



INFORME DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

A LA JUNTA DIRECTIVA

2018

USTARIZ &
ABOGADOS
Estudio Jurídico

Bogotá D.C., 30 de enero de 2019

Señores

JUNTA DIRECTIVA

Itaú Corpbanca Colombia S.A.

Ciudad.-

Asunto: Informe Defensor del Consumidor Financiero año 2018.

Apreciados Señores:

En atención a lo acordado con ustedes, sometemos a su disposición el informe de Quejas allegadas durante el período comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2018, período en el cual me he desempeñado como Defensor del Consumidor Financiero de Itaú Corpbanca Colombia S.A.

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

Teniendo en cuenta lo anterior, le informamos que durante el período mencionado del año 2018, la Defensoría del Consumidor Financiero de Itaú Corpbanca Colombia S.A. ha realizado las siguientes actividades:

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

1.1. Criterio Legal:

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

De acuerdo con lo anterior, la figura del Defensor del Consumidor Financiero se encuentra regulada por las siguientes normas: la Ley 1328 del 15 de julio de 2009, el Decreto 2555 a partir del artículo 2.34.2.1.1 hasta el artículo 2.34.2.1.9, el Decreto 3993 de 2010, compilado por el Decreto 2555 de 2010 a partir del artículo 2.34.2.2.1 hasta el artículo 2.34.2.2.6, Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014) de la

Superintendencia Financiera de Colombia, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, así como la normativa relacionada con la protección al Consumidor Financiero.

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

1.2. Criterio Contractual:

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

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

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

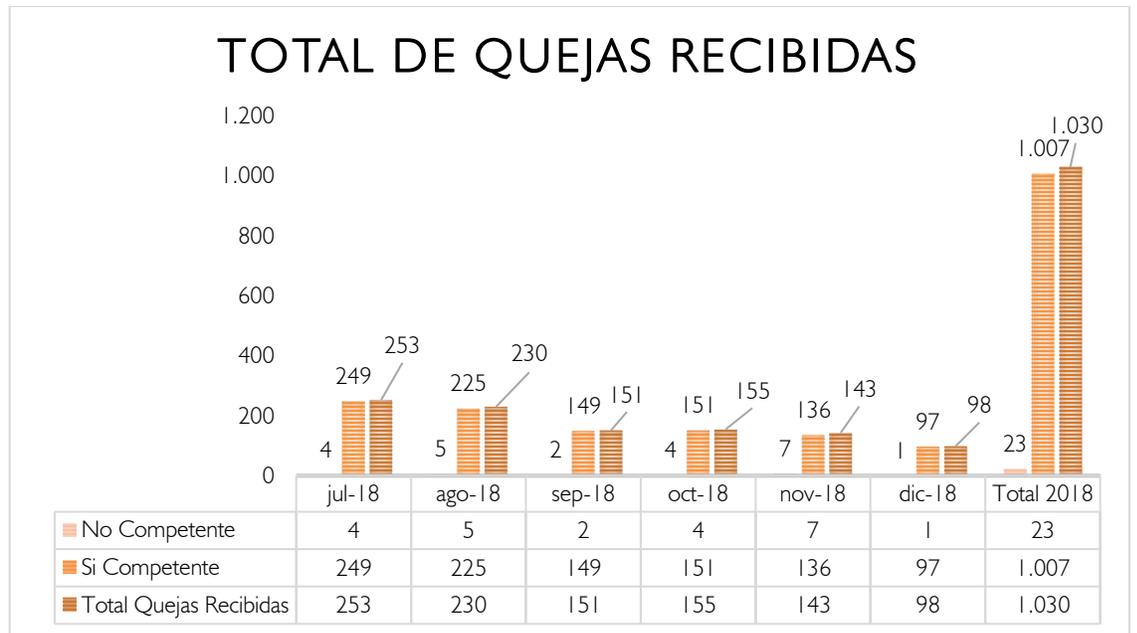
1.3. Criterio Operativo:

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

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

2. CASOS RECIBIDOS EN EL AÑO 2018.

En este período, la Defensoría recibió mil treinta (1.030) quejas, de las cuáles en mil siete (1.007) reclamaciones se declaró competente, y veintitrés (23) reclamaciones se declaró como no competente.



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

RECIBIDAS	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	Total 2018
No Competente	2%	2%	1%	3%	5%	1%	2%
Si Competente	98%	98%	99%	97%	95%	99%	98%
Total Quejas Recibidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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

