

Bogotá D.C., 9 de agosto de 2018

Señor

Álvaro Pimentel Presidente
Itaú Corpbanca Colombia S.A.

Ciudad

Referencia: Informe de Gestión del Defensor del Consumidor Financiero para el período del 1º de enero al 29 de junio de 2018

Apreciado Señor:

En cumplimiento de la obligación establecida en la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010, en concordancia con la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, me permito presentar ante usted, y por su intermedio a la Junta Directiva y a la Asamblea General de Accionistas, el informe del Defensor del Consumidor Financiero para el período del 1º de enero al 29 de junio de 2018.

El informe de Gestión consta de las siguientes partes:

1. FUNCIÓN DE RESUOLUCIÓN DE QUEJAS

- 1.1. Criterios generales
- 1.2. Quejas tramitadas durante el periodo 1º de enero a 29 de junio de 2018
- 1.3. Comparativo quejas recibidas primer semestre 2017 Vs 2018
- 1.4. Pronunciamientos de la Defensoría del Consumidor Financiero
- 1.5. Quejas por producto
- 1.6. Principales causas de decisiones a favor de los Consumidores Financieros
 - 1.6.1. Campaña pago reducido en tarjeta de crédito
 - 1.6.2. No se envían extractos a clientes que se encuentran en mora
 - 1.6.3. Reestructuración de los créditos de libranza sin el consentimiento expreso del Consumidor Financiero
 - 1.6.4. Renovación de seguros sin autorización del Consumidor Financiero

- 1.6.5. Otros temas objeto de decisión en contra
2. FUNCIÓN DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS
3. FUNCIÓN DE VOCERÍA
4. RECOMENDACIONES
5. COLABORACIÓN DE LA ENTIDAD CON LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
6. INFORMES
7. RECURSO HUMANO Y TÉCNICO
8. REUNIONES
9. INFORMACIÓN SOBRE CLÁUSULAS Y PRÁCTICAS ABUSIVAS

Cordialmente,



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

Informe de Gestión Primer Semestre 2018
Defensoría Del Consumidor Financiero
Itaú Corpbanca Colombia S.A.

El objetivo de este informe es presentar la gestión de la Defensoría del Consumidor Financiero de Itaú Corpbanca Colombia S.A. durante el periodo 1º de enero a 29 de junio de 2018, de acuerdo con los parámetros normativos contenidos en la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010, en concordancia con la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, en ejercicio de las funciones de resolución de quejas, atención a los consumidores financieros, vocería y conciliación.

1. Función de resolución de quejas

1.1. Criterios generales

La Defensoría del Consumidor Financiero desarrolló sus labores durante el período 1º de enero a 29 de junio de 2018, atendiendo para ello criterios de independencia, objetividad, confidencialidad y gratuidad frente a los consumidores financieros, todo esto de acuerdo con lo establecido en la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010.

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

1.2. Quejas tramitadas durante el periodo 1º de enero a 29 de junio de 2018

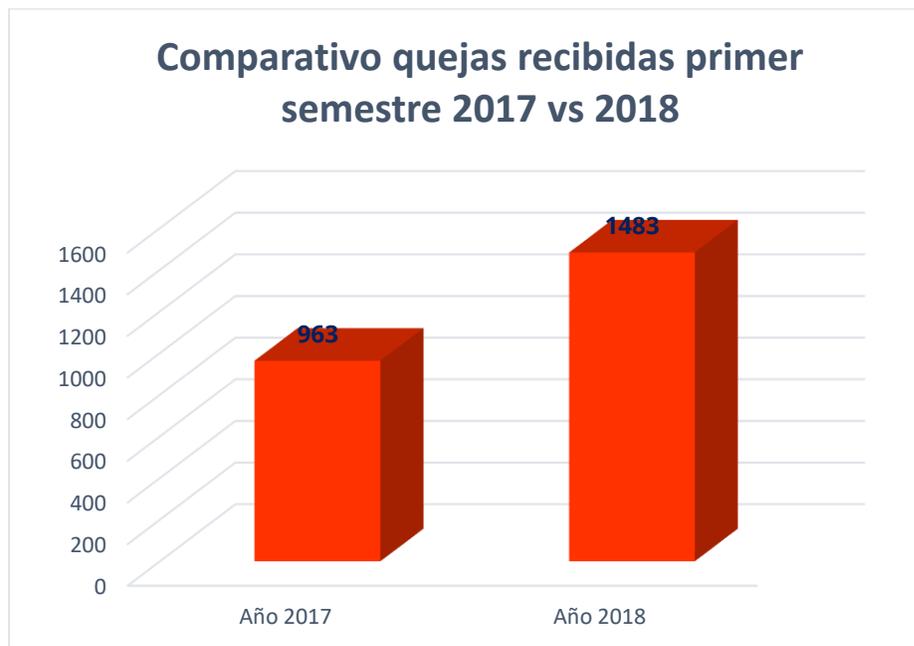
Al 31 de diciembre de 2017, se encontraban en trámite 367 quejas y se recibieron durante el período 1 de enero a 29 de junio de 2018, un total de 1483 reclamaciones. Dado lo anterior, en total para el período 1º de enero a 29 de junio de 2018 se tuvo conocimiento de 1850 quejas por parte de esta Defensoría, de las cuales se resolvieron 1544, quedando en trámite 306 quejas a 29 de junio de 2018, información que fue oportunamente remitida a la

