el proceso de inducción sobre aspectos relacionados con el SAC.
 - Los Colaboradores realicen el curso sobre SAC de manera transversal para toda la organización con periodicidad anual y para aquellas áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros de manera semestral.
 - Los Servicios Tercerizados que impliquen contacto directo con el consumidor financiero o Aliados Estratégicos reciban la debida capacitación sobre los aspectos relacionados con el SAC.

Tales programas deben, cuando menos, cumplir con lo siguiente:

- Incluir la visión estratégica de la entidad vigilada, en especial, respecto de la cultura organizacional para la atención y protección de los consumidores financieros.
- Incluir aspectos relativos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de personas en situación de discapacidad.

3.1.6 Capacitación

Teniendo en cuenta la importancia de la preparación de los funcionarios para la atención al consumidor financiero bajo un ambiente de calidad, se establecen los siguientes lineamientos:

- Todo funcionario, que en ejercicio de sus funciones intervenga en la atención y servicio de los consumidores financieros deberá recibir capacitación (en el momento de su ingreso y una vez por semestre) sobre los principios fundamentales del SAC y aspectos relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero, de la siguiente manera:
 - Los funcionarios deberán recibir por lo menos una (1) una vez por semestre, capacitación sobre el SAC.
 - Los programas de capacitación sobre el SAC serán constantemente revisados y actualizados conforme a las necesidades de la entidad, así como la legislación y regulación vigente sobre la materia.

14. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS FORMULADAS A LA ENTIDAD EN EL INFORME ANUAL DE 2021.

RECOMENDACIONES DEL 2021

En relación al punto de “Educación Financiera” se le sugiere a la entidad también tener presente lo establecido en los dos primeros párrafos del numeral 1.5.7.1 Régimen general de educación financiera: “En concordancia con lo establecido en el subnumeral 1.4.1. del presente Capítulo, las entidades vigiladas deben diseñar programas y campañas de educación Itaú CorpBanca Colombia S. A. financiera, dirigidos a sus consumidores financieros, respecto de las diferentes operaciones, servicios, mercados y tipos de actividad que desarrollan, de manera que éstos puedan tomar decisiones informadas y conocer los diferentes mecanismos para la protección de sus derechos, así como las distintas prácticas de protección propia.

PLANES DE ACCIÓN REALIZADOS POR LA ENTIDAD EN EL AÑO 2023

3.1.7 Educación financiera

La educación se somete a los siguientes lineamientos:

- Se desarrollará por la entidad directamente o a través de los gremios en los cuales participa.
- Se enfocará para su preparación y difusión, de acuerdo con las diferentes operaciones, servicios y mercados.
- El objetivo de la misma será que los consumidores financieros puedan tomar decisiones informadas y conocer los diferentes mecanismos para la protección de sus derechos, así como las distintas prácticas de protección propia.
- Se desarrollará como mínimo a través de los siguientes medios: página web de la entidad, pantallas de televisión ubicadas en las oficinas, programas en conjunto o apoyados por los gremios de los que haga parte el Banco o considere oportuno.
- Dichos programas serán accesibles para los consumidores financieros en situación de discapacidad.
- Deben ser de fácil entendimiento para los consumidores financieros, independientes y adicionales a la publicidad propia del Banco.
- Los programas y campañas de educación financiera deberán atender las distintas necesidades y perfiles de los consumidores financieros.
- Contribuir al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios
- Promover el uso de la tecnología en forma segura.

3.1.7 Educación financiera

La educación se somete a los siguientes lineamientos:

- Se desarrollará por la entidad directamente o a través de los gremios en los cuales participa.
- Se enfocará para su preparación y difusión, de acuerdo con las diferentes operaciones, servicios y mercados.
- El objetivo de la misma será que los consumidores financieros puedan tomar decisiones informadas y conocer los diferentes mecanismos para la protección de sus derechos, así como las distintas prácticas de protección propia.
- Se desarrollará como mínimo a través de los siguientes medios: página web de la entidad, pantallas de televisión ubicadas en las oficinas, programas en conjunto o apoyados por los gremios de los que haga parte el Banco o considere oportuno.
- Dichos programas serán accesibles para los consumidores financieros en situación de discapacidad.
- Deben ser de fácil entendimiento para los consumidores financieros, independientes y adicionales a la publicidad propia del Banco.
- Los programas y campañas de educación financiera deberán atender las distintas necesidades y perfiles de los consumidores financieros.
- Contribuir al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios
- Promover el uso de la tecnología en forma segura.

14. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS FORMULADAS A LA ENTIDAD EN EL INFORME ANUAL DE 2021.

RECOMENDACIONES DEL 2021	PLANES DE ACCIÓN REALIZADOS POR LA ENTIDAD EN EL AÑO 2023
<p>Se le recomienda a la entidad agregar en el punto de Normatividad, la Constitución Política, la Ley 1755 de 2015 (que habla de los términos para responder un derecho de petición) y Circular Básica Jurídica, puesto que mediante esta norma la SFC establece las directrices que deben tener en cuenta las entidades vigiladas en el país para la implementación de su SAC, como también en su Parte I, Título IV, Capítulo II, numeral 8 trata del término para contestar las quejas que es de 15 días hábiles y el de las quejas exprés 5 días hábiles.</p>	<p>Atendiendo su recomendación, se incluye dentro de la tabla de contenido del Manual SAC el numeral 5.3. Términos para atención de requerimientos y consideraciones generales del SAC, cuyo contenido es el siguiente:</p> <div data-bbox="1284 673 2346 1284" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"><p>5.3. Términos para la atención de requerimientos y consideraciones generales del SAC</p><p>CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA</p><p>ARTICULO 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.</p><p>LEY 1755 DE 2015</p><p>Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p><p>Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</p><ol style="list-style-type: none">1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.<p>Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p></div>



14. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS FORMULADAS A LA ENTIDAD EN EL INFORME ANUAL DE 2021.

RECOMENDACIONES DEL 2021	PLANES DE ACCIÓN REALIZADOS POR LA ENTIDAD EN EL AÑO 2023
	<p>Manual general</p> <hr/> <p>PARTE I</p> <p>INSTRUCCIONES GENERALES APLICABLES A LAS ENTIDADES VIGILADAS</p> <p>TÍTULO IV</p> <p>DEBERES Y RESPONSABILIDADES</p> <p>CAPÍTULO II: ACTUACIONES ANTE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA</p> <p>8.2.2. Términos</p> <p>Las entidades vigiladas tienen un plazo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, para atender y resolver las quejas o reclamos de los consumidores financieros, independientemente del canal o instancia de formulación. Cuando no fuere posible atenderlas dentro de dicho término, la entidad vigilada debe informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando, la fecha en que se dará respuesta a la misma.</p> <p>El plazo anteriormente citado se entiende incumplido cuando quiera que la respuesta a la queja o reclamo se hubiere producido fuera del mismo, o se hubiere recibido incompleta, o cuando no hubiere sido enviada a la dirección física o electrónica informada previamente por el consumidor financiero.</p> <p>En ningún caso se podrán desatender los términos mencionados en este numeral, so pena de las consecuencias que dicho incumplimiento puede generar para la entidad vigilada.</p> <p>Lo anterior, sin perjuicio del término establecido para que las entidades vigiladas atiendan y resuelvan las quejas exprés de las que trata el subnumeral 8.2.4 de este capítulo y del procedimiento establecido en el art 2.34 2.1.5, del Decreto 2555 de 2010 para la atención de reclamaciones por parte del defensor del consumidor financiero.</p> <p>8.2.4. Quejas Exprés</p> <p>El procedimiento "Quejas Exprés" es un mecanismo de clasificación y atención de quejas establecido por la SFC, por medio del cual se busca optimizar los tiempos de respuesta hacia los consumidores financieros; en aquellas quejas que por sus características son susceptibles de ser atendidas en un tiempo menor al establecido en el subnumeral 8.2.2, del presente Capítulo.</p> <p>Considerando lo anterior, una vez la SFC reciba la queja contra una entidad vigilada, esta última la clasificará como – "Quejas Exprés" siempre que la misma atienda alguno de los siguientes criterios:</p> <p>8.2.4.1. Recurrente: Esto es, que verse sobre hechos o supuestos fácticos reiterados respecto de la misma entidad vigilada.</p> <p>8.2.4.2. Interpuesta por personas en situación de especial protección, cuando así lo pueda advertir la entidad vigilada o lo manifieste el quejoso anexando las pruebas pertinentes, o cuando se trate de una persona que se encuentre dentro de las situaciones previstas en el art. 20 de la Ley 1437 de 2011 o en las normas que lo modifiquen.</p>



14. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS FORMULADAS A LA ENTIDAD EN EL INFORME ANUAL DE 2021.

