



# INFORME DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

A LA ASAMBLEA GENERAL DE  
ACCIONISTAS

# 2020



Bogotá D.C., 11 de febrero de 2021

Señores

**ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS**

**Itaú Corpbanca Colombia S.A.**

Ciudad. -

Asunto: Informe Defensor del Consumidor Financiero comprendido entre el mes de enero y diciembre de 2020.

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 enero y el 31 de diciembre de 2020, 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 2020, la Defensoría del Consumidor Financiero de Itaú Corpbanca Colombia S.A. ha realizado las siguientes actividades:

## **1. 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 enero 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.

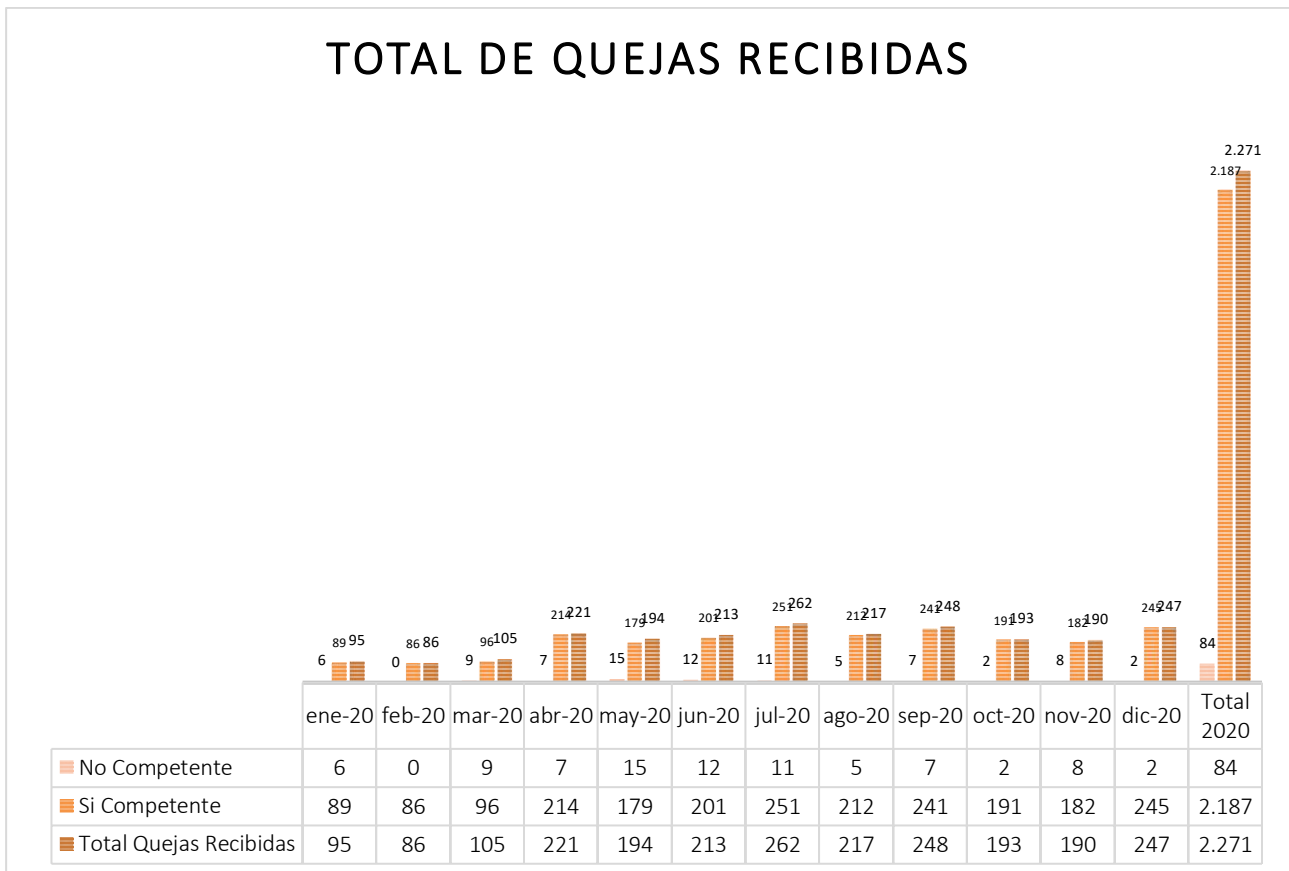
### 1.3. Criterio Operativo:

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 mes de enero a diciembre de 2020.

En este período, la Defensoría recibió dos mil doscientos setenta y una (2271) quejas, de las cuáles en dos mil ciento ochenta y siete (2187) reclamaciones fueron admitidas y ochenta y cuatro (84) fueron inadmitidas/rechazadas.



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

RECIBIDAS	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	Total 2020
No Competente	5%	0%	9%	3%	8%	6%	4%	2%	3%	1%	4%	1%	4%
Si Competente	95%	100%	91%	97%	92%	94%	96%	98%	97%	99%	96%	99%	96%
Total Quejas Recibidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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

### 3. Clasificación quejas recibidas

Al cierre del treinta y uno (31) de diciembre de 2020, fueron recibidas dos mil ciento ochenta y siete (2187) quejas por los siguientes conceptos.

