

# INFORME DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

A LA ASAMBLEA GENERAL 2023

The Itaú logo is located in the bottom right corner of the page. It consists of the word "itaú" in a lowercase, white, sans-serif font, set against a dark orange rounded square background. The background of the entire slide features a gradient from red to yellow with abstract, wavy line patterns.

itaú

Bogotá D.C., 29 de enero de 2024

Señores

**ASAMBLEA GENERAL**

**ITAÚ COLOMBIA S.A.**

Ciudad. -

Asunto: Informe Defensor del Consumidor Financiero año 2023.

Apreciados Señores:

De acuerdo con lo establecido en la Circular Básica Jurídica del Superintendencia Financiera de Colombia y las directrices impartidas en la Circular Externa 013 de 2022, remitimos el informe de la gestión realizada por la Defensoría del Consumidor Financiero de ITAÚ COLOMBIA S.A., durante el año 2023.

Así las cosas, durante el año 2023 esta Defensoría del Consumidor Financiero de ITAÚ COLOMBIA S.A. realizó las siguientes gestiones:



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

## Criterio Normativo

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

## Criterio Tecnológico

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

## Criterio Contractual

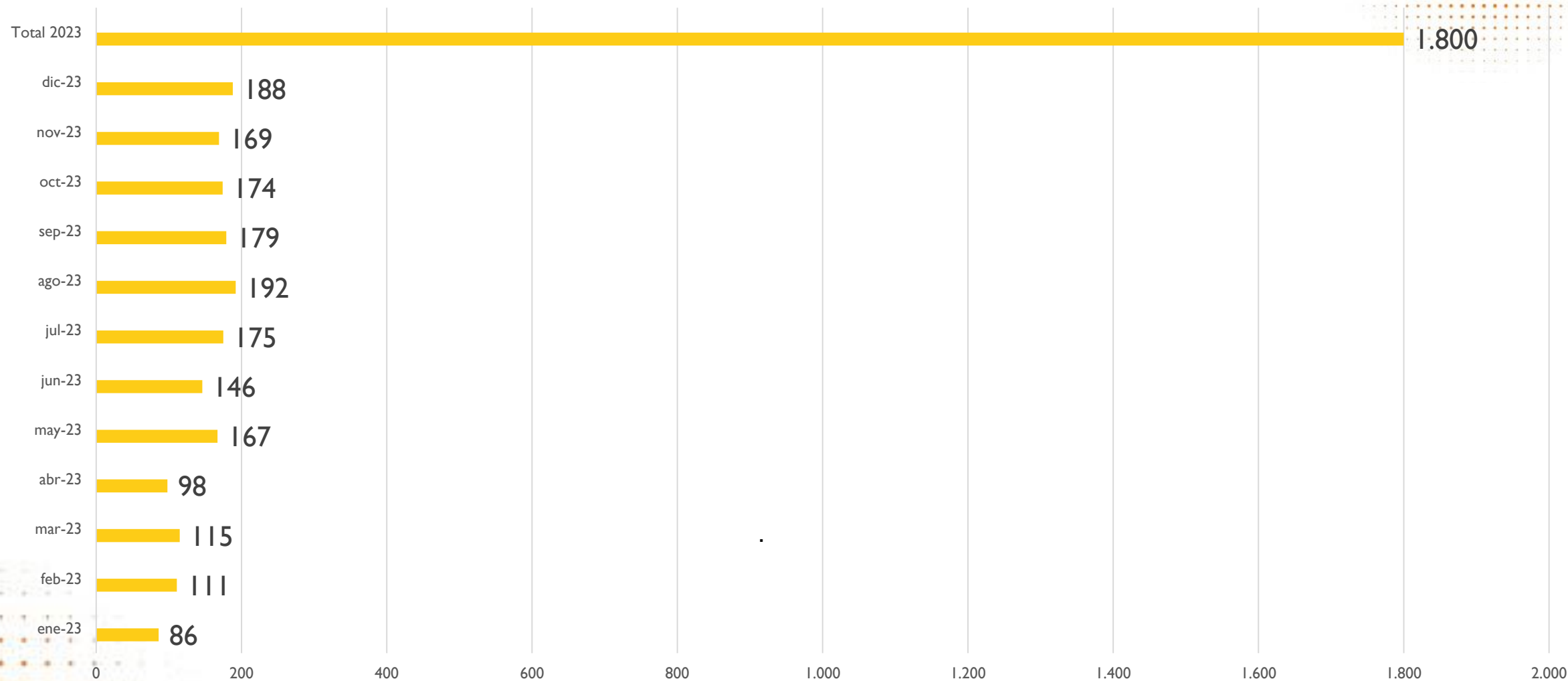
De acuerdo con el artículo 1602 del Código de Civil indica que “los contratos son Ley para las partes”, de tal manera que al momento que el consumidor financiero contrata con ITAÚ COLOMBIA S.A., adquiere una serie de derechos y obligaciones, al igual que la entidad, es ahí que esta Defensoría parte también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