Superintendencia Financiera de Colombia en los correspondientes informes trimestrales plasmados en el respectivo formato denominado F-378.

Quejas en trámite 31/12/2017	Quejas Recibidas durante el 1º de enero a 29 de junio de 2018	Total Quejas a resolver en el período 1º de enero a 29 de junio de 2018	Total de Resueltas	Quejas pendientes
367	1483	1850	1544	306

1.3. Comparativo quejas recibidas primer semestre 2017 Vs 2018

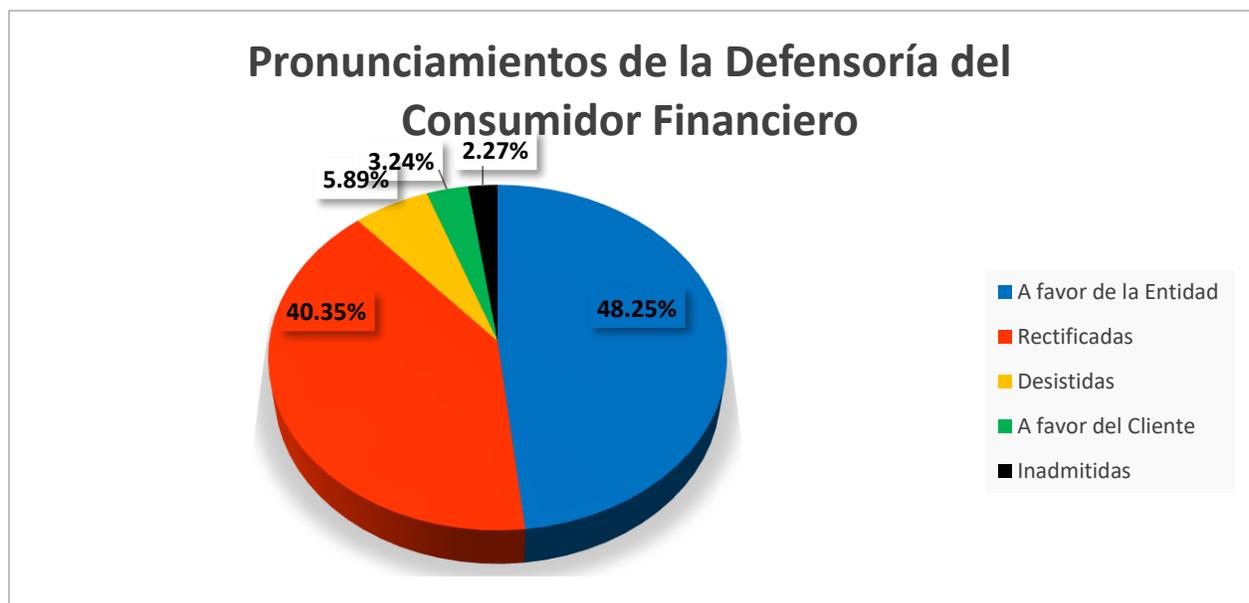
En cuanto a la cantidad de quejas presentadas durante el primer semestre de 2018, se presentó un aumento del 53.99% respecto de aquel que había tenido lugar en el año 2017, durante el cual se recibió un total de 963, tal como lo muestra el siguiente gráfico:



De continuar el desempeño por número de quejas en el segundo semestre, casi que se estarían duplicando el número de quejas respecto del año anterior, lo cual conlleva la necesidad de que se tomen medidas urgentes para disminuir el volumen.