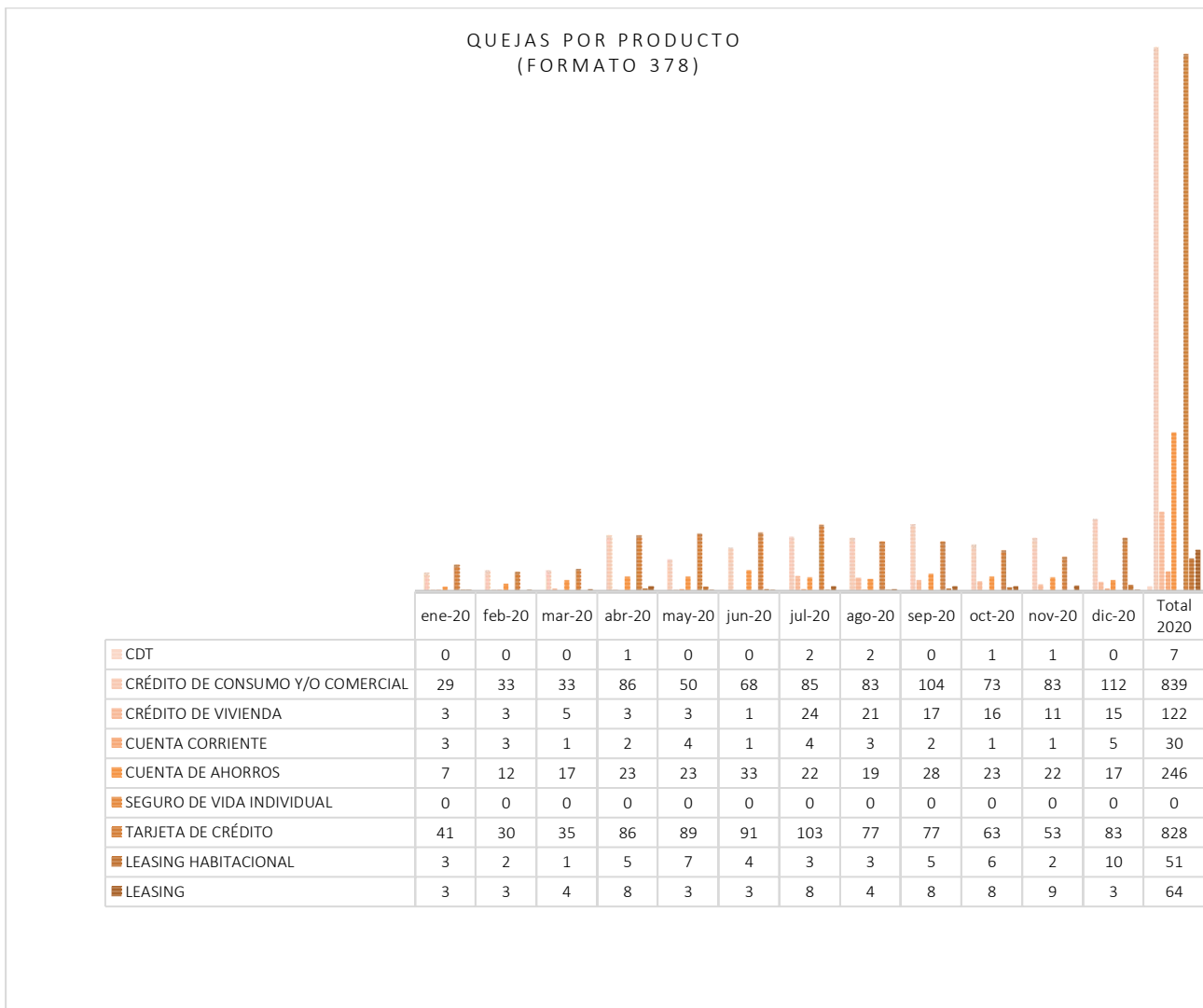
MOTIVO DE RECLAMACIÓN		ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	Total 2020
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	2	10	8	54	23	16	40	22	32	30	28	24	289
45	Billetes falsos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
50	Bloqueo (productos)		1		8	0	0	0	2	3	4	5	1	24
75	Cheques (devolución, negociación, otros)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
80	Cobros servicios y/o comisiones	10	11	7	12	28	27	29	17	13	16	11	13	194
105	Consignación errónea	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
115	Convenio de pagos	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
150	Descuentos injustificados	2	2	1	3	1	1	1	0	0	0	0	0	11
195	Entrega de dineros sin juicio de sucesión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
225	Fallas en cajera automático	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
235	Fallas en datafono (compras)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
240	Fallas en dispositivos móviles (celulares- agenda)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
245	Fallas en internet	0	0	0	4	0	0	0	0	0	1	4	4	13
250	Fallas red oficina	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
255	Fallas técnicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
265	Garantías y Levantamientos de gravámenes	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	3
270	Gravamen a movimientos financieros	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	4	2	6	2	11	5	3	4	5	8	3	4	57
320	Información sujeta a reserva	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
340	Mora en el pago o en el trámite	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
380	No se remite información al cliente	1	0	1	1	2	1	1		1	2		1	11
385	Objeción o negativa para atender el siniestro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
405	Pago de cheque falsificado o irregular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
410	Pago irregular en caja	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
415	Pagos a establecimientos de comercio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
435	Procedimientos y honorarios de cobranza	3	0	2	8	8	8	8	5	11	12	4	9	78
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	2	1	4	0	0	0	2	0	0	2	1	0	12
450	Reestructuración de créditos	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	2	0	5
480	Reportes centrales de riesgos	5	8	4	4	0	9	14	11	19	7	14	42	137
510	Revisión y/o Liquidación	51	47	53	106	8	121	146	140	147	105	92	135	1151
530	Sobregiro o Descubierto	0	0	0	0	89	0	1	1	0	0	0	0	91
535	Suministro de información insuficiente o errada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
540	Suplantación presunta de persona	6	4	9	9	7	10	6	9	7	3	13	8	91
550	Vinculación presunta fraudulenta	2	0	1	0	2	3	0	0	1	0	1	2	12

Total	89	86	96	214	179	201	251	212	241	191	182	245	2187
-------	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------

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	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
CDT	0%	0%	1%	1%	0%	1%	1%	0%
CRÉDITO DE CONSUMO Y/O COMERCIAL	28%	34%	34%	39%	43%	38%	46%	46%
CRÉDITO DE VIVIENDA	2%	0%	10%	10%	7%	8%	6%	6%
CUENTA CORRIENTE	2%	0%	2%	1%	1%	1%	1%	2%
CUENTA DE AHORROS	13%	16%	9%	9%	12%	12%	12%	7%
SEGURO DE VIDA INDIVIDUAL	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
TARJETA DE CRÉDITO	50%	45%	41%	36%	32%	33%	29%	34%
LEASING HABITACIONAL	4%	2%	1%	1%	2%	3%	1%	4%
LEASING	2%	1%	3%	2%	3%	4%	5%	1%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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 ochenta y cuatro (84) casos, los cuales la Defensoría encontró fuera de su competencia para darle trámite conforme con los siguientes literales:

- Una (1) queja por la causal **B)** *“Los concernientes al vínculo laboral entre las entidades y sus empleados o respecto de sus contratistas”*
- Una (1) queja por la causal **B)** *“Aquellos que se deriven condición de accionista de las entidades”*
- Veintidós (22) quejas por la causal **E)** *“Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.”*
- tres (3) queja por la causal **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”<sup>2+</sup>*
- cincuenta y cinco (55) reclamaciones por la causal **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.”*

- dos (2) queja por la causal I) *“Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación”*

No obstante, se les manifestó a los solicitantes los motivos por los cuales se adoptó esta 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.