## Criterio de imparcialidad y objetividad

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

## 2. CASOS RECIBIDOS EN EL AÑO 2023

### QUEJAS ADMITIDAS



Fuente: Base de Datos Defensoría del Consumidor Financiero

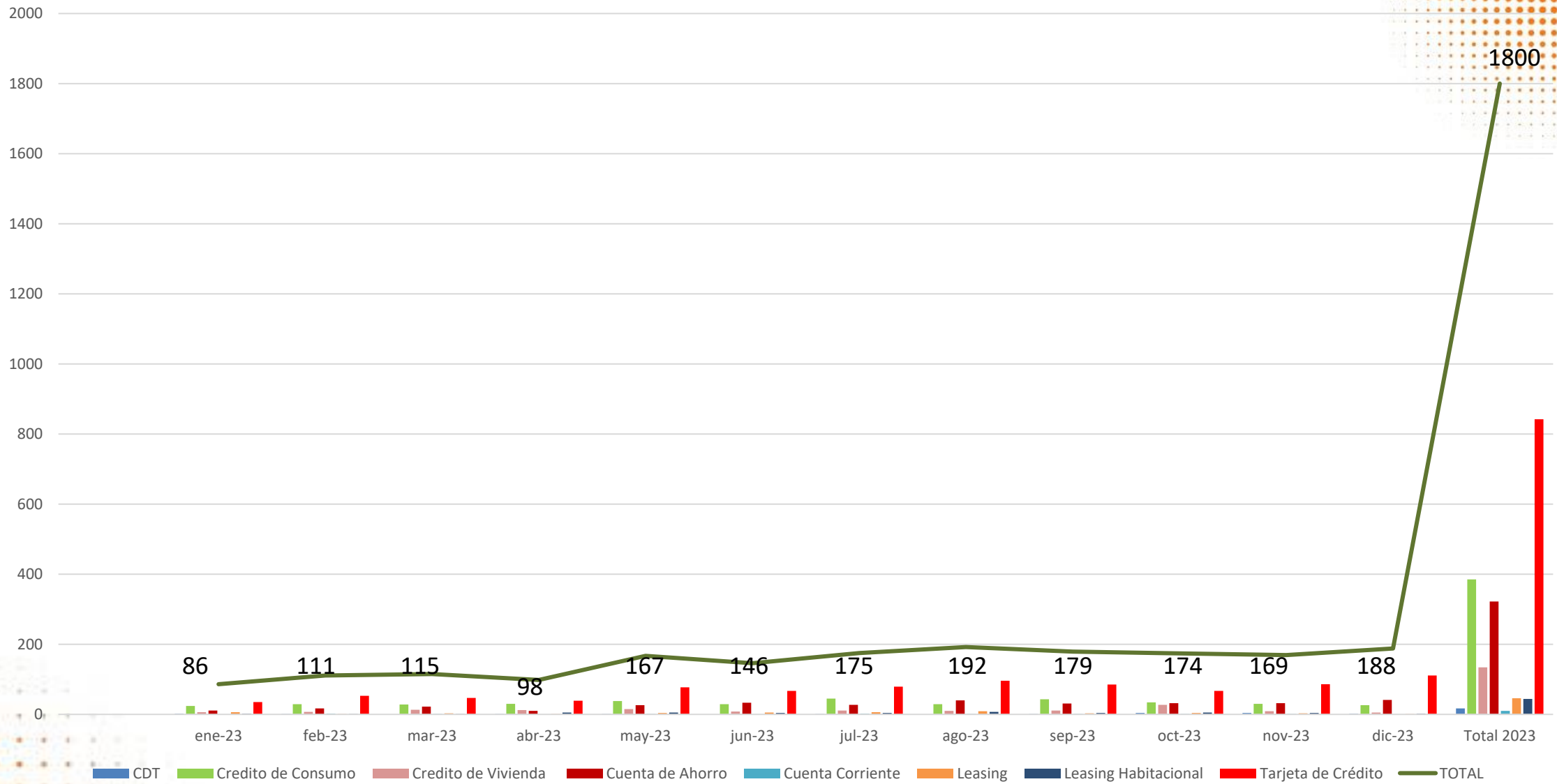
### 3 Motivo queja.

