



INFORME DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO 2024

A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS



Bogotá D.C., 28 de enero de 2025

Señores

ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

ITAÚ COLOMBIA S.A.

Ciudad. -

Asunto: Informe Defensor del Consumidor Financiero año 2024.

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 2024.

Así las cosas, durante el año 2024 esta Defensoría del Consumidor Financiero de ITAÚ COLOMBIA S.A. realizó las siguientes gestiones:



1. Criterios utilizados por el Defensor del 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 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 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.



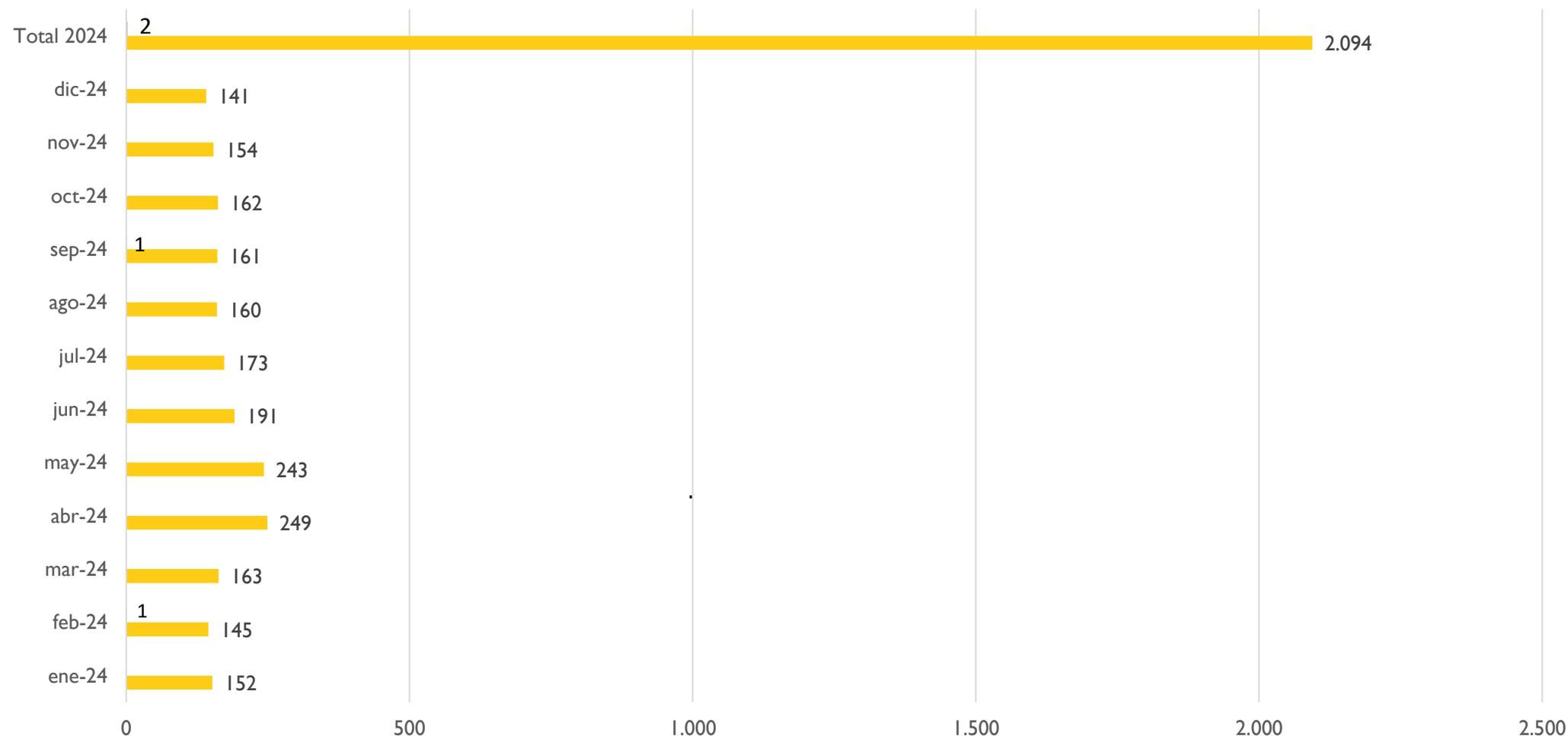
Criterio de Imparcialidad y Objetividad

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 2024.