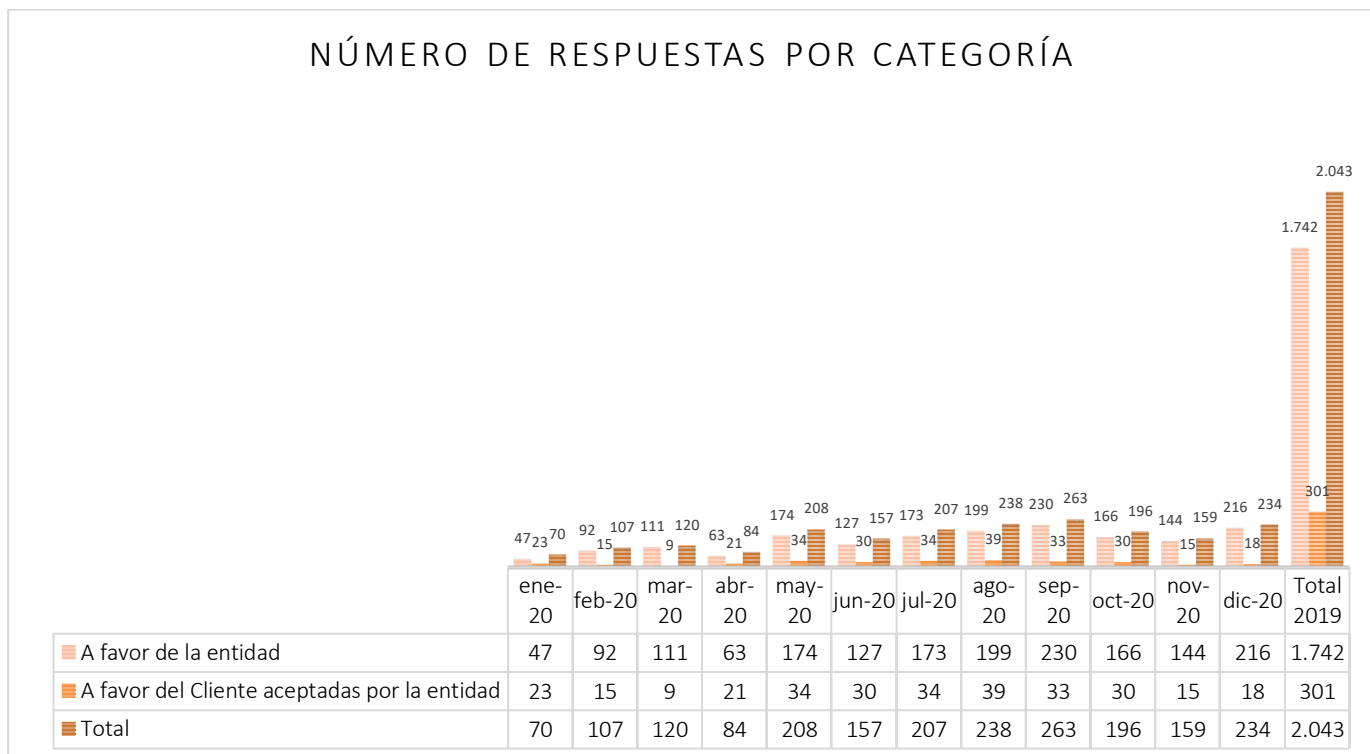
## 6. Respuestas a quejas admitidas.

Durante el período comprendido entre enero y diciembre de 2020 se concluyeron dos mil ciento cuarenta y un (2141) trámites de los cuales dos mil ciento cuarenta y tres (2043) obtuvieron respuesta de fondo por parte de la entidad y de la Defensoría del Consumidor Financiero, y ningún trámite fue desistido, bien sea porque el consumidor financiero no atendió dentro del término estimado la solicitud de información presentada por la Defensoría, o porque voluntariamente desistieron de continuar con el trámite.

Ahora bien, de las dos mil cuarenta y tres (2043) trámites quejas con respuesta de fondo, mil setecientos cuarenta y dos (1742) fueron a favor de la entidad, y trecientos uno (301) respuestas fueron a favor del consumidor financiero, aceptadas por la entidad.



## NÚMERO DE RESPUESTAS POR CATEGORÍA



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

Formato 378 SFC	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	Total 20
A favor de la entidad	67%	86%	93%	75%	84%	81%	84%	84%	87%	85%	91%	92%	85%
A favor del Cliente aceptadas por la entidad	33%	14%	8%	25%	16%	19%	16%	16%	13%	15%	9%	8%	15%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