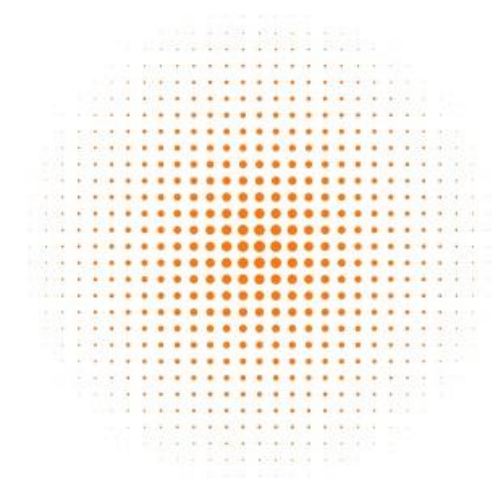
| Número de Quejas Recibidas Clasificadas SMARTSUPERVISION (SFC) |           |            |            |           |            |            |
|--|-----------|------------|------------|-----------|------------|------------|
| MOTIVO DE RECLAMACIÓN  | ene-23    | feb-23     | mar-23     | abr-23    | may-23     | jun-23     |
| Revisión y/o liquidación                                       | 79        | 97         | 114        | 97        | 166        | 145        |
| Inconformidad en procesos de embargos                          | 5         | 5          |            |           |            | 1          |
| Inconformidad con tasas de interés                             | 1         | 4          |            |           |            |            |
| Cobro de costos o tarifas en productos inactivos               | 1         |            |            |           |            |            |
| Descuentos no autorizados para el pago de obligaciones         |           | 1          |            |           |            |            |
| Inconformidades relacionadas con el proceso de cobranza        |           | 1          |            | 1         | 1          |            |
| Incumplimiento en la negociación y acuerdos de pago            |           | 2          |            |           |            |            |
| Otros motivos  |           | 1          |            |           |            |            |
| Incumplimiento en la negociación y acuerdos de pago            |           |            | 1          |           |            |            |
| <b>Total</b>   | <b>86</b> | <b>111</b> | <b>115</b> | <b>98</b> | <b>167</b> | <b>146</b> |

### 3 Motivo queja.

| Número de Quejas Recibidas Clasificadas SMARTSUPERVISION (SFC) |            |            |            |            |            |            |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| MOTIVO DE RECLAMACIÓN  | jul-23     | ago-23     | sep-23     | oct-23     | nov-23     | dic-23     |
| Revisión y/o liquidación                                       | 169        | 185        | 177        | 172        | 166        | 185        |
| Inconformidad en procesos de embargos                          | 4          | 4          | 1          | 1          |            | 3          |
| Inconformidad con tasas de interés                             |            | 1          |            |            | 3          |            |
| Cobro de costos o tarifas en productos inactivos               | 1          |            |            |            |            |            |
| Descuentos no autorizados para el pago de obligaciones         |            |            |            |            |            |            |
| Inconformidades relacionadas con el proceso de cobranza        |            |            | 1          | 1          |            |            |
| Incumplimiento en la negociación y acuerdos de pago            |            |            |            |            |            |            |
| Otros motivos  |            |            |            |            |            |            |
| Incumplimiento en la negociación y acuerdos de pago            |            |            |            |            |            |            |
| Incumplimiento en entrega y activación de tarjetas             | 1          | 2          |            |            |            |            |
| <b>Total</b>   | <b>175</b> | <b>192</b> | <b>179</b> | <b>174</b> | <b>169</b> | <b>188</b> |

## 3.2 Recibidas por producto





## 4 CASOS CONCLUIDOS DURANTE EL AÑO 2023.

### 4.1 Desistidas

Se puede presentar este evento en dos situaciones:

- a. Porque dentro del término estipulado por el Decreto 2555 de 2010, que es ocho (8) días hábiles, el consumidor financiero no atendió la solicitud de información presentada por esta Defensoría o,
- b. Por manifestación expresa por parte de algún consumidor financiero para desistir el trámite de la queja: cuatro (4) quejas.

Así las cosas, durante el año de 2023 se presentaron un total de cuatro (4) desistimientos por las razones antes expuesta.