1.4. Pronunciamientos de la Defensoría del Consumidor Financiero

Frente a las quejas resueltas por esta Defensoría en el período 1° de enero a 29 de junio de 2018, vale la pena señalar que 745 pronunciamientos tuvieron respuesta a favor de Itaú Corpbanca, esto es que no se evidenció la existencia de irregularidad alguna en cabeza de la entidad; 35 reclamos fueron inadmitidos por carecer la Defensoría de competencia para asumir el trámite de los mismos; 623 fueron objeto de rectificación por parte del Banco, esto es que Itaú Corpbanca, antes de la decisión, procede a adoptar alguna de las siguientes conductas: i) corrige un error frente al consumidor financiero; ii) resuelve la reclamación a favor del consumidor por decisión comercial y sin estar legalmente obligado a ello; iii) atiende la solicitud del consumidor en relación con un trámite pendiente; o iv) explica y aclara en su respuesta las situaciones del producto o trámite que adelanta el consumidor; a su vez, se presentaron 91 desistimientos de quejas por parte del respectivo consumidor financiero. Finalmente, en el curso del período del 1° de enero al 29 de junio de 2018, se evidenciaron 50 decisiones en contra del Banco, de las cuales oportunamente la entidad tuvo conocimiento. Esto se puede ver porcentualmente en el siguiente gráfico:



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

TARJETA DE CRÉDITO

030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	36
050	Bloqueo (productos)	8
080	Cobro servicios y/o comisiones	64
105	Consignación errónea	2
150	Descuentos injustificados	91
225	Fallas en cajero automático	3
240	Fallas en dispositivos móviles (celulares - agenda)	1
245	Fallas en Internet	8
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	5
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	82
380	No se remite información al cliente	34
435	Procedimientos y honorarios de cobranza	22
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	9
450	Reestructuración de créditos	22
480	Reporte centrales de riesgos	28
510	Revisión y/o Liquidación	29
535	Suministro de información insuficiente o errada	6
540	Suplantación presunta de persona	1
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	4
999	SUBTOTAL	455

CRÉDITO DE VIVIENDA		
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	4
080	Cobro servicios y/o comisiones	1
250	Fallas Red Oficina	1
265	Garantías y levantamiento de gravámenes	5
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	4

290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	13
380	No se remite información al cliente	4
435	Procedimientos y honorarios de cobranza	2
450	Reestructuración de créditos	3
480	Reporte centrales de riesgos	4
510	Revisión y/o Liquidación	10
535	Suministro de información insuficiente o errada	5
999	SUBTOTAL	56

CRÉDITO DE CONSUMO Y/O COMERCIAL		
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	47
080	Cobro servicios y/o comisiones	24
105	Consignación errónea	4
250	Fallas Red Oficina	1
265	Garantías y levantamiento de gravámenes	11
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	33
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	138
380	No se remite información al cliente	57
435	Procedimientos y honorarios de cobranza	38
450	Reestructuración de créditos	52
480	Reporte centrales de riesgos	65
510	Revisión y/o Liquidación	157
535	Suministro de información insuficiente o errada	18
540	Suplantación presunta de persona	1
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	1
575	Procedimientos y honorarios de cobranza - Víctimas	1
999	SUBTOTAL	648

INTERMEDIACION DE MERCADO CAMBIARIO (GIROS - COMPRAVENTA DE DIVISAS)		
080	Cobro servicios y/o comisiones	1
355	Negativa o dilación en el pago	1
400	Operaciones de comercio exterior autorizadas	1
999	SUBTOTAL	3

CUENTA CORRIENTE		
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	2
045	Billetes falsos	1
050	Bloqueo (productos)	2
075	Cheques (Devolución, negociación, otros)	6
080	Cobro servicios y/o comisiones	6
105	Consignación errónea	4
150	Descuentos injustificados	26
220	Fallas en audio respuesta (IVR-Teléfono)	2
225	Fallas en cajero automático	1
245	Fallas en Internet	4
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	25
320	Información sujeta a reserva	1
380	No se remite información al cliente	2
410	Pago irregular en caja	1
415	Pagos a establecimientos de comercio (voucher-otros convenios)	1
480	Reporte centrales de riesgos	12
530	Sobregiro o descubierto	4
999	SUBTOTAL	100