3. CLASIFICACIÓN QUEJAS ADMITIDAS.

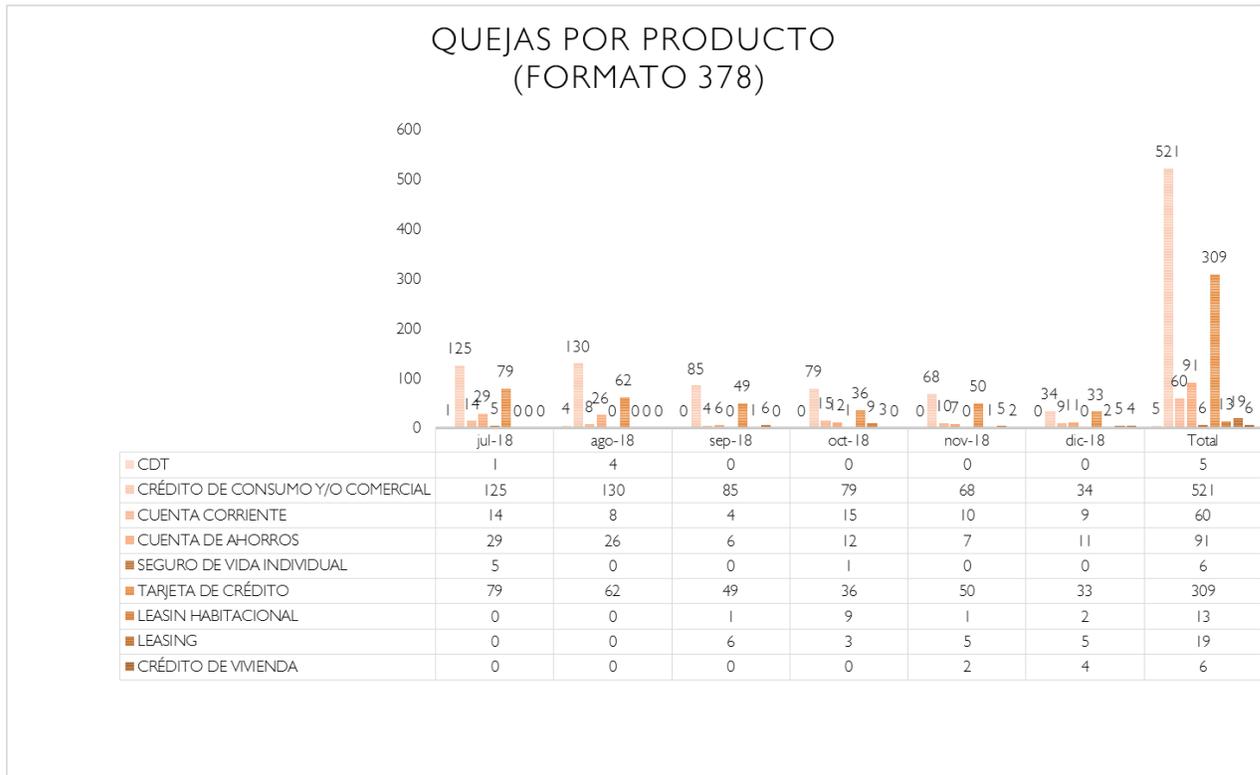
Al cierre del treinta y uno (31) de diciembre de 2018, fueron recibidas mil treinta (1.030) quejas por los siguientes conceptos:

Número de Quejas Recibidas Clasificadas según formato 378 (SFC)								
MOTIVO DE RECLAMACIÓN		jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	Total 2018
30	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	10	6	9	27	17	7	76
45	Billetes falsos	0	0	0	0	1	0	1
50	Bloqueo (productos)	2	3	0	0	1	1	7
75	Cheques (devolución, negación, otros)	2	4	1	0	0	0	7
80	Cobro de servicios y/o comisiones	11	19	4	9	2	13	58
105	Consignación errónea	3	5	0	0	0	0	8
115	Convenio de pagos	0	0	0	0	1	0	1
150	Descuentos injustificados	9	7	0	3	5	0	24
195	Entrega de Dinero sin juicio de sucesión	0	1	0	0	0	0	1
225	Fallas en cajero automático	1	1	1	1	0	1	5
235	FALLAS EN DATAFONO (COMPRAS)	1	0	0	0	0	0	1
240	FALLAS EN DISPOSITIVOS MÓVILES (CELULARES- AGENDA)	1	0	0	0	0	0	1
245	Fallas en internet	7	5	1	0	0	0	13
250	FALLAS RED OFICINA	1	0	0	0	0	0	1
265	Garantías y Levantamientos de gravámenes	0	0	0	0	0	2	2
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	3	2	0	1	0	0	6
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	15	20	11	7	11	8	72
320	Información sujeta a reserva	0	0	0	0	0	0	0
335	Mora en el pago o en el reconocimiento	0	1	0	0	0	0	1
340	Mora en el pago o en el trámite	0	0	0	0	0	0	0
380	No se remite información al cliente	1	9	4	4	2	3	23
385	Objeción negativa para atender el siniestro	1	0	0	0	0	0	1
415	Pagos a establecimientos de comercio	0	0	1	0	0	0	1
435	Procedimientos y honorarios de cobranza	1	4	9	17	16	9	56
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	2	1	0	0	4	1	8
450	Reestructuración de créditos	10	7	1	0	0	0	18
480	Reporte centrales de riesgos	47	40	16	18	16	5	142
510	Revisión y/o Liquidación	115	85	83	58	63	43	447
530	Sobregiro o Descubierta	0	0	0	1	0	0	1
535	Suministro de información insuficiente o errada	5	2	2	0	0	0	9
540	Suplantación presunta de persona	5	8	3	8	2	5	31
550	Vinculación presunta de persona	0	0	5	1	2	0	8
Total		253	230	151	155	143	98	1030