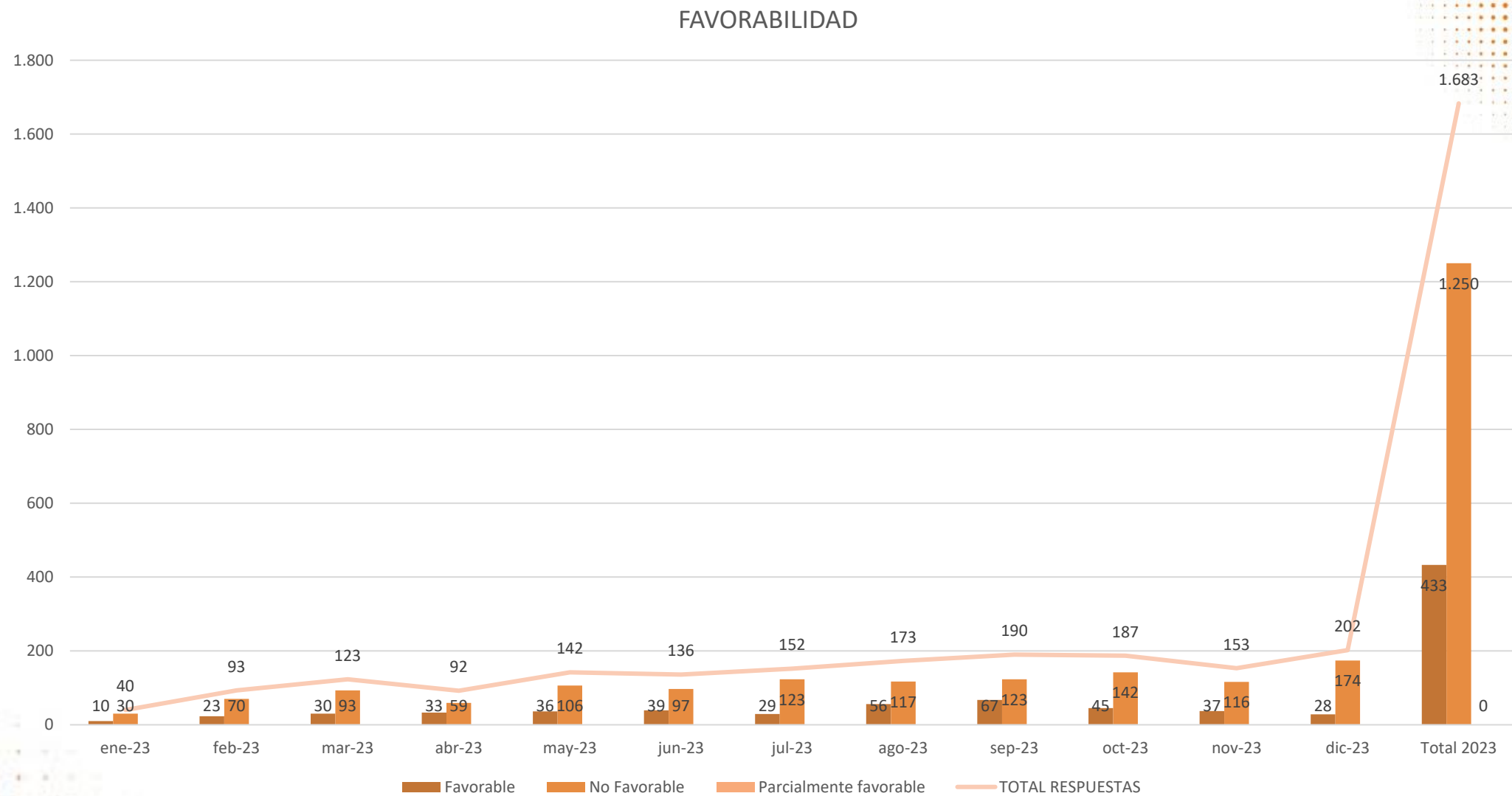
### 4.2 Respuestas emitidas.

En el año 2023, se emitieron mil seiscientos ochenta y tres (1683) respuestas de fondo al consumidor financiero, de las cuales mil doscientas cincuenta (1250) fueron clasificadas como no favorables y cuatrocientos treinta y tres (433) fueron favorables al consumidor financiero, así como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:

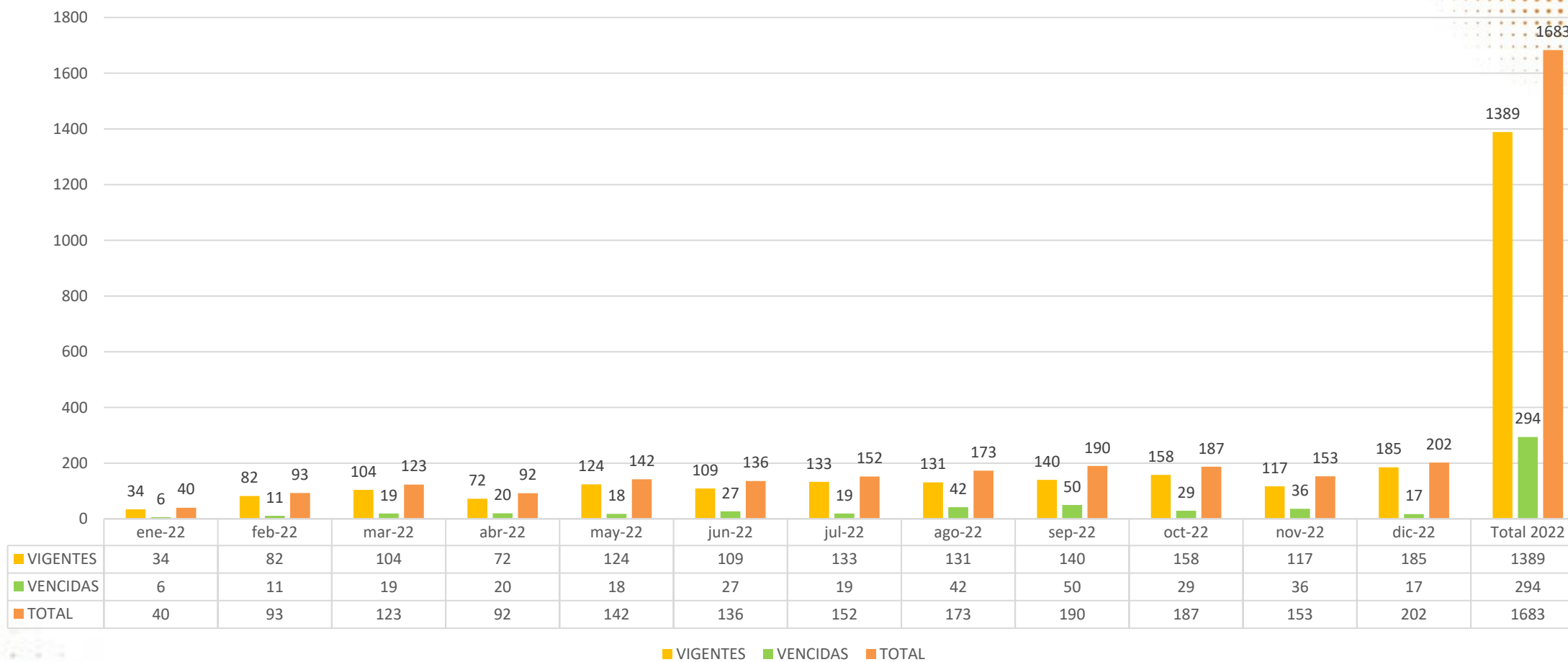
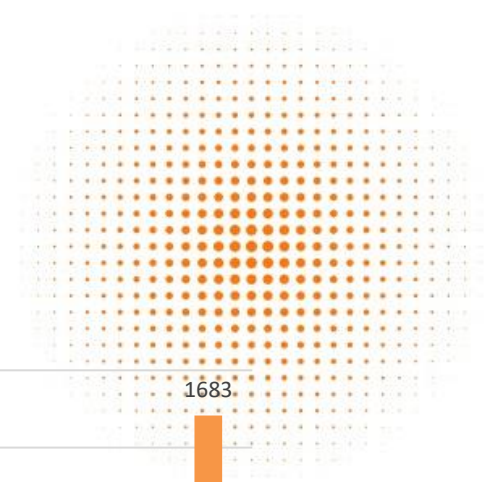




## 4.2.1. FAVORABILIDAD



## 4.2.2. RESPUESTAS VIGENTES Y VENCIDAS



Fuente: Base de Datos Defensoría del Consumidor Financiero.



## 4.2.2. RESPUESTAS VIGENTES Y VENCIDAS

Esta Defensoría evidenció que de las mil trescientas ochenta y nueve (1389) respuestas contestadas por la entidad, todas se encontraban dentro del término establecido por Decreto 2555 de 2010 (ocho (8) días hábiles contados a partir del día siguiente al traslado efectuado por el Defensor del Consumidor Financiero.

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

## 4.2.3. QUEJAS EN TRÁMITE AL CORTE DE 31 DE DICIEMBRE DE 2023

Las quejas en trámite son aquellas que, al cierre del corte del treinta y uno (31) de diciembre de 2023, no habían sido respondidas, bien sea por la entidad, por el consumidor financiero o por la Defensoría del consumidor Financiero.

De acuerdo con lo anterior, al corte de la fecha antes mencionada se presentaron ciento treinta y cinco (135) queja en trámite pendiente ante el Consumidor ITAÚ COLOMBIA S.A. o ante el Defensor del Consumidor Financiero.