RECOMENDACIONES DEL 2021	PLANES DE ACCIÓN REALIZADOS POR LA ENTIDAD EN EL AÑO 2023
<p>Por otra parte, se le recomienda a la entidad incluir en su Manual SAC, un punto que trate sobre las políticas y procedimientos que tiene diseñados la entidad financiera frente a la atención a los consumidores financieros en situación de discapacidad.</p>	<p>Nuestra Entidad cuenta con el MU1191 Manual de usuario Sistema de atención al consumidor financiero en situación de discapacidad, el cual contiene los elementos establecidos para la adecuada atención de consumidores financieros en situación de discapacidad, y complementa las directrices definidas por las entidades en el sistema de atención al consumidor financiero vigente. Documento que vale la pena resaltar se menciona expresamente dentro del Manual SAC en el numeral 3.1.3. Documentación:</p> <div data-bbox="1284 906 2360 1105" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>3.1.3 Documentación</p> <p>La documentación de SAC, está compuesta por:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ MG1019 Manual general Sistema de atención al consumidor (SAC) Itaú <li style="border: 2px solid orange; padding: 2px;">▪ MU1191 Manual de usuario Sistema de atención al consumidor financiero en situación de discapacidad. ▪ SP1334 Subproceso Sistema de atención al consumidor Itaú </div> <p>En este sentido, al indicar dentro del Manual SAC en los numerales 3.1.2 Procedimientos y 3.1.7. Educación Financiera que se cuentan con programas accesibles y procedimientos definidos y enfocados a atender, entre otros, a los consumidores financieros en situación de discapacidad, nos referimos inequívocamente al MU1191 relacionado en la documentación de SAC, motivo por el cual no consideramos oportuno replicar el contenido de este último documento dentro del Manual SAC.</p>



14. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS FORMULADAS A LA ENTIDAD EN EL INFORME ANUAL DE 2021.

RECOMENDACIONES DEL 2021

Por otra parte, se le recomienda a la entidad incluir en su Manual SAC, un punto que trate sobre las políticas y procedimientos que tiene diseñados la entidad financiera frente a la atención a los consumidores financieros en situación de discapacidad.

PLANES DE ACCIÓN REALIZADOS POR LA ENTIDAD EN EL AÑO 2023

3.1.2 Procedimientos

Se cuenta con procedimientos definidos, enfocados a atender los siguientes lineamientos:

- La instrumentación de los diferentes elementos y etapas del SAC.
- La efectividad de los controles adoptados por el banco.
- La debida atención de las sugerencias, solicitudes, quejas o reclamos que formulen los consumidores financieros, para lo cual deberá analizar los elementos de oportunidad, claridad y suficiencia de las respuestas que se brinde a los consumidores financieros.
- En el código general de la conducta, se exponen los comportamientos que se deben cumplir para dar cumplimiento al SAC, en el caso de incumplimiento por parte de los funcionarios o administradores de lo establecido en este código, se aplicarán las medidas de incumplimiento descritas en el mismo.
- En el reglamento interno de trabajo, establecen como obligaciones del trabajador ejecutar y observar los manuales establecidos para el desarrollo de sus labores, en el caso de incumplimiento por parte de los funcionarios o administradores de lo establecido en este manual, se aplicará la medida de incumplimiento de acuerdo a lo establecido en el reglamento interno de trabajo.
- La gestión de terceros (proveedores) y las medidas en caso de incumplimiento al SAC, cada uno de acuerdo a la naturaleza del servicio que prestan en relación con el SAC.

Página 5

Manual general

- La atención eficaz de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad.

3.1.7 Educación financiera

La educación se somete a los siguientes lineamientos:

- Se desarrollará por la entidad directamente o a través de los gremios en los cuales participa.
- Se enfocará para su preparación y difusión, de acuerdo con las diferentes operaciones, servicios y mercados.
- El objetivo de la misma será que los consumidores financieros puedan tomar decisiones informadas y conocer los diferentes mecanismos para la protección de sus derechos, así como las distintas prácticas de protección propia.
- Se desarrollará como mínimo a través de los siguientes medios: página web de la entidad, pantallas de televisión ubicadas en las oficinas, programas en conjunto o apoyados por los gremios de los que haga parte el Banco o considere oportuno.
- Dichos programas serán accesibles para los consumidores financieros en situación de discapacidad.
- Deben ser de fácil entendimiento para los consumidores financieros, independientes y adicionales a la publicidad

14. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS FORMULADAS A LA ENTIDAD EN EL INFORME ANUAL DE 2021.

RECOMENDACIONES DEL 2021

Por otra parte, se le recomienda a la entidad incluir en su Manual SAC, un punto que trate sobre las políticas y procedimientos que tiene diseñados la entidad financiera frente a la atención a los consumidores financieros en situación de discapacidad.