QUEJAS ADMITIDAS - RECHAZADAS



Fuente: Base de Datos Defensoría del Consumidor Financiero

3. Motivo queja.

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Número de Quejas Recibidas Clasificadas SMARTSUPERVISION (SFC)												
	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	Total 2024
Revisión y/o liquidación	152	141	159	243	236	182	167	156	159	161	152	140	2048
Inconformidad en procesos de embargos		3	3	5	3	6	4	3	2	1	1	1	32
Inconformidades relacionadas con el proceso de cobranza		1											1
Incumplimientos en la negociación y acuerdo de pago			1	1	2	3	1	1					9
Error en la aplicación de pagos					1								1
Inconformidad con la tasa de interés					1		1						2
Revisión proceso de aplicación de normalización de créditos											1		1
Total	152	145	163	249	243	191	173	160	161	162	154	141	2094

3.1 Recibidas por producto.



MOTIVO DE RECLAMACIÓN	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	Total 2024
CDT	3	3	2	3	2	0	1	0	0	4	2	2	22
CRÉDITO DE CONSUMO	29	25	22	49	49	32	30	40	56	58	32	27	449
TARJETA DE CRÉDITO	83	69	84	90	110	93	72	68	43	49	66	63	890
CUENTA DE AHORROS	18	35	34	71	53	48	51	38	36	27	18	34	463
CUENTA CORRIENTE	1	1	7	12	4	5	2	2	2	2	3	0	41
LEASING	3	2	3	2	2	3	1	2	2	1	1	2	24
LEASING HABITACIONAL	5	4	2	4	5	5	5	4	8	6	8	7	63
CRÉDITO DE VIVIENDA	10	6	9	18	18	5	11	6	14	15	24	6	142
TOTAL	152	145	163	249	243	191	173	160	161	162	154	141	2094

4. Casos concluidos durante el año 2024.

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.

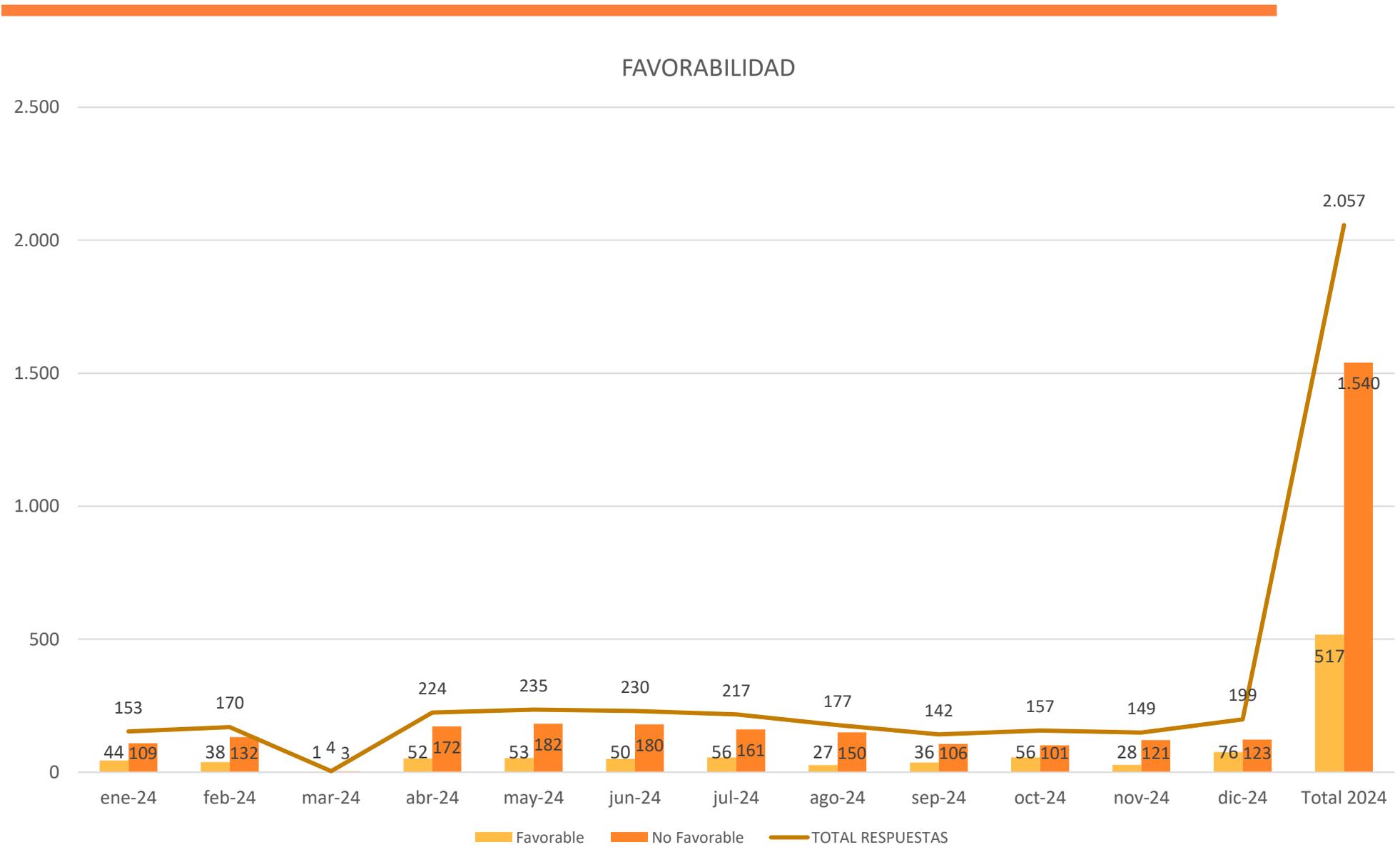
Así las cosas, durante el año de 2024, se presentaron once (11) desistimientos por manifestación expresa de los consumidores financieros.