## 5. RECTIFICACIONES.

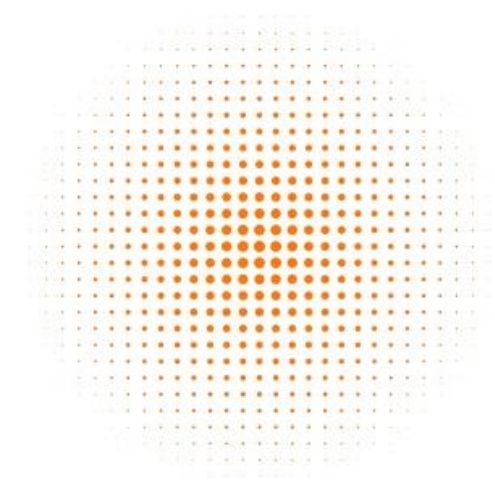
Desde la entrada en vigencia de la Circular Externa 013 de 2022, la entidad no realizó ninguna rectificación respecto a ningún caso, teniendo en cuenta que no hubo lugar a esta. Es preciso mencionar, que las rectificaciones hacen alusión a aquellas quejas que aun cuando la entidad realizó algún ajuste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

## 6. ANALISIS CUALITATIVO.

Es preciso mencionar que, durante el período en estudio y desde la implementación de la Circular Externa 013 de 2022, se clasificaron como favorables al consumidor financiero cuatrocientos treinta y tres (433) quejas, de las cuales no hubo lugar a rectificación.

## 7. REINCIDENCIAS.

Durante el año 2023, no se presentaron reincidencias.



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

### 8.1 CONSIDERÓ QUE EL DCF CARECÍA DE COMPETENCIA

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

### 8.2 NO COLABORÓ CON EL DCF

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

### 8.3 NO SUMINISTRÓ LA INFORMACIÓN REQUERIDA,

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

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

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



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

En el año 2023, a juicio de esta defensoría no emitió pronunciamiento que se considere de interés general.

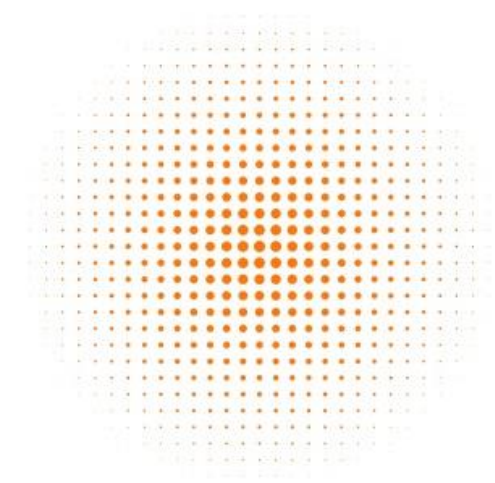
## 10. RÉPLICAS.

Son aquellos desacuerdos que tienen los consumidores financieros frente a las respuestas que recibieron por parte de esta Defensoría, respuesta que tuvo como base la queja presentada inicialmente por el consumidor financiero y la información aportada por la entidad. Así las cosas, durante el año 2023, no se presentaron replicas, de parte de los consumidores financieros.

## 11. SOLICITUDES DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN.

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

De tal manera que, durante el año 2023, se trasladaron cinco (5) solicitudes de audiencia de conciliación a la entidad bancaria.



## 12. VOCERÍAS.

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

## 13. REVISIÓN MANUAL SAC.

De conformidad con Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010 y Parte I, Título III, Capítulo II de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, esta Defensoría en el año 2023 solicitó a la entidad remisión del Manual SAC, por lo que se encuentra generando la revisión para entrega de comentarios.



## 14. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS FORMULADAS A LA ENTIDAD EN EL INFORME ANUAL DE 2022.

En lo corrido del año 2023 ITAÚ COLOMBIA S.A., implementó planes de acción con base en las recomendaciones realizadas en el informe de gestión del año 2022, al respecto la Defensoría fue informada de actividades, Las cuales citamos a continuación:

# Informe Defensor del Consumidor Financiero



| Recomendaciones  | Plan de acción   | Responsabl e             | Fecha                    | Estad o |
|--|--|--------------------------|--------------------------|---------|
| <b>Revisión y/o Liquidación</b>  |  |                          |                          |         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Entregar de manera clara información de campañas publicitarias a los CF, así como relación clara de términos y condiciones sobre programas y campañas que pueden inducir a confusiones y dar lugar a quejas.</li> </ul> | Actualización de los Términos y Condiciones de la campaña <b>Ingreso a las salas VIP</b> en la página web del Banco y envío de piezas publicitarias.   | MarketingP roducto       | Implementado Abr 2022    | ✓       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar posibles mejoras de los servicios y canales de atención con el fin de que los CF mejoren su experiencia y calidad del servicio ofrecido.</li> </ul>   | Medición de experiencia relacional de los canales (App, Portal, CC, Ofi.) junto con medición trx en cada canal (encuestas en la plataforma, IVR y QR)  | Experiencia              | Implementado II Sem 2022 | ✓       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar con los esfuerzos para mejorar el tiempo de respuesta de las peticiones radicadas por los CF directamente ante la entidad, con el fin de que reciban atención efectiva a sus solicitudes.</li> </ul>          | Creación área de Aseguramiento y mejora en Servicio para incrementar la atención de requerimientos de los clientes en el 1er contacto.   | Servicio                 | I semestre 2023          | ⚙️      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar comunicación efectiva de los derechos, obligaciones y costos respecto de sus obligaciones financieras</li> </ul>   | Diseño de pieza publicitaria invitando a los clientes a consultar el contrato único de vinculación, costos y tarifas de los productos disponibles en la página web del Banco.  | MarketingP roducto       | 31-03-2023               | ⚙️      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar solicitando a los CF de manera periódica actualización de datos personales, y generar de manera oportuna alerta sobre transacciones y operaciones que puedan prever hechos fraudulentos</li> </ul>            | Envío de notificaciones preventivas y correctivas para actualización de datos, de no efectuarse se procede con la cancelación de productos con notificación previa (90, 60 y 30 días). Envío de notificaciones (adaptativas y transaccionales) para comunicar el ingreso o movimientos en los canales. | Cumplimiento Operaciones | Implementado Nov 2022    | ✓       |