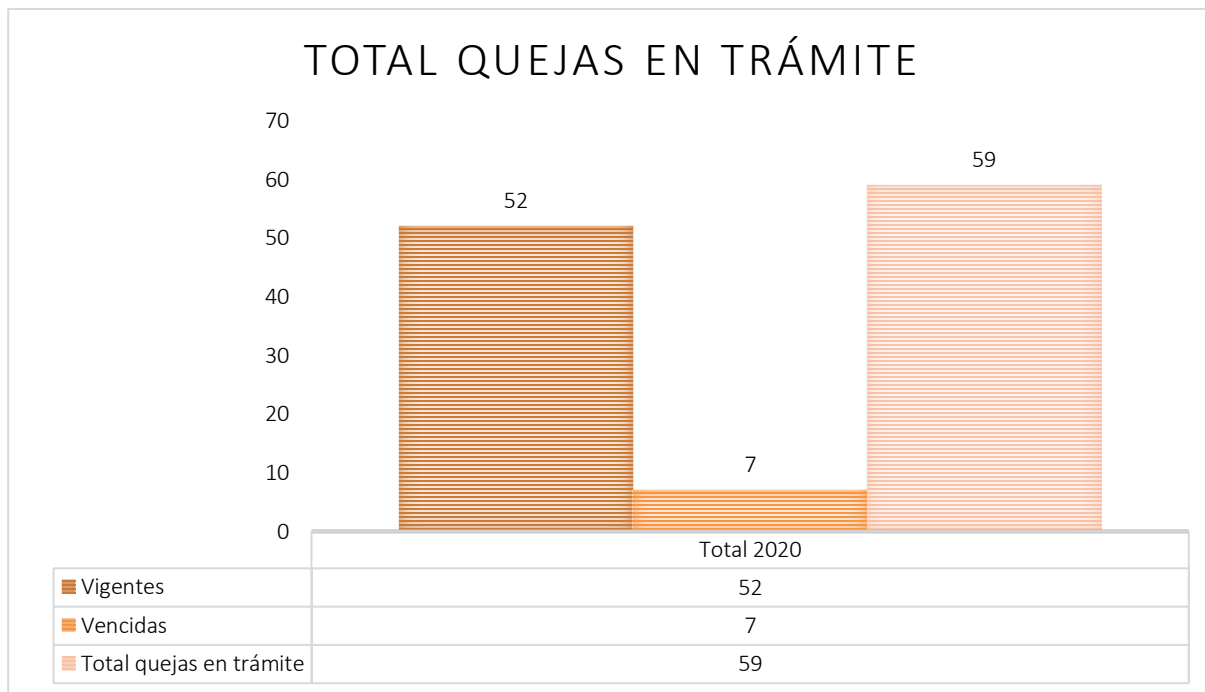
Fuente: Base de Datos Defensoría del Consumidor Financiero. Cálculos División de Análisis.

### 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 ciento dieciocho (118) reclamaciones.

Así las cosas, al treinta y uno (31) de diciembre, Así las cosas, al treinta y uno (31) de diciembre, se encontraban un total de cincuenta y nueve (59) quejas en trámite por parte de la entidad y nos encontrábamos a la espera de su contestación para proceder a dar respuesta a los Consumidores Financieros.

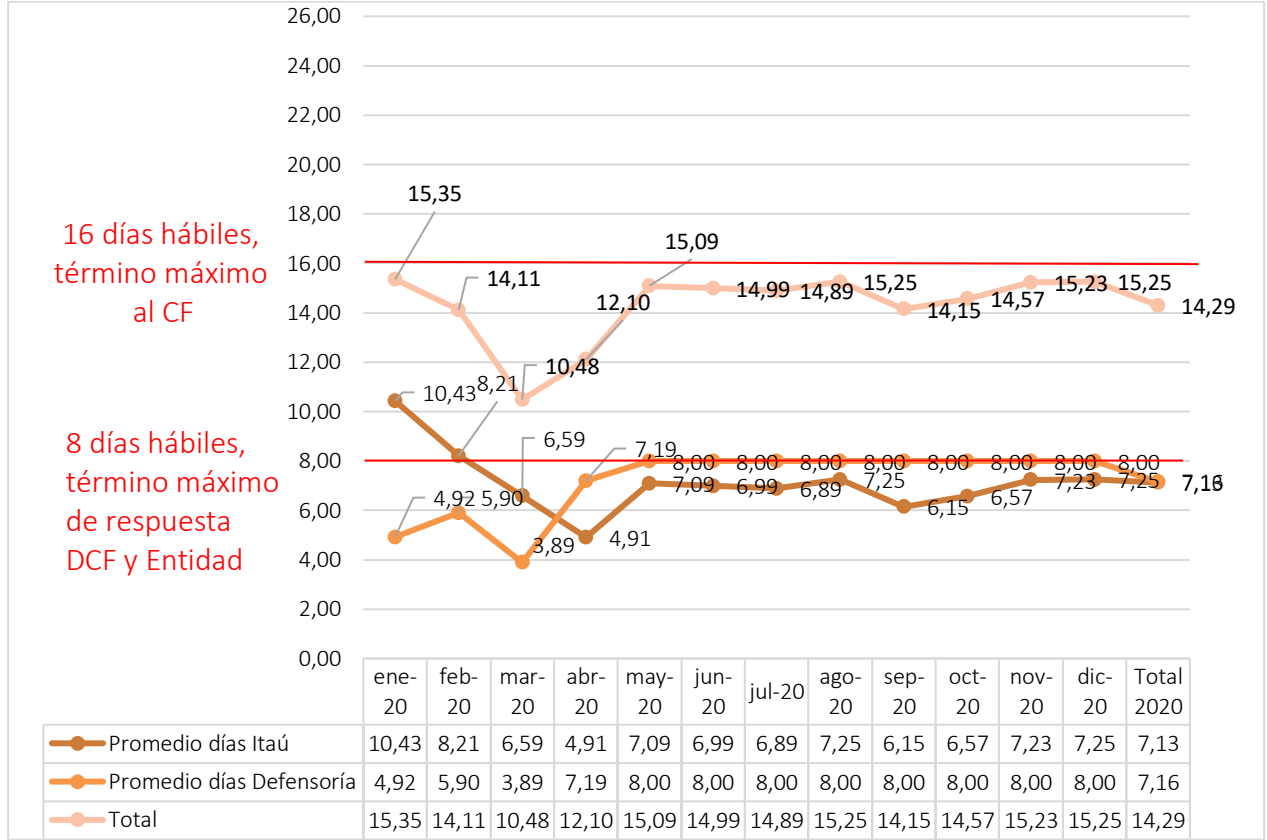
Ahora bien, las quejas que se encontraban en trámite ante el Banco Itaú Corpbanca Colombia S.A al treinta y uno (31) de diciembre se encontraban vencidas en términos siete (7) quejas.