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

4. QUEJAS RECIBIDAS POR PRODUCTO.

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



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

QUEJAS POR PRODUCTO	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	Total 2018
CDT	0%	2%	0%	0%	0%	0%	1%
CRÉDITO DE CONSUMO Y/O COMERCIAL	49%	57%	56%	51%	48%	35%	51%
CRÉDITO DE VIVIENDA	0%	0%	0%	0%	1%	4%	1%
CUENTA CORRIENTE	6%	3%	3%	10%	7%	9%	6%
CUENTA DE AHORROS	11%	11%	4%	8%	5%	11%	9%
SEGURO DE VIDA INDIVIDUAL	2%	0%	0%	1%	0%	0%	1%
LEASIN HABITACIONAL	0%	0%	1%	6%	1%	2%	1%
LEASING	0%	0%	4%	2%	3%	5%	2%
TARJETA DE CRÉDITO	31%	27%	32%	23%	35%	34%	30%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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

5. QUEJAS RECHAZADAS POR FALTA DE COMPETENCIA.

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

Durante el período en evaluación se presentaron veintitrés (23) casos, los cuales la Defensoría encontró fuera de su competencia para darle trámite conforme con los siguientes literales:

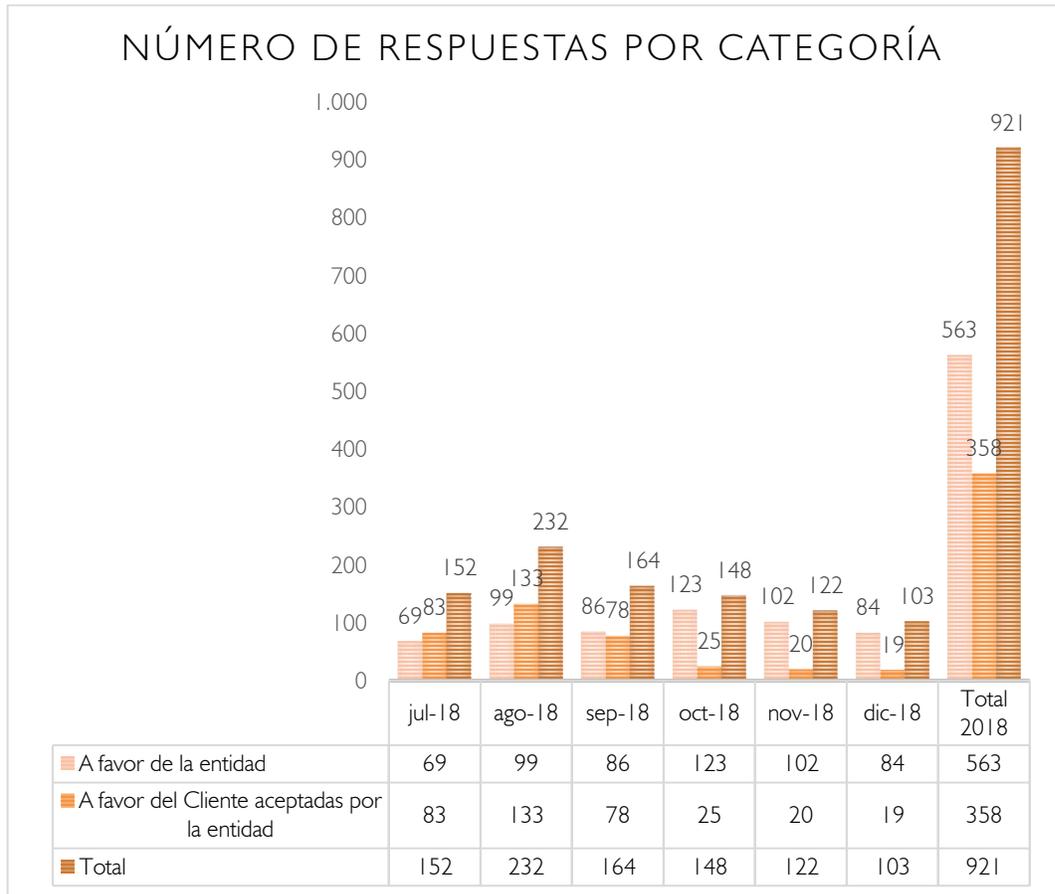
- Diecisiete (17) quejas por la causal **ELos que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.”**
- Una (1) queja por la causal **GLos que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor”**
- Cinco (5) reclamaciones por la causal **HLos que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.”**

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

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

6. RESPUESTAS A QUEJAS ADMITIDAS /TRASLADADAS.

Es de anotar que de las novecientos veintiuna (921) quejas respondidas, quinientos sesenta y tres (563) fueron a favor de la entidad y trecientas cincuenta y ocho (358) quejas restantes fueron a favor del Consumidor Financiero.



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

Formato 378 SFC	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	Total 2018
A favor de la entidad	45%	43%	52%	83%	84%	82%	61%
A favor del Cliente aceptadas por la entidad	55%	57%	48%	17%	16%	18%	39%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

