



Anexo de especificaciones

AN1493 Políticas de resarcimiento y comunicación
Circular externa 028 de 2016

Políticas de Resarcimiento

1. Descripción general

1.1 Objetivo general

Establecer las políticas de resarcimiento que Itaú Corpbanca Colombia s.a., debe ejecutar en cumplimiento de la circular externa 028 de 2016 expedida por la superintendencia financiera de Colombia.

1.2 Alcance

Las políticas de resarcimiento definidas en este manual son aplicables únicamente en aquellos eventos en donde se presente una interrupción en la prestación del servicio por parte del banco. Situación operativa o tecnológica que debe conllevar la ejecución de los procesos estipulados por la entidad para dar cumplimiento a la circular externa 028 de 2016.

2. Conceptos claves

2.1 Resarcimiento

Eventos en los que la organización asume proactivamente costos y/o gastos ocasionados por la interrupción del servicio.

2.2 Perjuicio

Afectación probada del consumidor financiero originada por la interrupción del servicio. La reclamación presentada por el cliente debe estar debidamente soportada y será analizada integralmente por parte del banco.

2.3 Principio de correspondencia

Todos los cobros que realice una entidad financiera deberán corresponder a la prestación efectiva de un servicio.¹

3. Políticas de resarcimiento circular externa 028 de 2016 (numeral 3.5.3.)

Los establecimientos de crédito deben establecer políticas y mecanismos mediante los cuales se compensarán o resarcirán de manera efectiva los inconvenientes que se causen a los consumidores financieros como consecuencia de la interrupción en la prestación del servicio.

Como mínimo deben establecer disposiciones frente a:

Pago de cuota de manejo / tarifa periódica del servicio

El pago de la cuota de manejo, la tarifa periódica del servicio, o cualquier otro concepto similar,

Políticas de Resarcimiento

correspondiente al(los) día(s) en que se presente el evento.

Pago de transacciones en canales alternos

El pago de las transacciones en los canales alternativos habilitados para realizar las operaciones o transacciones por parte de los clientes y usuarios

¹Literal d) del artículo 2.35.4.1.1 del Decreto 2555 de 2010

Políticas de Resarcimiento

Pago de intereses moratorios / reporte operadores de bancos de datos

El pago de intereses moratorios y reporte a los operadores de bancos de datos cuando como consecuencia de la interrupción del servicio el consumidor financiero no pueda cumplir con el pago oportuno de sus obligaciones con la entidad vigilada.

Medidas frente a obligaciones con terceros

Las medidas necesarias para que el consumidor financiero no se vea afectado por la imposibilidad de realizar el pago oportuno de sus obligaciones con terceros como consecuencia de la interrupción en la prestación del servicio.

Recepción de quejas y reclamos

Los canales dispuestos para la recepción de quejas o reclamos relacionados con la interrupción.

4. Casuística

Con el objetivo de establecer taxativamente las eventualidades que pueden generarse por la interrupción en la prestación del servicio, a continuación se exponen los escenarios establecidos para resarcir a los consumidores financieros afectados por la materialización de una situación adversa. Es importante anotar que algunos de los casos señalados, dada su naturaleza, requieren una validación previa por parte del banco.

4.1 Comisiones

- Caso 1: ¿el cliente utilizó un canal de otra entidad financiera para realizar operaciones monetarias?
- Caso 2: ¿el cliente utilizó un canal alternativo propio para realizar transacciones monetarias y se generó un costo mayor al inicialmente pactado?

Actividad a realizar: en los casos señalados anteriormente se realiza el reintegro proactivo de las comisiones cobradas en el producto afectado.

- Caso 3: ¿se presentó una interrupción en la prestación del servicio superior a 8 horas hábiles y no fue posible para los clientes persona jurídica acceder al portal de internet?

Actividad a realizar: se efectúa el cálculo del costo del servicio correspondiente a 8 horas hábiles (1 día) y se ajusta la comisión establecida para el canal.