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

#### 8. Tiempo de respuesta.

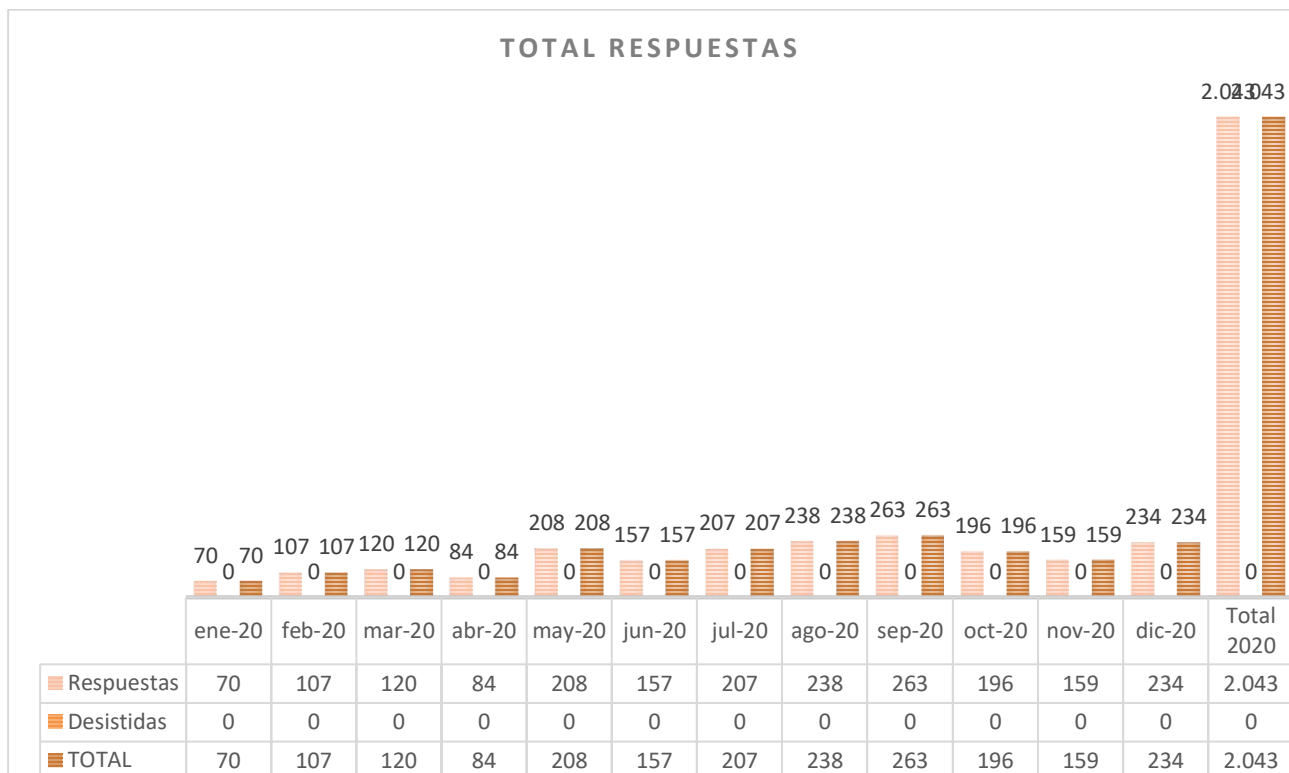
En promedio ponderado, el tiempo de respuesta de Itaú Corpbanca Colombia S.A., durante el período de enero a diciembre del año 2020 a las quejas admitidas, fue de siete punto trece (7.13) días hábiles, el cual se encuentra dentro del término establecido en el Decreto 2555 de 2010, esto es de ocho (8) 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 esta Defensoría resalta el esfuerzo de la entidad para mejorar el tiempo de respuesta 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.

### 9. Respuestas a quejas admitidas.

Durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020 se concluyeron dos mil cuarenta y tres (2043) trámites, dentro del periodo no se presentaron desistimientos, es decir, que los Consumidores Financieros no manifestaron de manera expresa no continuar con el trámite de la queja.



**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 enero a diciembre 2020 no se presentaron inconformidades, de parte de los consumidores financieros.

## 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 enero a diciembre de 2020 se presentaron seis (6) solicitudes de audiencias de conciliación.

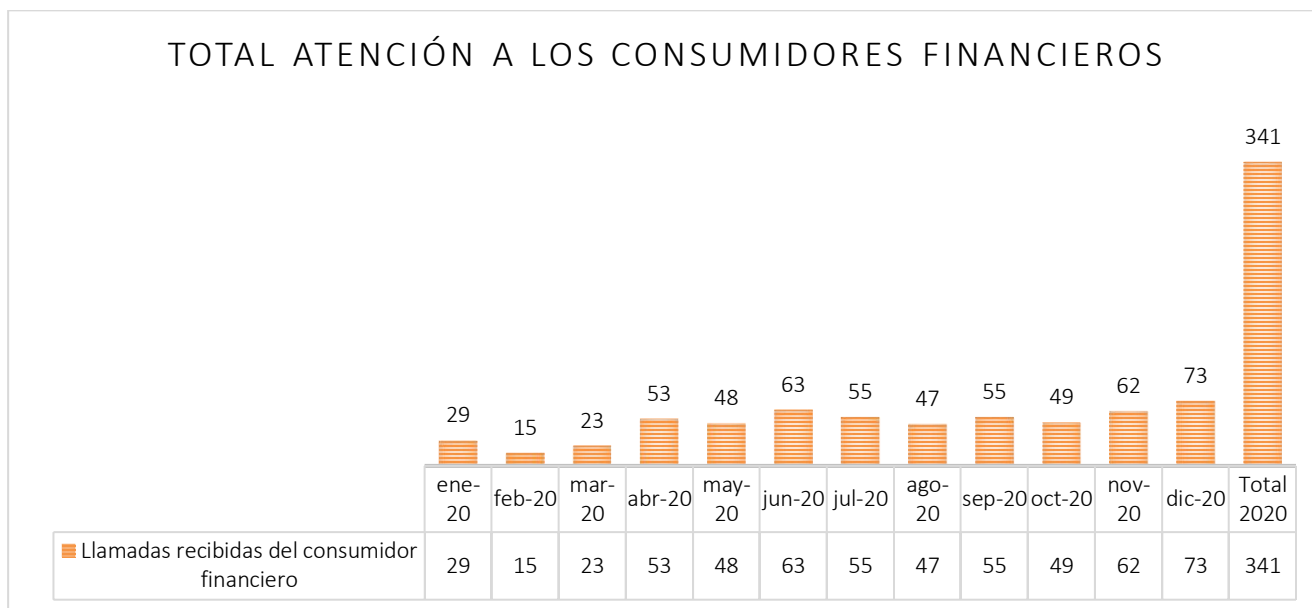
Así mismo, durante el período en evolución se concluyeron cinco (5) trámites de conciliaciones, es oportuno precisar que la solicitud restante se encuentra pendiente de fijación de fecha para su reanudación.