PLANES DE ACCIÓN REALIZADOS POR LA ENTIDAD EN EL AÑO 2023

3.1.2 Procedimientos

Se cuenta con procedimientos definidos, enfocados a atender los siguientes lineamientos:

- La instrumentación de los diferentes elementos y etapas del SAC.
- La efectividad de los controles adoptados por el banco.
- La debida atención de las sugerencias, solicitudes, quejas o reclamos que formulen los consumidores financieros, para lo cual deberá analizar los elementos de oportunidad, claridad y suficiencia de las respuestas que se brinde a los consumidores financieros.
- En el código general de la conducta, se exponen los comportamientos que se deben cumplir para dar cumplimiento al SAC, en el caso de incumplimiento por parte de los funcionarios o administradores de lo establecido en este código, se aplicarán las medidas de incumplimiento descritas en el mismo.
- En el reglamento interno de trabajo, establecen como obligaciones del trabajador ejecutar y observar los manuales establecidos para el desarrollo de sus labores, en el caso de incumplimiento por parte de los funcionarios o administradores de lo establecido en este manual, se aplicará la medida de incumplimiento de acuerdo a lo establecido en el reglamento interno de trabajo.
- La gestión de terceros (proveedores) y las medidas en caso de incumplimiento al SAC, cada uno de acuerdo a la naturaleza del servicio que prestan en relación con el SAC.

Página 5

Manual general

- La atención eficaz de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad.

3.1.7 Educación financiera

La educación se somete a los siguientes lineamientos:

- Se desarrollará por la entidad directamente o a través de los gremios en los cuales participa.
- Se enfocará para su preparación y difusión, de acuerdo con las diferentes operaciones, servicios y mercados.
- El objetivo de la misma será que los consumidores financieros puedan tomar decisiones informadas y conocer los diferentes mecanismos para la protección de sus derechos, así como las distintas prácticas de protección propia.
- Se desarrollará como mínimo a través de los siguientes medios: página web de la entidad, pantallas de televisión ubicadas en las oficinas, programas en conjunto o apoyados por los gremios de los que haga parte el Banco o considere oportuno.
- Dichos programas serán accesibles para los consumidores financieros en situación de discapacidad.
- Deben ser de fácil entendimiento para los consumidores financieros, independientes y adicionales a la publicidad

15. SOLICITUDES EFECTUADAS A LA ENTIDAD SOBRE REQUERIMIENTOS HUMANOS Y TÉCNICOS

En el año 2022, la entidad no realizó requerimientos humanos y técnicos distintos a los intervinientes en el trámite y traslado de las reclamaciones.

Es preciso mencionar que esta defensoría realiza el traslado de las quejas a través del aplicativo OKOMOS el cual se ha dispuesto para tal fin.

16. CONCLUSIONES.

AÑO	2022
Casos recibidos	
Competente	1209
Inadmitidas/Rechazadas	23
Total recibidos	1232
Quejas concluidas	
Parcialmente favorable	0
No favorable	1036
Favorable	175
Total Quejas concluidas	1211
Tiempos de respuesta	
Tiempo de Respuesta de la Entidad	7,38
Tiempo de Respuesta Defensoría	6,99
Total tiempo de Respuesta	14,38

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

16.1.1 Mayor número de quejas recibidas por “Producto”: En el año bajo estudio se pudo identificar que el mayor número de quejas por producto fue “Tarjeta de Crédito” con un total de cuatrocientas noventa y dos (492) quejas.

16.1.2 Mayor número de quejas por motivo: Ahora bien, en relación con el mayor número por motivo de quejas se pudo identificar que la gran parte de los casos que se recibieron a lo largo del año 2022 fueron por las siguientes causas:

a. Revisión y/o liquidación:

Durante el año 2022, esta Defensoría recibió por este “motivo” ochocientos ochenta y cuatro (884) quejas y las principales causas que llevaron a los consumidores financieros a presentar su queja o reclamación ante esta Defensoría fueron por las siguientes razones:

- Revisión de obligaciones frente aplicación de medidas de alivio financiero, prórrogas o periodos de gracia.
- Exención de cobro de cuota de manejo.
- Cobro ingresos salas VIP
- Inconformidad aplicación de abonos o pagos.
- Inconformidad con tasa de interés.
- Reporte de transacciones fraudulentas.

De acuerdo con lo anterior, al no obtener respuesta o solución a su caso, optaron por acudir ante el Defensor del Consumidor Financiero.