CUENTA DE AHORROS		
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	7

045	Billetes falsos	1
050	Bloqueo (productos)	8
075	Cheques (Devolución, negociación, otros)	1
080	Cobro servicios y/o comisiones	7
105	Consignación errónea	5
115	Convenios de pagos (servicios públicos, prestaciones, salud, etc..)	5
150	Descuentos injustificados	47
225	Fallas en cajero automático	19
245	Fallas en Internet	9
250	Fallas Red Oficina	1
270	Gravamen movimientos financieros	9
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	2
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	51
320	Información sujeta a reserva	1
350	Negación a la apertura o solicitud del producto	1
380	No se remite información al cliente	3
480	Reporte centrales de riesgos	6
510	Revisión y/o Liquidación	9
999	SUBTOTAL	192

C.D.T.		
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	3
080	Cobro servicios y/o comisiones	1
250	Fallas Red Oficina	1
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	1
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	4
510	Revisión y/o Liquidación	2
999	SUBTOTAL	12

LEASING		
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	5
080	Cobro servicios y/o comisiones	1

265	Garantías y levantamiento de gravámenes	2
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	12
380	No se remite información al cliente	7
395	Opción de compra	4
435	Procedimientos y honorarios de cobranza	1
510	Revisión y/o Liquidación	7
535	Suministro de información insuficiente o errada	3
999	SUBTOTAL	42

LEASING HABITACIONAL		
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	1
105	Consignación errónea	1
265	Garantías y levantamiento de gravámenes	1
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	2
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	5
380	No se remite información al cliente	1
395	Opción de compra	2
435	Procedimientos y honorarios de cobranza	6
510	Revisión y/o Liquidación	15
535	Suministro de información insuficiente o errada	2
999	SUBTOTAL	36

1.5. Quejas por producto

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



1.6. Principales Causas de decisiones a favor de los Consumidores Financieros

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

1.6.1. Campaña Pago Reducido en Tarjeta de Crédito

En relación con la inconformidad por la campaña de pago reducido en las tarjetas de crédito, esta Defensoría evidenció que, a pesar de que en el extracto recibido por los Consumidores Financieros aparece un fragmento relacionado con la promoción de esta campaña, mediante la cual se ofrece la posibilidad de diferir el saldo a corte a un número de cuotas (24 o 36) y a la tasa vigente al momento de aplicarse, no se puede presumir la voluntad del Consumidor,

toda vez que este último no tiene la posibilidad de expresar de manera clara querer diferir su pago a las cuotas que señala la campaña ni a la tasa a la que se le propone. Lo anterior es una muestra clara de una cláusula abusiva de las que trata la Circular Externa 018 de 2016 expedida por la Superintendencia Financiera, la cual dice al respecto:

“6.1.5.9. Las que presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor financiero, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo”.

De lo anterior se puede evidenciar que los Consumidores Financieros no tienen la posibilidad de expresar su consentimiento previo para hacer parte de la promoción de pago reducido. Por tal razón, no es de recibo la respuesta del Banco al decir que los Consumidores tenían conocimiento por recibir las condiciones de la promoción, puesto que no hubo expresión de su voluntad para acogerse a la mencionada campaña.

De otra parte, considera esta Defensoría que, si bien podrían aplicarse a la propuesta de pago reducido las normas de la oferta de que tratan los Artículos 845, 846 y siguientes del Código de Comercio, no es claro afirmar que el pago por un monto menor al valor mínimo signifique, sin lugar a duda, la aceptación tácita de la propuesta.

Por el contrario, el pago por un valor menor al mínimo determinado en el extracto, puede obedecer simplemente a que los Consumidores no tuvieron los recursos necesarios para cubrir el monto mínimo y por ello pagan una cantidad menor, sin que tal situación implique la aceptación de la oferta del llamado pago reducido.

Ejemplos de quejas por este motivo: 7622, 7539, 7502, 7272, 7151, 7116, 6971, 6772, 6747 y 3048.