4.2 Respuestas emitidas.

En el año 2024, se emitieron dos mil cincuenta y siete (2057) respuestas de fondo a los consumidores financieros, de las cuales mil quinientos cuarenta (1540) fueron clasificadas como no favorables y quinientos diecisiete (517) fueron favorables al consumidor financiero, así como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:



4.2.1. Favorabilidad.



Fuente: Base de Datos Defensoría 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. Análisis 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 quinientos diecisiete (517) quejas, de las cuales no hubo lugar a rectificación.

7. Reincidencias

Durante el año 2024, 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 2024, 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 2024, no se presentaron réplicas, 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 2024, se presentaron nueve (9) solicitudes de audiencia de conciliación por parte de los consumidores financieros, las cuales se trasladaron a la entidad bancaria para su correspondiente trámite, de estas nueve (9) solicitudes, culminaron con acta de acuerdo tres (3), con constancia de imposibilidad de acuerdo cuatro (4), y se encuentran a la fecha pendiente por reanudación dos (2).

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 solicitó a la entidad remisión del Manual SAC, por lo que para el mes de enero se generó la revisión y entrega de comentarios de la entidad:

En respuesta a las recomendaciones presentadas en el informe del asunto, relacionadas con la revisión del Manual SAC del Banco Itaú, remitimos las consideraciones de nuestra entidad frente a las mismas para su validación y conocimiento:

- **Se sugiere añadir las siguientes definiciones al glosario "contrato de adhesión", toda vez que es una de las definiciones contenidas en la Ley 1328 de 2009, por ser uno de los Instrumentos Jurídicos en que comúnmente podrían causarse prácticas abusivas por parte de la entidad financiera. Asimismo, se sugiere agregar la definición de "trato justo" al que se hace énfasis en la Circular Externa No. 023 de 2021.**

Atendiendo su recomendación, nuestra entidad solicitará aprobación de la Junta Directiva del próximo mes de febrero de 2025, para incluir dentro del Manual SAC en su numeral **2.1 Definiciones**, el siguiente concepto:

Contratos de adhesión: *son los contratos elaborados unilateralmente por la entidad vigilada y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.*

Aunado a lo anterior, conforme la normativa vigente con aprobación de Junta Directiva del mes de agosto del año en curso, se incluyó la definición de "trato justo" dentro del Manual SAC en el numeral citado en líneas anteriores, así:

- **Principio de Trato justo:** En desarrollo de este principio, la entidad debe garantizar en el diseño, ofrecimiento y prestación de productos y servicios:
 - i. Que se atienden las necesidades y expectativas de los consumidores financieros.
 - ii. Que se brinda acceso e información clara, transparente y oportuna, acorde con las necesidades y perfil del consumidor financiero, en todo el ciclo de vida del producto.
 - iii. Que no existen barreras para movilizarse entre diferentes productos, servicios y entidades financieras.
 - iv. Que el proceso para interponer quejas o reclamos permite a los consumidores el ejercicio oportuno de sus derechos.

Importante: Este principio se encuentra incorporado dentro de la Ficha Técnica del Comité de Producto en la hoja "Clientes", cuyo objetivo es garantizar su aplicación mediante la expedición de un dictamen obligatorio por parte de la administración de Sistema de Atención al Consumidor Financiero en la creación y/o refinanciación de un producto, servicio, proceso o canal con impacto a clientes.

13. Revisión Manual SAC

- Se recomienda que el proceso de atención a las PQRs se explique de una manera adecuada, si bien la entidad en el punto 3.1.8.1 del Manual SAC establece un modelo de atención de sugerencias, solicitudes, quejas o reclamos, la imagen allí expuesta no resulta del todo clara.

Sobre el particular, manifestamos que nuestra entidad ilustrará con mayor claridad el modelo de atención de sugerencias, solicitudes quejas y reclamos y solicitará aprobación de Junta Directiva del próximo mes de febrero de 2025 para su modificación dentro del manual SAC.