Notas:

- ✓ La aplicación de esta política está supeditada a la validación que la entidad realice de los registros de login. Esta revisión permitirá constatar que el consumidor financiero efectuó intentos de conexión al portal de internet.

Políticas de Resarcimiento

- ✓ El ajuste de la comisión será realizado de acuerdo con las tarifas y planes vigentes para el portal de internet banca jurídica.²

² El Banco no tiene establecida comisión alguna para acceder al portal de internet Banca Personal.

4.2 Intereses moratorios

- Caso: ¿el cliente no realizó el pago de una obligación financiera en la fecha programada estando activo el débito automático?

Actividad a realizar: se realiza el reintegro proactivo de los intereses moratorios generados, en aquellos casos en donde la interrupción del servicio se presente en la fecha programada para pago.

Notas:

- ✓ La aplicación de esta política está sujeta a la validación que el banco realice de la programación efectiva del débito automático y de la disponibilidad de fondos en las cuentas del cliente (corriente o de ahorro) en la fecha en que se presente la incidencia.
- ✓ Las obligaciones financieras deben corresponder a productos activos en itaú.

4.3 Reportes de información

- Caso: ¿el banco realizó un reporte errado a las centrales de riesgo en la medida que, como consecuencia de la interrupción del servicio, no se registró el pago de una operación activa?

Actividad a realizar: se validan los pagos efectuados por el titular de la acreencia versus la información reportada a los operadores de datos por parte del banco. En caso de identificar una falla interna se realizan las actualizaciones pertinentes.

4.4 Recaudos no aplicados

- Caso 1: ¿cómo consecuencia de la interrupción del servicio no fue posible para el consumidor financiero realizar pagos de impuestos o cesantías?

Actividad a realizar: se asume proactivamente las multas, sanciones e intereses a que haya lugar.

- Caso 2: ¿cómo consecuencia de la interrupción del servicio no fue posible para el consumidor financiero realizar pagos a proveedores o servicios públicos (domiciliados y no domiciliados)?

Actividad a realizar: se valida cada caso particular y se realiza el reintegro de las multas, sanciones e intereses a que haya lugar.

Nota:

- ✓ Para la aplicación de esta política debe existir una reclamación previa por parte del consumidor financiero y, resulta ineludible, que el perjuicio expuesto sea demostrado.

4.5 Otros

Políticas de Resarcimiento

- Caso 1: ¿cómo consecuencia de la interrupción del servicio no fue posible para el consumidor financiero realizar el envío y recepción de divisas?

Actividad a realizar: se reconocela diferencia de la trm (tasa representativa de mercado), de acuerdo con la revisión efectuada en cada caso particular.

Políticas de Resarcimiento

Nota:

- ✓ Para la aplicación de esta política debe existir una reclamación previa por parte del consumidor financiero y, resulta ineludible, que el perjuicio expuesto sea demostrado.

- Caso 2: se registra un doble débito en los productos del activo o del pasivo como consecuencia de la incidencia presentada

Actividad a realizar: se realiza la reversión proactiva del débito incluyendo las comisiones, intereses y/o cargos generados en el producto afectado.

5. Políticas de comunicación

- Información mínima requerida:
 - o Canales afectados
 - o Operaciones que no se pueden realizar
 - o Canales alternativos
 - o Fecha y hora estimada en que se restablecerá la prestación del servicio

- Canales oficiales para brindar información
 - o Portal de internet:
 - Banner publicado en el home.
 - Información contenida en el menú lateral del home “disponibilidad de nuestros canales”
 - o Ivrr (interactive voice response)
 - Mensajes grabados indicando la interrupción del servicio en los diferentes canales que contengan los 4 requisitos de la circular.

- Canales opcional para brindar información:
 - o Sms (short message service)
 - Para los eventos de interrupción del servicio relacionados con el portal de internet (zona pública), se enviará a clientes activos informando la interrupción y el restablecimiento del servicio.

 - Se envían 3 hrs después de la interrupción del servicio a las 12:30 p.m. (aplica cuando el evento afecta pagos a terceros o clientes transaccionales)