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 enero al mes de diciembre de 2020, la Defensoría del Consumidor Financiero atendió doscientos cuarenta y seis (246) llamadas telefónicas, de las cuales diez (10) casos los consumidores financieros optaron por radicar la queja telefónica.

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.

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: APP, call center, correo electrónico, página web de la Defensoría y de manera presencial.

### 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, esta Defensoría Durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 no consideró necesario realizar seguimiento al manual SAC.

### 15. Seguimiento a las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad en el informe anual de 2019.

En lo corrido del año 2020 Itaú Corpbanca Colombia S.A., implementó planes de acción con base en las recomendaciones realizadas por el Defensor del Consumidor Financiero correspondientes al período 2019, al respecto la Defensoría fue informada de las siguientes actividades:

Recomendaciones del Defensor del Consumidor Financiero en el informe de 2019:	Plan de acción de Itaú Corpbanca Colombia S.A.
<p data-bbox="228 1278 553 1310"><b>Sobre la recomendación:</b></p> <p data-bbox="212 1419 553 1451"><i>“Revisión y/o liquidación”:</i></p> <p data-bbox="212 1556 776 1877"><b>El motivo por el cual la Defensoría recibió quejas por este concepto fue porque los Consumidores Financieros manifestaron haber observado modificaciones o errores respecto en la proyección de pagos, errores operativos en las facturaciones, inconsistencias en los valores de cuotas o planes de pago y aumento en el valor de la cuota final particularmente en el producto crédito de consumo o libre destinación, situación que se volvió recurrente</b></p>	<p data-bbox="829 1278 1430 1341">La entidad financiera frente a esta recomendación nos informó lo siguiente:</p> <ul data-bbox="813 1451 1430 1877" style="list-style-type: none"><li data-bbox="813 1451 1430 1877">• Que revisó de manera detallada lo sucedido con algunas obligaciones financieras de sus clientes, en especial, las condiciones (plazo, valor, tasa). En los casos que se identificaron realizaron los ajustes correspondientes, en algunos casos la entidad asumió la diferencia de los saldos a capital en el vencimiento del crédito para que los clientes no se vieran afectados en la cancelación de la cuota final de sus obligaciones; la entidad también informo que reviso en conjunto y coordinación con</li></ul>

<p>al punto de elevar esta Defensoría vocería el 07 de noviembre de 2020, relacionado entre los casos más representativos en relación a esta inconsistencia, que fue identificada por el Banco ante la migración de sistema.</p>	<p>el área de tecnología y de producto la solución definitiva tanto al impacto operativo y técnico.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adicionalmente, en relación con la migración del sistema y los ajustes con ocasión al cambio de razón social, generaron la unificación de los Nits corporativos, de tal manera que se reporto el NIT del BANCO Itaú Corpbanca Colombia S.A.</li> </ul>
<p><i>“Reporte centrales de riesgo”:</i></p> <p>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 y permanencia de información no acorde con el estado real de la obligación.</p>	<p>Respecto a esta recomendación Itaú Corpbanca Colombia S.A., realizó los siguientes planes de acción durante el año de 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizaron algunas modificaciones y ajustes respecto al proceso de las negociaciones con sus clientes, el proceso de negociación consistió en la implementación en coordinación con el área de recuperaciones de todo el trámite concerniente al recaudo de pagos en su cuenta “9050” con recaudo referenciado el cual inicio desde el mes de mayo de 2019, recaudo que permite identificar los datos de sus clientes y la obligación a cargo. El proceso de actualización de saldos se realiza cada tres días con el fin de que el área de servicio genere los certificados de paz y salvo de las obligaciones y la información ante las centrales de información financiera.</li> </ul>
<p><i>“procedimiento y honorarios de cobranza”:</i></p> <p>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, haciendo que los saldos se incrementen</p>	<p>Al respecto informaron que fue la oportunidad para analizar de manera cuidadosa los procedimientos, motivo por el cual implementaron mecanismos para la mitigación de los puntos recomendados el año anterior, de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En el mes de septiembre de 2019 fueron firmados nuevos contratos entre el área de recuperaciones minorista y sus aliados</li> </ol>

junto con las erogaciones adicionales al encontrarse en etapa de cobro pre-judicial, así como el incumplimiento de acuerdos de pago o error de comunicación de sus acuerdos entre la entidad bancaria y el aliado externo de cobro.

Por último, indicaron los Consumidores Financieros haber realizado acuerdos de pagos con la casa de cobro asignada, debidamente finalizados, sin embargo, validaron que el estado de sus obligaciones no registraba con el estado actual de las mismas, ante la ausencia de actualización del sistema de la entidad bancaria, y la posible deficiente comunicación entre las entidades encargadas de normalizar el estado de carteras en recuperación y el Banco.

externos, en los cuales se incorporaron cláusulas de penalización con una serie de indicadores enfocados a temas de servicio al cliente y reclamos focalizados al buen trato del consumidor financiero.

- Indicador de calidad:

Al final de cada mes la gerencia de recuperaciones a través de su balance Score Card BSC, implemento una metodología creada con el objetivo de medir los indicadores de alto impacto de cada una de las agencias externas, estableciéndose con el indicador de calidad que la agencia externa no puede presentar una nota menor a 70%.