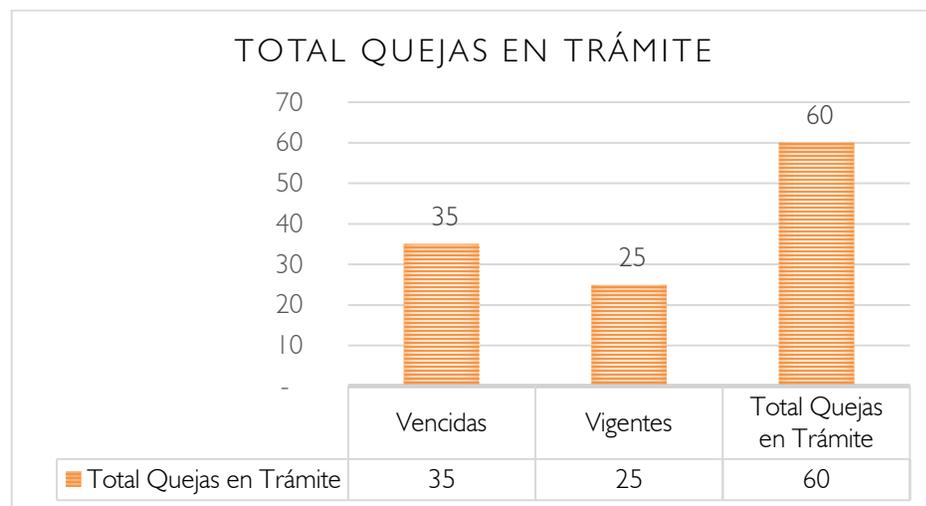
Fuente: Base de Datos Defensoría del Consumidor Financiero. Cálculos División de Análisis

7. QUEJAS ADMITIDAS EN TRÁMITE.

Las quejas en trámite son aquellas que no han sido contestadas al corte del treinta y uno (31) del mes de diciembre, bien sea por la entidad, el Consumidor Financiero o por la Defensoría. Al corte del mes mencionado se encontraban en trámite sesenta (60) reclamaciones, las cuales fueron remitidas a Itaú Corpbanca Colombia S.A. y nos encontrábamos a la espera de su contestación para proceder a dar respuesta a los Consumidores Financieros.

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

Ahora bien, las quejas que se encontraban en trámite ante el Banco Itaú Corpbanca Colombia S.A al treinta y uno (31) de diciembre se encontraban vencidas en términos treinta y cinco (35) quejas.

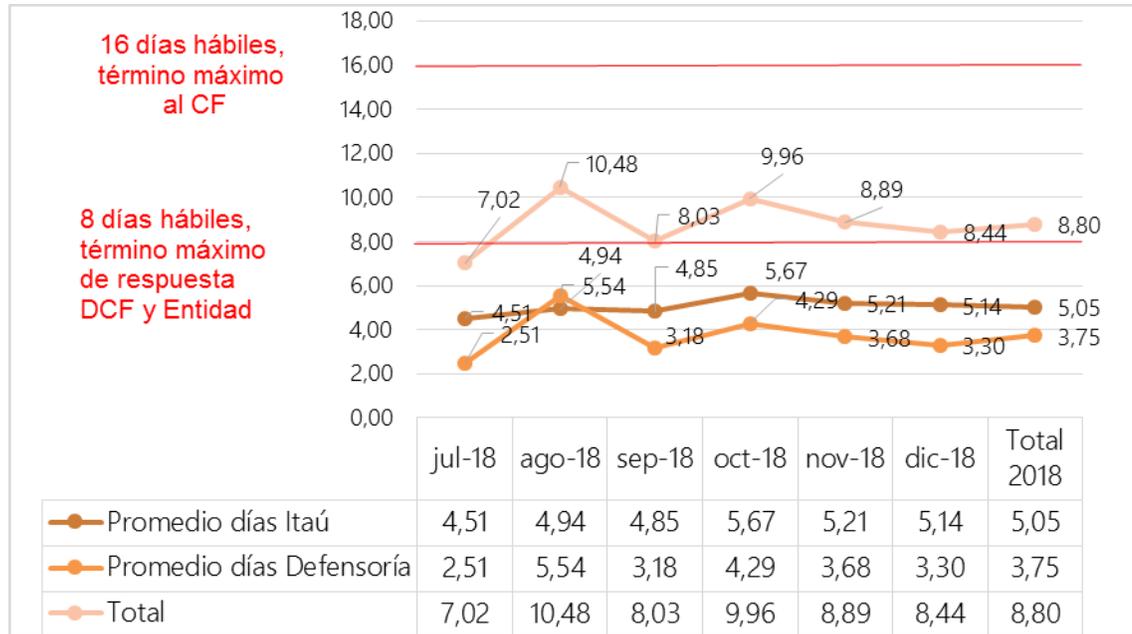


Fuente: Base de Datos Defensoría del Consumidor Financiero. Cálculos División de Análisis.

8. TIEMPO DE RESPUESTA.

En promedio ponderado, el tiempo de respuesta de Itaú Corpbanca Colombia S.A., durante el período de julio a diciembre del año 2018 a las quejas admitidas, fue de cinco punto cero cinco (5.05) días hábiles, el cual se encuentra dentro del término establecido en el Decreto 2555 de 2010, esto es de ocho (8) días hábiles contados a partir del día siguiente al traslado de la queja, para dar respuesta a las solicitudes de los Consumidores Financieros. Por lo que se resalta el esfuerzo realizado por