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

En el año 2023, la entidad no realizó requerimientos humanos y técnicos distintos a los intervinientes en el trámite y traslado de las reclamaciones.

## 16. CONCLUSIONES.

| AÑO                               | 2023  |
|-----------------------------------|-------|
| Casos recibidos                   |       |
| Competente                        | 1800  |
| Inadmitidas/Rechazadas            | 0     |
| Total recibidos                   | 1800  |
| Quejas concluidas                 |       |
| Parcialmente favorable            | 0     |
| No favorable                      | 1250  |
| Favorable                         | 433   |
| Total Quejas concluidas           | 1683  |
| Tiempos de respuesta              |       |
| Tiempo de Respuesta de la Entidad | 7,48  |
| Tiempo de Respuesta Defensoría    | 7,93  |
| Total tiempo de Respuesta         | 15,41 |



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

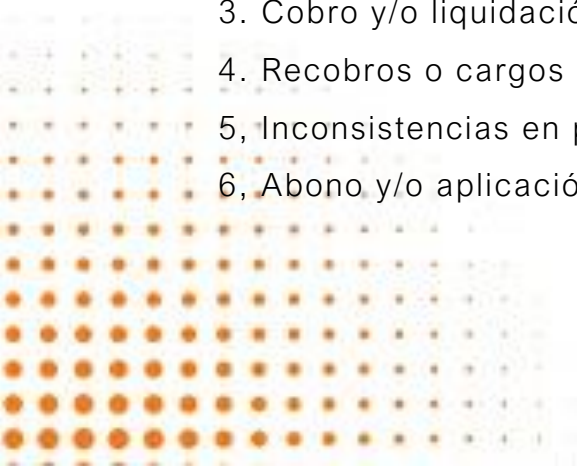
**16.1.1 Mayor número de quejas recibidas por “Producto”:** En el año bajo estudio se pudo identificar que el mayor número de quejas por producto fue “Tarjeta de Crédito” con un total de ochocientos veintidós (822) quejas.

**16.1.2 Mayor número de quejas por motivo:** Ahora bien, en relación con el mayor número por motivo de quejas se pudo identificar que la gran parte de los casos que se recibieron a lo largo del año 2023 fueron por las siguientes causas:

**a. Revisión y/o Liquidación:**

Durante el año 2023, esta Defensoría recibió por este “motivo” mil setecientos cincuenta y dos (1752) quejas y las principales causas que llevaron a los consumidores financieros a presentar su queja o reclamación ante esta Defensoría fueron por las siguientes razones:

- 1, Cobro ingresos salas VIP. (TC)
2. Cobro de cuota de manejo, cambio de condiciones contractuales, pérdida de beneficio. (TC)
3. Cobro y/o liquidación de intereses. (TC)
4. Recobros o cargos duplicados de pagos frente a tarjetas de crédito. (TC)
- 5, Inconsistencias en procesos de endosos de pólizas (Créditos de vivienda)
- 6, Abono y/o aplicación de pagos (Crédito de Consumo)



## 17. RECOMENDACIONES EFECTUADAS POR LA DEFENSORÍA.

### a. Revisión y/o liquidación:

- Recomendamos al Banco revisar los procesos de aplicación de pagos de las obligaciones crediticias de los Consumidores Financieros, a fin de que se registren los valores reales en los extractos de obligaciones, adicionalmente, remitir comunicación de manera oportuna a sus clientes respecto de la suspensión de exención de cobro de cuota de manejo, entrega de términos y condiciones sobre programas y campañas que pueden inducir a errores (Acceso gratis Salas VIP, Usa y no pagas, etc.) así mismo, sugerimos a la entidad brindar información clara respecto de los cobros que se generen mes a mes, esto de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009, artículo 3, literal C: “Artículo 3º Principios, Se establecen como principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas.
- **Transparencia e Información cierta suficiente y oportuna.** Las entidades vigiladas deberán suministrar a los consumidores financieros información cierta suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas.”