La grabación de cada una de las llamadas realizadas a los clientes es un factor fundamental de cara a generar alternativas y tomar medidas de cara aun buen trato al consumidor financiero, por ende, en caso de requerir la grabación de una de las llamadas para validación interna o reclamo y no lo tuviese esto le generara una penalización a la agencia externa.

Mensualmente la agencia externa debe monitorear llamadas realizadas por cada uno de sus funcionarios para revisión de calidad de la llamada y demostrar las respectivas evidencias por medio de un informe dirigido a la gerencia de recuperaciones minorista, de no cumplir con este requisito se aplicará sanción.

- Reclamos:

Minimizar el número de reclamos generados por los clientes respecto a su inconformidad o trato no apropiado de parte de externos es fundamental, por ende, dentro de los contratos se



incorporó un indicador de reclamos el cual acarrea una penalización.

- Especialista en calidad en cada una de las agencias:

En el contrato se estipulo que cada una de las agencias externas vinculadas a la gerencia deberían tener una persona especializada únicamente en temas de calidad de cara al cliente y cada uno de ellos debe velar por la adecuada gestión de cada uno de los gestores.

2. En la pagina web del Banco la gerencia de recuperaciones cuenta con una sección dedicada a la consulta de clientes donde pueden validar información de buenas prácticas, porcentaje de honorarios de cobro, etapas de gestión, teléfonos y horarios en los que pueden ser contactados. Información que ayuda a mitigar posibles reclamaciones futuras por parte de los clientes y desinformación.
3. Analista QA: desde el mes de septiembre de 2019, la gerencia de recuperaciones minorista cuenta con un analista especializado en temas de aseguramiento de la calidad, quien adicional a la gestión realizada por las agencias de manera individual, realiza un monitoreo continuo del comportamiento de los indicadores de calidad incorporados al balance score card y adicional de manera aleatoria solicita llamadas por cada agencia externa y realiza la respectiva validación de altos estándares en cuanto a la óptima atención a cada uno de los clientes.
4. Respecto a las retroalimentaciones periódicas a los funcionarios a cargo de la labor interna en el banco, la gerencia se encuentra en proceso de creación de indicadores de calibración y medidas enfocadas a retroalimentaciones internas

	<p>en pie de una adecuada gestión a los clientes y ya se han adelantado reuniones al respecto en las que se generan los siguientes planes de acción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolos de gestión.</li> <li>• Encuestas periódicas para medir trato al cliente.</li> <li>• Juego de roles para fortalecer y retroalimentar a los gestores en relación al servicio al cliente.</li> <li>• Conocimiento de la guía de mejores prácticas publicada por la SFC.</li> </ul>
<p><i>“indebida atención al Consumidor Financiero - Servicio”:</i></p> <p>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.</p> <p>Recordamos a la entidad bancaria su deber para atender la peticiones de sus clientes en forma diligente, respetuosa y clara al ser la primera instancia a la cual acuden y agotan los consumidores financieros, actuando como filtro de posibles reclamaciones que pueden no escalar a las demás entidades competentes para atender requerimientos que pueden ser atendidos y concluidos de manera oportuna, disminuyendo sustancialmente las cifras que son reportadas a la Superintendencia Financiera de Colombia y mejorando la experiencia y calidad del servicio a los consumidores</p>	<p>Respecto a este punto, se informó que el Banco se encuentra fortaleciendo la calidad y servicio en la atención a cliente en las oficinas, el contact center y en tiempos de respuesta, a través de la participación activa en el desarrollo de casos de experiencia de servicio reales de nuestra organización.</p> <p>Por ello implementaron la mesa “entre todos construimos”, en la que a partir del análisis de quejas recibidas por la voz del cliente se refuerzan procesos, información de productos y compañías continuo de PQR’S, así como unificación de herramienta SQR y especialización de tipificaciones, y en la organización de trabajo con áreas centrales.</p>

financieros, como estrategia de permanencia y fidelización de sus clientes	
--	--

## 16. Conclusiones y recomendaciones.

### 16.1. Conclusiones.

#### 16.1.1. Total de quejas recibidas:

Durante el período del mes de enero al mes de diciembre de 2020 la Defensoría del Consumidor Financiero, recibió dos mil doscientas setenta y una (2271) quejas, de las cuáles en dos mil ciento ochenta y siete (2187) reclamaciones se declaró competente, y ochenta y cuatro (84) reclamaciones se declararon 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 enero a diciembre 2020 a las quejas admitidas, fue de siete punto trece (7.13) 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 dos mil cuarenta y tres (2043) quejas.

#### 16.1.3. Respuestas a favor del consumidor financiero:

Es pertinente destacar, que de las dos mil cuarenta y tres (2043) respuestas emitidas por Itaú Corpbanca Colombia S.A. durante el año 2020, trecientos una (301) 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:

- Revisión y/o liquidación:** El motivo por el cual la Defensoría recibió quejas (1151) por este concepto fue porque los Consumidores Financieros manifestaron haber observado

modificaciones o inconsistencias sobre las proyecciones de sus pagos, errores operativos en las facturaciones, errores en los valores de cuotas o planes de pago y aumento en el valor de la cuota final particularmente en el producto crédito de consumo o libre destinación, crédito de vivienda y tarjeta de crédito, situación que se volvió recurrente ante esta Defensoría con ocasión a la aplicación de alivios financieros luego de la declaratoria de emergencia social y sanitaria del Gobierno Nacional a raíz de la llegada del Covid-19.

- b. **Aspectos contractuales (incumplimiento y/o modificación):** La razón principal por la cual se presentaron quejas (289) por esta subcuenta fue porque los Consumidores Financieros manifestaron en sus reclamaciones haber identificado alteraciones o desmejorar de las condiciones iniciales de sus obligaciones financieras, esto con ocasión a la solicitud u ofrecimiento de aplicación de alivios, prórrogas financieras y acogimiento al programa de atención al deudor PAD.
- c. **Cobro de servicios y/o comisiones:** Los casos en que se presentaron quejas (194) por esta subcuenta, tuvieron relación directa con el producto tarjeta de crédito, debido a la manifestación expresa de los Consumidores Financieros de acceder a la toma o vinculación por medio de dicho producto al tener beneficio de exención de cobro de cuota de manejo “permanente”.
- d. **Reportes centrales de riesgo:** Los casos en que se presentaron quejas (137) 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 y permanencia de información no acorde con el estado real de la obligación, situación que incremento de manera significativa en el cuarto trimestre del año 2020.