1.6.2. No se envían extractos a clientes que se encuentran en mora

Esta Defensoría evidenció casos en los que el Banco informó que, dado que los Consumidores Financieros se encuentran en mora, no se generan extractos. Al respecto es importante precisar que, en virtud de lo establecido en el Artículo 6.1.1.10 de la Circular 018 de 2016, se

considera una cláusula y/o práctica abusiva, las que establezcan que el Consumidor Financiero no recibirá extractos cuando incurran en mora en sus productos, tal como se puede detallar a continuación:

...“6.1.1.10. Las que establecen que el consumidor financiero no recibirá extractos, cuentas de cobro, estados de cuentas o documentos similares, cuando incurra en mora”.

Por lo tanto, la Defensoría evidencia una irregularidad en el proceder del Banco al no remitir los extractos de los productos de los Consumidores Financiero cuando estos presentan mora en sus productos.

Ejemplos de quejas por este motivo: 7355, 6309, 3092.

1.6.3. Reestructuración de los Créditos de Libranza sin el consentimiento expreso del Consumidor Financiero

Se pudo evidenciar que, en el documento denominado Aceptación de Condiciones de Crédito de Libranza, los Consumidores Financiero aceptan que el Banco, en los casos en que se presenta una mora en el pago para cubrir la obligación, queda facultado para normalizar o reestructurar la obligación.

Asimismo, se aprecia que Itaú Corpbanca notifica de manera previa a los Consumidores Financieros de las consecuencias que podría acarrear la mora que presenta su obligación. No obstante, esta Defensoría considera que realizar la reestructuración sin consentimiento expreso del Consumidor después de ser informado de la misma es una cláusula abusiva, tal como lo señala el numeral 10.1.1 literal B de la Circular Externa 039 expedida por la Superintendencia Financiera.

“10.1.1. b) Autoricen a las Entidades Vigiladas para adoptar decisiones de manera unilateral” ...

Así las cosas, se pudo evidenciar una irregularidad por parte del Banco al aplicar la reestructuración al crédito del Consumidor sin contar con el consentimiento expreso de este último.

Ejemplos de quejas por este motivo: 7087, 7029, 6808

1.6.4. Renovación de Seguros sin autorización del Consumidor Financiero

Itaú Corpbanca, a través de su servicio de Bancaseguros, informa que, en los casos de renovación, remite un certificado de renovación de seguros a los Consumidores Financieros, quienes deben informar si aceptan o no la referida renovación, pero que, en caso de no recibir ninguna comunicación de los Consumidores Financieros, presumen que los mismos aceptaron la renovación de los seguros.

Esta Defensoría destaca que la renovación automática de los seguros es una práctica abusiva en virtud de lo establecido en el numeral 6.1.5.6 de la Circular 018 de 2016, que estipula lo siguiente:

“...6.1.5.6. Las que establecen la prórroga o renovación automática de un contrato sin el consentimiento del consumidor financiero, salvo que esta conlleve un beneficio para el consumidor financiero o se le haya dado la oportunidad de aprobar o rechazar con suficiente antelación si se realiza o no la prórroga o renovación...”

En ese sentido, no se puede presumir el consentimiento del Consumidor Financiero con el solo envío de una certificación de renovación, sino que se debe contar con la aceptación expresa del Consumidor Financiero.

Ejemplos de quejas por este motivo: 7254, 7169, 7044, 6627

1.6.5. Otros temas objeto de decisión en contra

Queja 6749. El Banco aceleró el pago de las obligaciones por el incumplimiento en el pago de la tarjeta de crédito, siendo esta una cláusula abusiva, de acuerdo con la Circular Externa 018 de 2016 de la Superintendencia Financiera, que establece entre las cláusulas abusivas lo siguiente:

“...6.1.5.3. Las que permiten acelerar el plazo o terminar de manera automática una obligación por el incumplimiento de otra, sin informar previamente al consumidor financiero con al menos 5 días hábiles de antelación...”

Queja 6724: aplicación de los abonos adicionales al crédito sin respetar la voluntad del Consumidor Financiero, contraviniendo lo dispuesto en el art. 5 literal G de la ley 1328 de 2009 que establece:

“ARTÍCULO 5o. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS. Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada, los siguientes derechos: (..) g) (...) Es derecho del deudor decidir si el pago parcial que realiza la abonará a capital con disminución de plazo o a capital con disminución del valor de la cuota de la obligación”

Queja 6836: Cargos a la cuenta corriente sin autorización del Consumidor Financiero y sin soporte para debitar de la misma.