## 17. RECOMENDACIONES EFECTUADAS POR LA DEFENSORÍA.

- Lo anterior es con el fin de que los consumidores financieros tengan claro cuáles son los conceptos que les están cobrando.
- Frente a lo anterior, se hace necesario sugerirle a ITAÚ COLOMBIA S.A., implementar mecanismos efectivos de información brindada por los funcionarios de la entidad, ampliación de líneas o canales de atención a sus clientes, para el punto concreto durante el año 2023, identificamos como causa recurrente de quejas la inconformidad o imposibilidad de parte de los consumidores financieros al momento de solicitar la cancelación de productos, en específico tarjetas de crédito, solicitudes que no fueron debidamente atendidas por los funcionarios de la línea de atención asignada por el Banco.
- Así como la revisión de aplicación de pagos y abonos respecto de tarjetas de crédito, debido a que identificamos quejas en las que fueron generados cargos de transacciones y pagos realizados un año antes, debido a que identificamos reiteradas solicitudes donde los consumidores financieros expresaron su disgusto ante el ajuste realizado por el Banco de pagos duplicados por incidencias frente a tarjetas de crédito; Así como la imposibilidad de generar abonos adicionales a los pagos mínimos de los créditos otorgados por el Banco mediante el portal web (DCF-08265 DCF-08346).
- Recomendamos a la entidad generar control respecto del envío de notificaciones de cambios en las condiciones contractuales del producto Tarjeta de Crédito/Cuenta de Ahorros, con el fin de garantizar la comunicación asertiva y clara de las modificaciones (Exoneración cuota de manejo).

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

Durante el año 2023, se realizó seguimiento sobre las quejas que recibió esta Defensoría, así como también de las respuestas emitidas por parte de la entidad y los Informes remitidos. Así mismo, se llevaron a cabo las siguientes reuniones y capacitaciones:

| Fecha de reunión    | Asuntos tratados  | Asistentes   |
|---------------------|---|--|
| 18 de enero de 2023 | Capacitación a funcionarios entidad en relación con el SAC  | Equipo de la entidad ITAÚ COLOMBIA S.A. y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero. |
| 25 de enero de 2023 | Reunión de seguimiento, revisión de quejas recibidas y tramitadas por la defensoría. Verificación de las actividades. | Equipo de la entidad ITAÚ COLOMBIA S.A. y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero. |
| 7 de marzo de 2023  | Reunión de seguimiento, verificación de las actividades.  | Equipo de la entidad ITAÚ COLOMBIA S.A. y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero. |
| 24 de abril de 2023 | Reunión de seguimiento, verificación de las actividades.  | Equipo de la entidad ITAÚ COLOMBIA S.A. y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero  |
| 14 de junio de 2023 | Reunión de seguimiento, revisión de quejas recibidas y tramitadas por la defensoría. Verificación de las actividades. | Equipo de la entidad ITAÚ COLOMBIA S.A. y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero  |

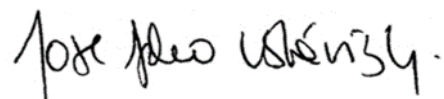
| Fecha de reunión        | Asuntos tratados   | Asistentes   |
|-------------------------|--|--|
| 11 de agosto de 2023    | Reunión de seguimiento, verificación de las actividades. | Equipo de la entidad ITAÚ COLOMBIA S.A. y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero  |
| 16 de agosto de 2023    | Solicitud de matriz de riesgo                            | Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero.   |
| 27 de noviembre de 2023 | Reunión de seguimiento, verificación de las actividades. | Equipo de la entidad ITAÚ COLOMBIA S.A. y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero. |
| 18 de diciembre de 2023 | Reunión de seguimiento, verificación de las actividades. | Equipo de la entidad ITAÚ COLOMBIA S.A. y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero. |

Por otro lado, durante el año de 2023 esta Defensoría remitió los siguientes Boletines Jurídicos a la entidad:

| NOMBRE DEL BOLETÍN JURÍDICO                      | TEMA  |
|--|---|
| Boletín Jurídico Ley 2300 de 2023                | Por medio del cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores.  |
| Boletín Proyecto de Circular Externa 011 de 2023 | Por medio del cual se imparten instrucciones relativas a las cláusulas y prácticas abusivas e instrucciones en materia de tarjetas de crédito, los créditos de vivienda individual y los contratos Leasing habitacional destinados a la adquisición de vivienda familiar. |

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

Cordialmente,



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