## 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 al momento de ofrecer o aplicar modificaciones sobre las obligaciones financieras generar entrega de información amplia, clara y suficiente, confirmación de información entregada y características, dado que muchos de los casos recibidos los Consumidores financiero relacionaron no haber sido informados sobre el cambio que sufrirían sus productos, esto con el fin de prever se registren requerimientos reiterativos sobre estos hechos.

- B. **Aspectos contractuales (incumplimiento y/o modificación):** Se le recomienda al Banco adicional de realizar entrega por medio telefónico de las nuevas condiciones al acogerse al programa de acompañamiento al deudor PAD o reestructuración de obligaciones, remitir de igual manera información mediante correo electrónico o SMS a sus clientes, con el fin de asegurar el correcto conocimiento de los cambios, modificaciones, plazo, tasa que serán aplicados a sus productos financieros, de tal manera se evitara la inducción al error al consumidor financiero sobre sus obligaciones.
  
- C. **Cobro de servicios y/o comisiones:** Como medida preventiva sugiere esta Defensoría a la entidad bancaria al momento de generar vinculación de sus clientes que los beneficios de exención de cuota de manejo, presentar comentario o salvedad de manera detallada sobre la revocación de dicho beneficio sobre el cual el Banco goza de plena autonomía para fijar las tarifas y costos de los productos o servicios ofrecidos, las cuales adicionalmente se encuentran publicadas en su portal web para el conocimiento del público, lo anterior de conformidad con lo establecido en el Concepto 2015032423-001 del 21 de mayo de 2015, emitido por la Superintendencia Financiera de Colombia; como en reiteradas oportunidades el Banco lo comunicó a esta Defensoría.
  
- D. **Reporte centrales de riesgo:** Se le recomienda al Banco realizar de manera periódica verificación de acuerdos de pago o culminación de obligaciones (cancelación total de saldos, cesiones de derechos), con el fin de actualizar de manera oportuna la información transmitida a las centrales de riesgo, igualmente reiteramos a la entidad remitir en sus respuestas explicación de manera clara y precisa de la permanencia que tendrá el consumidor financiero quejoso conforme con el estado de las obligaciones y la fecha correspondiente de cierre, de tal forma aplique lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008, no solo la mención del anterior artículo, ante la posible falta de comprensión de los consumidores financieros, atendiendo así de fondo sus peticiones.

Sobre la subcuenta en estudio, se identificó en el cuarto trimestre del año 2020 un importante incremento de quejas recibidas, donde en la mayoría de las respuestas remitidas por la entidad destacó la incidencia operativa y reconoció el derecho a generar actualización de datos a favor de los Consumidores Financieros, situación que preocupó a esta Defensoría, motivo por el cual reiteramos el compromiso que debe presentar la entidad con la actualización periódica de información que reporta a las centrales de información financiera.

Atendiendo de manera oportuna las recomendaciones de esta Defensoría esperamos que se refleje la disminución sustancial las cifras que son reportadas a la Superintendencia Financiera de Colombia y mejora de la experiencia y calidad del servicio a los consumidores financieros, como estrategia de permanencia y fidelización de sus clientes.

#### 16.2.2. CAPACITACIONES, REUNIONES, MONITOREO Y REPORTE DE QUEJAS.

Cabe mencionar que de manera periódica 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 periódicos, con las quejas que se encuentran pendientes de respuesta por parte de la entidad y los mensuales que son los definitivos de cada mes.

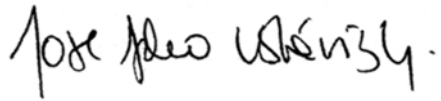
Por otro lado, la Defensoría del Consumidor Financiero y los funcionarios del Servicio de atención al cliente de la entidad realizaron diversas reuniones, como se puede evidenciar a continuación:

FECHA DE REUNIÓN	MOTIVO DE LA REUNIÓN	PARTICIPANTES
16 de abril de 2020	Socialización declaratoria de emergencia económica, social y ecológica por parte del Gobierno Nacional, expedición de medidas de urgencia en medida de alivios para clientes financieros, disposición canales de atención.	Equipo de trabajo de la entidad, y el equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
28 de abril de 2020	Socialización avance en cuanto habilitación de líneas de atención con ocasión al Covi19 y alivios financieros.	Equipo de trabajo de la entidad, y el equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero

FECHA DE REUNIÓN	MOTIVO DE LA REUNIÓN	PARTICIPANTES
11 de agosto de 2020	Socialización de Circular Externa 022 de 2020. Habilitación de dos canales de atención para clientes PAD, redireccionamiento de llamadas en atención especial para dichos clientes con equipo especializado, se acordó catalogar de manera especial quejas recibidas en relación con el PAD.	Equipo de trabajo de la entidad, y el equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
25 de agosto de 2020	Seguimiento al desarrollo del programa de acompañamiento a deudores PAS, entrega de recomendaciones sobre el mismo.	Equipo de trabajo de la entidad, y el equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
08 de septiembre de 2020	Seguimiento al desarrollo del programa de acompañamiento al deudor PAD.	Equipo de trabajo de la entidad, y el equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
13 de octubre de 2020	Seguimiento al desarrollo del programa de acompañamiento al deudor PAD.	Equipo de trabajo de la entidad, y el equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
04 de noviembre de 2020	Seguimiento avances del PAD, validaciones de solicitudes atendidas, presentación de adelantos y ajustes frente a la comunicación y alternativas brindadas a sus clientes.	Equipo de trabajo de la entidad, y el equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
27 de enero de 2021	Reunión Revisoría fiscal Pricewaterhousecoopers.	Las Funcionarias Jeimy Sánchez, Vanesa Ysea, Tahelis Rivera y el equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero.

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

Con mis sentimientos de consideración y aprecio,

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

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