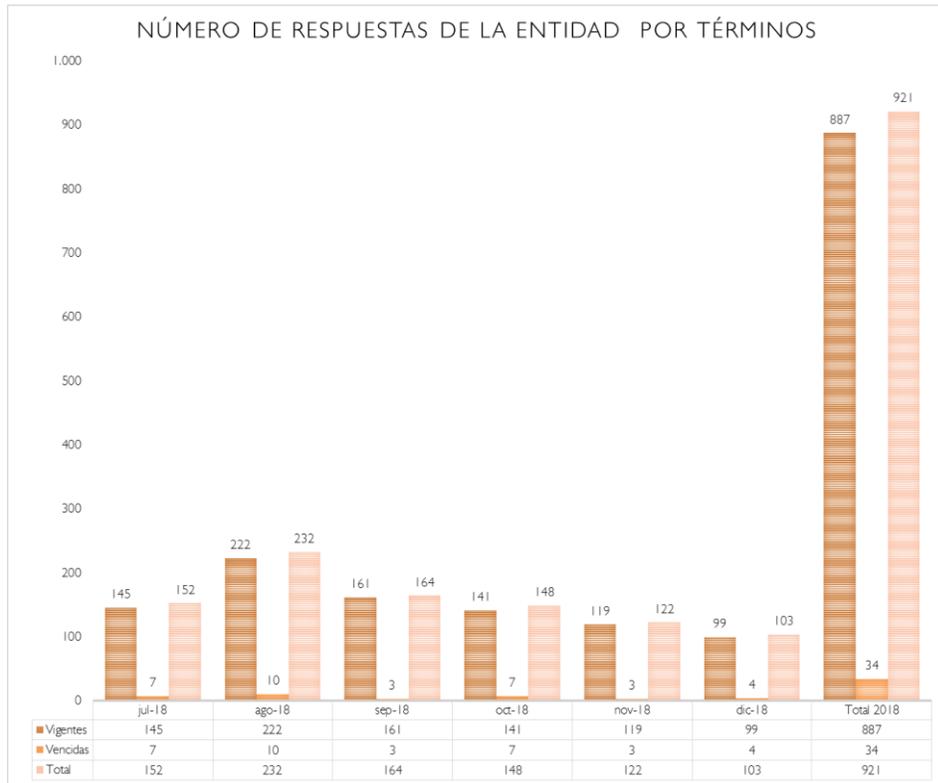
la entidad para emitir respuesta dentro del término establecido por el Decreto antes mencionado y como lo establece la Ley 1328 de 2009.



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

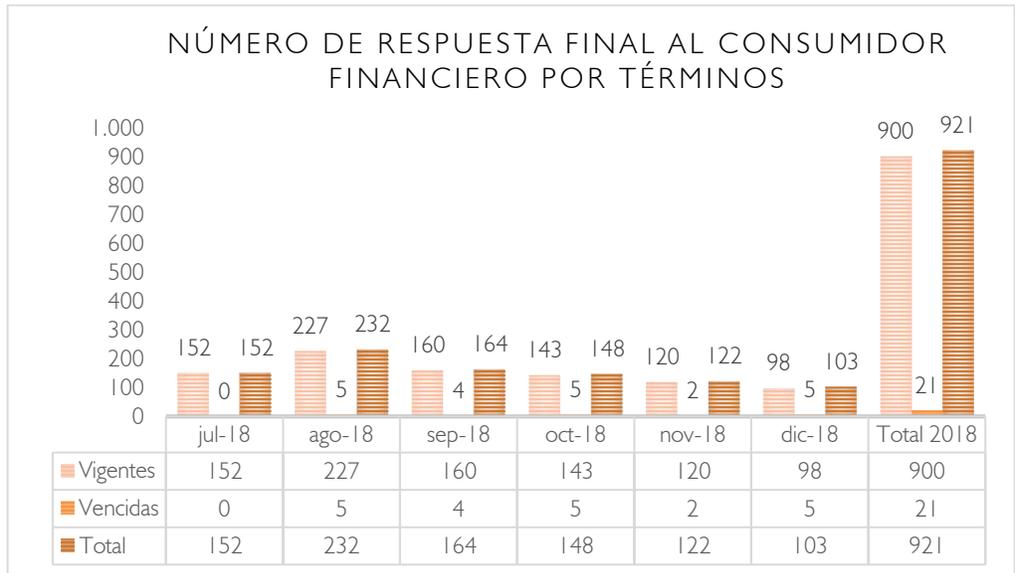
8.1. Respuestas vigentes y vencidas.

Se observa que de las respuestas que se recibieron por parte de Itaú Corpbanca Colombia S.A., las ochocientos ochenta y siete (887) de ellas se encontraban dentro del término otorgado para ser respondidas, ocho (8) días hábiles contados después de la fecha de recibo de la misma por parte del Defensor del Consumidor Financiero, y treinta y cuatro (34) de las quejas, se dieron por fuera del término oportuno de respuesta al Defensor del Consumidor Financiero.



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

Ahora bien, con relación al número de respuestas otorgadas al Consumidor Financiero, para lo cual el término legalmente establecido es de ocho (8) días hábiles contados desde el día siguiente al vencimiento del término estipulado para la entidad, de conformidad con lo previsto en el numeral 8 del artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, tenemos veintiún (21) respuestas vencidas en términos debido a la demora en la entrega de la información por parte del Banco, tal como se ilustra a continuación:



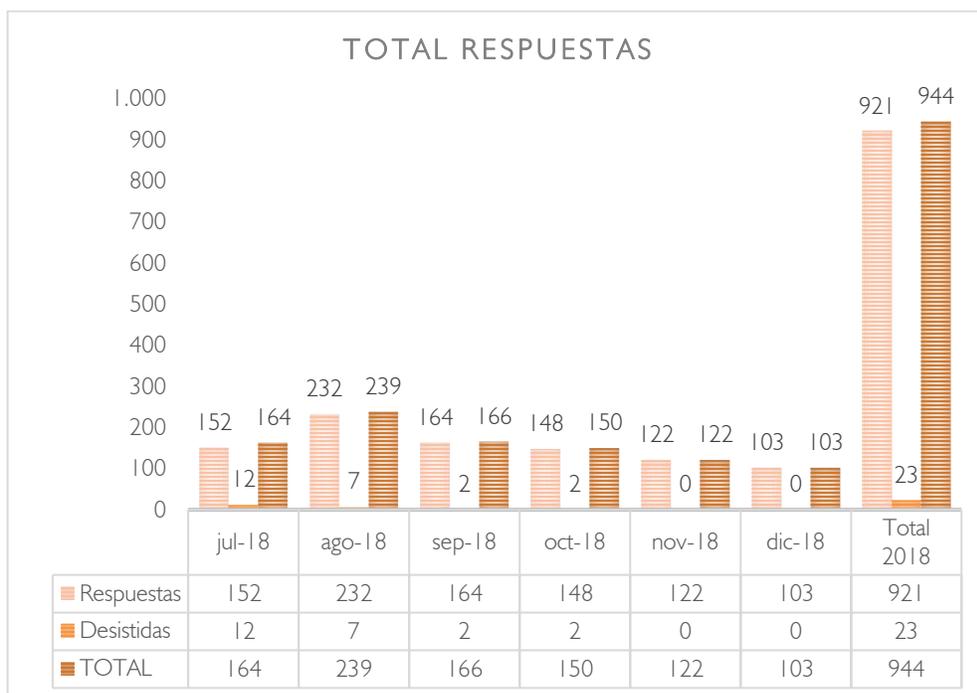
Fuente: Base de Datos Defensoría del Consumidor Financiero. Cálculos División de Análisis.

Cabe recordar, que esta Defensoría el día 04 de julio de 2018 recibió del anterior Defensor un total de trescientos diez (306) casos pendientes de respuesta, los cuales fueron concluidos gracias al trabajo conjunto entre el Banco y ésta Defensoría.

9. RESPUESTAS A QUEJAS ADMITIDAS.

Durante el período del 1 de julio al 31 de diciembre de 2018 se concluyeron novecientos cuarenta y cuatro (944) trámites, dentro de los cuales veintitrés (23) quejas, correspondieron a quejas desistidas, debido a que los Consumidores Financieros manifestaron de manera expresa no continuar con el trámite de la queja.

Así mismo, es pertinente anotar que los novecientos veintiún (921) casos restantes, se emitieron respuestas de fondo por parte de ésta Defensoría.



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

10. **INCONFORMIDADES**

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

Durante el período de julio a diciembre 2018 se presentaron ochenta y tres (83) inconformidades.

11. **SOLICITUDES DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN.**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 y el numeral 11 del artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, por medio de los cuales se les brinda la posibilidad a los usuarios de solicitar la celebración de Audiencias de Conciliación ante el Defensor del Consumidor Financiero, durante los meses de julio a diciembre de 2018 se presentaron once (11) solicitudes de audiencias de conciliación.

Así mismo, durante el período en evolución se concluyeron dos (2) trámites de conciliaciones, es oportuno precisar que las nueve (9) solicitudes restantes se encuentran pendientes de fijación de fecha para su realización.

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

12. ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS.

Durante el período del mes de julio al mes de diciembre de 2018, la Defensoría del Consumidor Financiero atendió ciento cuarenta y siete (147) llamadas telefónicas, de las cuales veinticinco (25) casos los consumidores financieros optaron por radicar la queja telefónica, se atendieron de manera personal cuarenta y tres (43) consumidores financieros.

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



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

13. SEGUIMIENTO A PRÁCTICAS ABUSIVAS.

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

14. REVISIÓN MANUAL SAC.

En relación lo dispuesto por la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010 y Parte I, Título III, Capítulo de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, ésta Defensoría realizó revisión al Manual SAC de Itaú Corpbanca Colombia S.A., para el mes de septiembre, en la que se le recomendó a la entidad lo siguiente:

- Que tuviera presente lo previsto respecto de la aplicación de la regulación.
- Se le sugirió que en desarrollo de cada política, la entidad tenga en cuenta los requisitos y criterios establecidos en el Numeral 1.5.1 del Capítulo II, Título 3, Parte I de la Circular Básica Jurídica.
- Se recomendó a la entidad incluir en su Manual SAC lo previsto en su documento “MU1191” el cual dispone directrices sobre el sistema de atención al consumidor financiero en situación de discapacidad.
- Así mismo, se le indicó al Banco que de conformidad con lo dispuesto en el Numeral 1.5.8 del Capítulo II, Título 3, Parte I de la Circular Básica Jurídica, indicar en el Manual SAC el vínculo web o enlace donde el consumidor financiera pueda informarse sobre los diferentes productos y servicios que prestan, así como las tarifas asociados, procedimientos de atención de peticiones, quejas o reclamos presentados directamente a la entidad, existencia del Defensor del Consumidor Financiero y sus funciones, así como el procedimiento de atención de peticiones y contratos estandarizados que estén empleando sus clientes.

15. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS FORMULADAS A LA ENTIDAD FINANCIERA EN EL INFORME ANUAL DE 2017.

El anterior Defensor del Consumidor Financiero, el doctor Guillermo Peña, en el informe anual de 2017, indicó algunas recomendaciones a la entidad financiera, en atención a que el suscrito Defensor inició sus labores a partir de julio de 2018 a la fecha, se ha realizado seguimiento al plan de acción que esta descrito a continuación.

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

Recomendaciones del Defensor del Consumidor Financiero en el informe de 2017	Plan de acción de Itaú Corpbanca Colombia S.A.
<p><i>“Se le recomiendo al Banco establecer un procedimiento más expedito y eficaz que permita atender ese tipo de solicitudes sin tantos obstáculos.”.</i></p>	<p>grupo de trabajo especializado en la ejecución de procesos de cierre y retención de productos, se realizó constante monitoreo y seguimiento al área de contact center de Itaú, así como a los funcionarios asignados, de tal manera que se permita garantizar la eficiencia de la operación y contribuir con el mejoramiento de los tiempos de respuesta, adicional, fue dispuesta por el Banco una sección exclusiva en su portal de internet en la cual pueden solicitar la cancelación de sus productos.</p>
<p>La Defensoría anterior en su informe de 2017 realizó también la siguiente recomendación sobre los retiros en cajeros automáticos sin fondos suficientes.</p> <p><i>“Se le recomiendo al Banco realizar ajustes tecnológicos necesario con el fin de no presentar el tipo de inconvenientes.”.</i></p>	<p>Al respecto informaron que se trató de eventos puntuales según la trazabilidad de las operaciones realizadas por los Consumidores Financieros, no obstante, los operativos de compensación se encuentran monitoreados en pro de subsanar de manera oportuna dichas situaciones.</p>
<p>Fue recomendado al Banco hacer seguimiento a los sobregiros en cuentas corrientes por causas distintas a cheques (crédito siete-cero).</p>	<p>Manifestó la entidad haber realizado ajustes pertinentes y en los estados de cuenta generados haciendo referencia a los intereses causados por la disposición bajo el concepto “ND Intereses”.</p>

16. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

16.1. Conclusiones.

16.1.1. Total de quejas recibidas:

Durante el período del mes de julio al mes de diciembre de 2018 la Defensoría del Consumidor Financiero, recibió mil treinta (1.030) quejas, de las cuáles en mil siete (1.007) reclamaciones se declaró competente, y veintitrés (23) reclamaciones se declaró como no competente.

16.1.2. Tiempo de respuesta:

En promedio ponderado, el tiempo de respuesta de Itaú Corpbanca Colombia S.A. durante los meses de julio a diciembre 2018 a las quejas admitidas, fue de cinco punto cero cinco (5.05) días hábiles, el cual se encuentra dentro del término establecido en el Decreto 2555 de 2010, ocho (8) días hábiles contados a partir del día siguiente al traslado de la queja, para dar respuesta a las solicitudes de los Consumidores Financieros.

Así mismo, es importante tener presente que en el período bajo estudio se respondieron novecientos veintiún (921) quejas.

16.1.3. Respuestas a favor del consumidor financiero:

Es pertinente destacar, que de las novecientos veintiún (921) respuestas emitidas por Itaú Corpbanca Colombia S.A. durante el año 2018, trecientos cincuenta y ocho (358) quejas, fueron a favor del Consumidor Financiero.

16.1.4. Tema con mayor número de quejas admitidas:

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

- A. **Revisión y/o liquidación:** El motivo por el cual la Defensoría recibió quejas por este concepto fue porque los Consumidores Financieros manifestaron haber realizado pagos a sus obligaciones; sin embargo,

dichos pagos no fueron aplicados correctamente a la misma o su obligación se encontraban mal liquidada.

- B. **Reporte centrales de riesgo:** Los casos en que se presentaron quejas por este concepto, los consumidores financieros indicaron haber realizado los pagos correspondientes, sin embargo, la entidad haber omitido su deber al realizar solicitud de actualización de información ante los operadores de información financiera, generando así despliegue de gestiones de cobranza.
- C. **Procedimientos y honorarios de cobranza:** La razón por la cual se presentaron quejas por este concepto fue porque los Consumidores Financieros manifestaron en sus reclamaciones haber presentado a la Casa de Cobranza o a la misma entidad solicitudes de acuerdo, alternativas o propuestas de pago, con el fin de normalizar o cancelar totalmente la obligación, sin obtener colaboración alguna por parte de éstas.

También se han presentado quejas por este concepto, toda vez que los Consumidores Financieros indicaron en los escritos de sus reclamaciones encontrarse al día con su respectiva obligación, sin embargo, han recibido gestiones de cobro por parte de la casa de cobranza, adicional esto le han generado el cobro de honorarios de cobranza los cuales consideran injustificados.

Por último, indicaron los Consumidores Financieros haber realizado acuerdos de pagos con las casa de cobranza antes mencionada, los cuales cumplieron, no obstante, evidenciaron que sus obligaciones aún no se encuentran normalizadas, puesto que no se había realizado la respectiva actualización a las mismas.

- D. **Indebida atención al Consumidor Financiero – Servicio:** Los casos que se presentaron por este tema correspondió a la presunta indebida atención a los Consumidores Financieros por parte de los funcionarios a cargo de la línea de atención del servicio al cliente, como de los funcionarios que se encuentran en cada una de las oficinas de la entidad financiera.