Queja 7388: Cargo de honorarios de cobranzas a la facturación del crédito libre destino, sin el soporte de la gestión desplegada, constituyéndose en una práctica abusiva de conformidad con lo dispuesto en la Circular Externa de 2008:

“Circular Externa 018 de 2016 expedida por la Superintendencia Financiera, la cual dice al respecto: “...6.2.6. Realizar cobros por concepto de gastos de cobranza de manera automática y sin realizar previamente gestión profesional alguna encaminada a conseguir el pago...”

Queja 6947: Cobro de un seguro sin el consentimiento del Consumidor Financiero.

Queja 7115: Débito de la cuenta de ahorros por solicitud de un tercero, sin contar con la autorización del Consumidor Financiero.

Queja 6722: Demora injustificada en el traspaso del inmueble objeto de leasing.

Queja 6639: Doble débito para el pago de tarjeta de crédito.

Queja 6780: El Banco no emitió el correspondiente certificado de seguro de viaje.

Queja 7383: No se recaudaron las primas del seguro exequial por falla en el sistema del Banco.

Queja 6484: Reporte en centrales desactualizado, toda vez que el Consumidor Financiero saldó sus obligaciones en el año 2017.

Queja 7209: El Banco cobró un seguro de vida deudores sin contar con la aceptación del Consumidor Financiero, por cuanto los documentos contractuales no están firmados por el cliente.

Queja 6758: Se descontó de la cuenta de otro Banco el valor de la cuota, a pesar de que el Consumidor Financiero había pagado con anterioridad el valor de la cuota.

Queja 6689: se refinanció el saldo de la obligación con una cuota superior a la informada telefónicamente.

Queja 7579 y 7143: Se registró en el sistema del Banco un menor valor de la cuota, lo que ocasionó que al final del crédito presentara una última cuota con los excedentes dejados de cobrar mes a mes durante la vigencia del crédito.

Queja 6701: Seguro de IATAI no le prestó la asistencia en viaje.

2. FUNCIÓN DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

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

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

Esta Defensoría ejerció la función de atención a los consumidores financieros en 41 casos, de acuerdo con la potestad que le es conferida para ello por la Ley 1328 de 2009.

3. FUNCIÓN DE VOCERÍA

Conforme lo consagrado en el literal d) del art. 13 de la Ley 1328 de 2009 y en concordancia con el Artículo 2.34.2.1.6 del Decreto 2555 de 2010, la Defensoría del Consumidor Financiero tiene como función la de ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva institución de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas, pudiendo

dirigir en cualquier momento a las Juntas Directivas o Consejos de Administración de las entidades vigiladas recomendaciones y propuestas.

Al respecto, el suscrito Defensor solicita la intervención de la Junta Directiva para que las situaciones descritas como motivos de queja bajo los numerales 1.6.1, 1.6.2, 1.6.3, 1.6.4 de este informe no se sigan presentando.

4. RECOMENDACIONES

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

- a) Campaña Pago Reducido Tarjeta de Crédito: Teniendo en cuenta que los Consumidores Financieros son acogidos de manera automática a la campaña “Pago Reducido, siendo esto una cláusula o práctica abusiva en los términos de la Circular Externa 018 de 2016, se recomienda que en todos los casos se cuente con la voluntad expresa del Consumidor Financiero, para aplicar dicha campaña. Ejemplos: cédulas de ciudadanía: 53101134, 37559463, 10234525, 1036638408, 51811274, 30336110, 27051279, 1010163347, 1015397477 y 16773275.
- b) Reestructuración de libranzas sin autorización del consumidor: Si bien esta Defensoría ha venido informando al Banco de los casos relacionados con esta causa, persisten las reclamaciones, motivo por el que recomendamos enfáticamente que se busque una solución definitiva para que no vuelvan a ocurrir estos casos. Ejemplos: cédulas de ciudadanía No. 41506797, 51798955, 52791729.
- c) Envío de Extractos a clientes en mora Teniendo en cuenta que el no envío de extractos a los Consumidores Financiero cuando estos se encuentran en mora es considerado por la Circular Externa 018 de 2016 como una cláusula abusiva, se recomienda hacer los ajustes a la parametrización del sistema a efectos de que se generen los correspondientes extractos a los Consumidores Financieros, independiente de la altura de la mora alcanzada por los Consumidores Financieros. Ejemplos: cédulas de ciudadanía 52646409, 1014207317 y 39540412.