17. RECOMENDACIONES EFECTUADAS POR LA DEFENSORÍA.

a. Revisión y/o liquidación:

Entregar de manera clara información de campañas publicitarias a los consumidores financieros, así como relación clara y precisa de términos y condiciones sobre programas y campañas que puedan inducir a confusiones y dar lugar a quejas.

- i. Revisar posibles mejoras de los servicios y canales de atención con el fin de que los consumidores financieros mejoren su experiencia y calidad del servicio ofrecido.
- ii. Continuar con los esfuerzos para mejorar el tiempo de respuesta de las peticiones radicadas por los consumidores directamente ante la entidad, con el fin de que reciban atención efectiva a sus solicitudes.
- iii. Realizar comunicación efectiva de los derechos, obligaciones y costos respecto de sus obligaciones financieras.
- iv. Continuar solicitando a los consumidores financieros de manera periódica actualización de datos personales, y generar de manera oportuna alerta sobre transacciones y operaciones que puedan prever hechos fraudulentos.

18. CAPACITACIONES, REUNIONES, MONITOREO, REMISIÓN DE BOLETÍN JURÍDICO Y REPORTE DE QUEJAS.

Durante el año 2022, se realizó de forma mensual un seguimiento sobre las quejas que recibió esta Defensoría, así como también de las respuestas emitidas por parte de la entidad y los Informes 378 remitidos trimestralmente a la Superintendencia Financiera de Colombia hasta el mes de julio de 2022, mes en que entró en vigencia el adelanto tecnológico SMARTSUPERVISION; este seguimiento se efectuó por vía telefónica, reuniones virtuales y correo electrónico, a lo largo del período con los funcionarios de la entidad encargado del trámite de las quejas.

Así mismo, se llevaron a cabo las siguientes reuniones:



FECHA DE REUNIÓN	MOTIVO	ASISITENTES
17 de febrero de 2022	Comité auditoria	Equipo de trabajo entidad y equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero.
3 de marzo de 2022	Reunión socialización Smart Supervisión	Equipo de trabajo entidad y equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero.
7 de abril de 2022	Revisión de las quejas tramitadas por la Defensoría correspondiente al primer trimestre de 2021 (Informe 378).	Equipo de trabajo entidad y equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero.
5 de mayo de 2022	Mesa de trabajo Smart Supervisión	Equipo de trabajo entidad y equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero.
13 de mayo de 2022	Mesa de trabajo Smart Supervisión	Equipo de trabajo entidad y equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero.
26 de mayo de 2022	Mesa de trabajo Smart Supervisión	Equipo de trabajo entidad y equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero.

FECHA DE REUNIÓN	MOTIVO	ASISITENTES
03 de junio de 2022	Mesa de trabajo Smart Supervisión	Equipo de trabajo entidad y equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero.
07 de julio de 2022	Invitación audiencia pública N.001-2022 vida deudor hipotecario y leasing habitacional.	Equipo de trabajo entidad y Defensor del Consumidor Financiero.
11 de julio de 2022	Revisión de las quejas tramitadas por la Defensoría correspondiente al segundo trimestre de 2021 (Informe 378).	Equipo de trabajo entidad y equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero.
30 de agosto de 2022	Mesa de trabajo Smart Supervisión	Equipo de trabajo entidad y equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero.
13 de septiembre de 2022	Mesa de trabajo Smart Supervisión	Equipo de trabajo entidad y equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero.
05 de octubre de 2022	Revisión de las quejas tramitadas por la Defensoría correspondiente al tercer trimestre de 2021	Equipo de trabajo entidad y equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero.
27 de diciembre de 2022	Coordinación capacitaciones	Equipo de trabajo entidad y equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero.

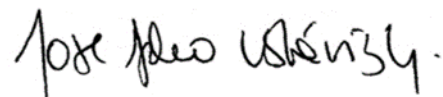
● Informe Defensor del Consumidor Financiero

Por otro lado, durante el año de 2022 esta Defensoría remitió los siguientes Boletines Jurídicos a la entidad:

NOMBRE DEL BOLETÍN JURÍDICO	TEMA
Circular Externa 013 de 2022	Modificación, fortalecimiento y consolidación de la figura del Defensor del Consumidor Financiero.
Boletín Jurídico Ley 2220 de 2022	Mediante esta Ley el Congreso de la República emite el Estatuto de Conciliación y adicionalmente dicta otras disposiciones relacionadas con la conciliación.

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

Cordialmente,



José Federico Ustáriz González
Defensor del Consumidor Financiero Principal
ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A.