16.2. Recomendaciones.

16.2.1. Tema con mayor número de quejas admitidas:

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

- A. **Revisión y /o liquidación:** Se le recomienda al Banco revisar los procesos de liquidación de las obligaciones de los Consumidores Financieros, con el fin de que se registren los valores reales y se apliquen correctamente los pagos que éstos efectúan.
- B. **Reporte centrales de riesgo:** Se le recomienda al Banco realizar de manera periódica verificación de acuerdos de pago, con el fin de actualizar de manera oportuna la información transmitida a las centrales de riesgo, así como el estado de las obligaciones y la fecha correspondiente de cierre, de tal forma aplique lo contenido en el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008.
- C. **Procedimientos y honorarios de cobranza:**

En primer lugar, recomendamos a la entidad financiera implementar una medida que garantice el buen desarrollo de las actividades (procedimiento de gestiones de cobranza).

Así mismo, se le sugiere realizar retroalimentaciones periódicas a los funcionarios a cargo de la labor sobre temas que estén relacionados con el buen trato y respeto que tienen que brindar a los Consumidores Financieros, con el fin de no vulnerar sus derechos.

Cabe mencionar, que es importante que Itaú Corpbanca Colombia S.A. tenga en cuenta lo establecido en el numeral 5 del Capítulo I, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica (C.E. 029 de 2014) de la Superintendencia Financiera de Colombia que entre algunas de sus instrucciones señala lo siguiente:

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

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

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

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

Los funcionarios o terceros facultados para realizar la gestión de cobranza deben brindar información cierta, suficiente, actualizada y de fácil comprensión respecto de las obligaciones objeto de cobro, días de retardo, datos de contacto de los funcionarios o terceros autorizados a quienes puede acudir a fin de realizar eventuales acuerdos de pago, orden de imputación de los pago, entre otros.

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

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

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

(...)

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

De igual manera, le recomendamos a Itaú Corpbanca Colombia S.A. realizar retroalimentaciones o capacitaciones periódicas a sus funcionarios sobre lo contenido en el Manual SAC, a fin de que brinden una debida atención a sus clientes, toda vez que algunos Consumidores Financieros han manifestado obtener una mala atención por parte de funcionarios de la entidad.

En relación a la atención y/o suministro de información a los Consumidores Financieros, es la entidad financiera quien tiene el deber de atender la reclamación y/o solicitud en primera instancia, de tal manera que se le sugiere al Banco implementar medidas sobre estos aspectos, puesto que la Defensoría ha recibido reclamaciones por parte de los Consumidores Financieros argumentado que en la oficina donde han sido atendidos les han informado que es Defensor quien debe atender su solicitud y/o reclamación en primera instancia.

Así mismo, se le recomienda al Banco realizar retroalimentaciones periódicas de la figura del Defensor del Consumidor Financiero, sus funciones y cómo es el procedimiento para interponer una queja ante nosotros, esto de acuerdo con la Ley 1328 de 2009, artículo 8, literal A, numeral 3 que señala:

“ARTÍCULO 3o. PRINCIPIOS. Se establecen como principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, los siguientes:

A. Debida Diligencia. Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas. Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros.

(...)

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

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

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

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

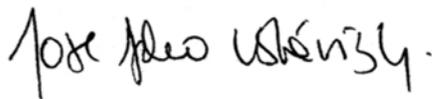
Por otro lado, la Defensoría del Consumidor Financiero y los funcionarios del Servicio de atención al cliente de la entidad realizaron diversas reuniones, como se puede evidenciar a continuación:

FECHA DE REUNIÓN	MOTIVO DE LA REUNIÓN	PARTICIPANTES
26 de julio de 2018	Realizar seguimiento a la gestión adelantada por la Defensoría y llegar acuerdos de servicio entre la entidad y el Defensor, que permitieran desarrollo de actividades más eficaz.	Las Funcionarias Yenifer Rodríguez, Francy Barrios, Mónica Calderón y José Federico Ustáriz.
05 de septiembre de 2018	Socialización del informe de gestión mensual y seguimiento a las labores de la Defensoría del Consumidor Financiero.	Las Funcionarias Ángela María Correa, Yenifer Rodríguez, Francy Barrios, Mónica Calderón y José Federico Ustáriz.

FECHA DE REUNIÓN	MOTIVO DE LA REUNIÓN	PARTICIPANTES
23 de octubre de 2018	Socialización del informe de gestión mensual y seguimiento a las labores de la Defensoría del Consumidor Financiero, implementación de sistema de punteo de quejas recibidas en el período.	Las Funcionarias Ángela María Correa, Yenifer Rodríguez, Francy Barrios, Mónica Calderón y José Federico Ustáriz.
30 de noviembre de 2018	Reunión Revisoría fiscal Pricewaterhousecoopers.	Los Funcionarios Ingrid Ramos y Jonathan Fuentes.
12 de diciembre de 2018	Socialización del informe de gestión mensual y seguimiento a las labores de la Defensoría del Consumidor Financiero.	Las Funcionarias Ángela María Correa, Yenifer Rodríguez, Francy Barrios, Mónica Calderón y José Federico Ustáriz.

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

Con mis sentimientos de consideración y aprecio,



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