d) Renovación de Seguros sin autorización del Consumidor Financiero En ejercicio de la labor de Bancaseguros, se recomienda verificar con la Aseguradora que las renovaciones de seguros cuenten con la autorización expresa del Consumidor Financiero, puesto que el solo envío de la certificación no puede entenderse como la aceptación expresa de los Consumidores Financieros en aceptar la referida renovación. Ejemplos: cédulas de ciudadanía 51870244, 1014209940, 42084152, 80018328.

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

5. COLABORACIÓN DE LA ENTIDAD CON LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Durante el primer semestre de 2018 no se presentaron casos en los que Itaú Corpbanca Colombia se hubiese negado a suministrar la información requerida por la Defensoría del Consumidor Financiero, por el contrario, vale la pena destacar que el Banco ha cumplido a cabalidad lo establecido en la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010, poniendo generalmente a disposición, en forma oportuna, la información necesaria para la resolución de las quejas. No obstante, se presentaron varias demoras que fueron informadas oportunamente.

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

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

6. INFORMES

En atención a lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia se transmitieron oportunamente a dicho organismo, los informes sobre el estado de quejas interpuestas ante esta Defensoría con corte al 31 de marzo y 30 de junio de 2018.

7. RECURSO HUMANO Y TÉCNICO

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

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

De otra parte, en lo relativo al recurso humano empleado, durante el período del 1º de enero a 29 de junio de 2018, en adición al Defensor del Consumidor Financiero principal y su suplente, esta oficina tuvo a disposición cuatro abogados para la sustanciación de quejas y un abogado coordinador. Así mismo, se tuvo dispuesto un asistente.

De acuerdo con lo descrito, teniendo en cuenta los recursos humanos y técnicos que ha dispuesto la Defensoría del Consumidor Financiero, cabe manifestar que los mismos han resultado idóneos para el ejercicio de las funciones correspondientes, razón por la que no se solicitaron a la entidad recursos adicionales.

8. REUNIONES

A lo largo del período 1º enero a 29 de junio de 2018 se realizaron dos reuniones periódicas, así como se mantuvo la comunicación telefónica con los funcionarios del Banco encargados de atender las solicitudes de los consumidores que presentan sus solicitudes ante la Defensoría. El objetivo de estas reuniones fue hacer seguimiento a los correctivos tomados por parte de la entidad en relación con las recomendaciones efectuadas por la Defensoría, y efectuar retroalimentación general en relación con las actividades de esta. Adicionalmente, en estas reuniones se hizo un seguimiento al SAC, en especial para identificar si los motivos de las quejas presentadas en la Defensoría eran iguales o similares a las formuladas a la entidad de vigilancia y control y al Banco directamente. La conclusión es que los temas eran prácticamente iguales y, por ello, se hizo un seguimiento a las medidas adoptadas por la Entidad, y se advirtió del volumen de casos abiertos pendientes de respuesta por parte del Banco.

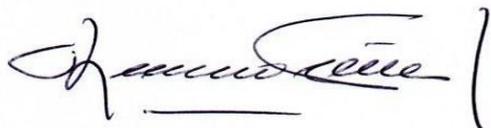
9. INFORMACIÓN SOBRE CLÁUSULAS Y PRÁCTICAS ABUSIVAS

Con relación a este tema, la Defensoría identificó cuatro situaciones que consideró prácticas o cláusulas abusivas, a saber: i) los casos de aceptación tácita que entiende el Banco frente al Pago Reducido; ii) el no envío de extractos a clientes en mora; iii) la reestructuración de libranzas sin consentimiento expreso y previo; y iv) la renovación de pólizas sin consentimiento previo del consumidor.

El suscrito agradece a los señores accionistas la deferencia que tuvieron al designarme como Defensor del Consumidor Financiero, cargo que ejercí hasta el 29 de junio pasado, desempeñando las funciones bajo el principio de que el Banco y sus funcionarios se deben a sus clientes, y por ello sus motivos de queja son la mejor herramienta para mejorar el servicio al consumidor.

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

Cordialmente,



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