- Deben indicarse los términos de contestación, especificar dónde se radica la petición, acogiendo lo descrito en el punto 1.5.2.2. de la Circular Externa No. 023 de 2021 que menciona:

"(...) La atención efectiva y debida de las peticiones, quejas o reclamos que formulen los consumidores financieros. Estos procedimientos deben: contener plazos de respuesta razonables que no excedan los términos definidos en el subnumeral 8.2.2 del Capítulo II del Título IV de la Parte I de la CBJ y determinar las personas o áreas responsables de atenderlas de acuerdo con las razones que la motivan, y la forma y contenido como deben presentarse. La respuesta que se brinde a los consumidores financieros debe ser concreta, clara, suficiente, oportuna, y atender cada uno de los puntos indicados por el consumidor financiero"

Sobre el particular, manifestamos que nuestra entidad a la fecha de revisión del Manual SAC por su parte, ya contemplaba esta información dentro del título **3.1.1 Políticas del SAC**, literal 18, así:

- El Banco ha definido un modelo centralizado de atención de las solicitudes, quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros a través del área de Servicio al Cliente, los cuales serán atendidos dentro de los términos establecidos por la ley (15 días hábiles). No obstante, el Banco en pro de mejorar la satisfacción de sus clientes podrá establecer en su matriz de SQR términos inferiores a 15 días hábiles.

Sin perjuicio de lo anterior, los requerimientos relacionados con desarrollos tecnológicos, soporte requerido a entidades externas y antigüedad en la información solicitada entre 5 y 10 años, pueden presentar tiempos de respuesta superiores al término legal, estos eventos serán debidamente notificados a los clientes para su conocimiento. El Banco, atendiendo el principio de debida diligencia hará seguimiento de estos requerimientos para informar a los consumidores financieros la respuesta definitiva.

- Se sugiere que se indique el canal en que se brindará la información sobre el Defensor del Consumidor de la entidad, acatando así lo dispuesto en la Circular Externa 013 de 2022 que indica:

13. Revisión Manual SAC

***"(...) De conformidad con lo establecido en el literal a. del art. 7 de la Ley 1328 de 2009, las entidades vigiladas que de acuerdo con la ley deban contar con un DCF o aquellas que voluntariamente lo hayan designado, tienen la obligación de hacer público, informando permanentemente a sus consumidores financieros, la existencia y funciones del DCF, los medios para contactarlo, los derechos que les asisten para presentar sus quejas, la forma de interponerlas y el procedimiento para resolverlas."** (negrita fuera del texto).*

Sobre este aspecto, nos permitimos precisar que nuestra entidad tiene a disposición la información del Defensor del Consumidor Financiero para consulta permanente de nuestros clientes y usuarios conforme lo establece la normatividad vigente a través de nuestros canales, así como el registro de DCF de la Superfinanciera a que se refiere el artículo 2.34.2.1.3

del Decreto 2555 del 2010 publicado en la URL https://www.superfinanciera.gov.co/siri-web/publico/registro_defensores.xhtml.

A continuación, nos permitimos compartir evidencia de la información publicada sobre el particular en cada uno de los canales de consulta:

13. Revisión Manual SAC



Extractos:

Importante

De acuerdo con la C.E. 023 de 2014 de la Superintendencia Financiera y los informes que Itau Colombia S.A. ha suscrito con los clientes de afiliación para consulta y reporte de los datos de datos Cifras Clave, los cuales son fuentes de información de empresas comerciales y financieras. De acuerdo con la autorización, las relaciones comerciales con esta entidad, así como la mora en el pago o incumplimiento de cualquier otra obligación, pueden repercutir en el acceso a los datos, con la forma y condiciones establecidas en la legislación.

De acuerdo con la circular número 046 de 2018 de la Superintendencia Financiera de Colombia, informamos que los clientes que están asociados de mora a alguno de sus productos con el banco, deberán asumir los gastos de cobranza incursados entre gestiones. Para mayor información sobre nuestra política de cobranza visite nuestro sitio web.

Respecto al último día hábil del mes producto de un evento de vencimiento, e información al respecto negativa en los estados de flujo, con la periodicidad que establece la Ley 1262/2018.

Para conocer información de interés adicional de tu producto solo escanea este código

En caso de error en el ítem, o fraude de la ley, comunicarse con el área de prevención de Fraudes.

Consultar el valor a pagar de cuentas correspondientes en caso de recibir el extracto, el cual se le será enviado como componente de pago con la firma y sello del agente respectivos.

El no recibir el extracto no es excusa del pago oportuno de la cuenta correspondiente, el cual se mantendrá vigente e ininterrumpido hasta que se pague según aplica en las condiciones de los productos.

Consultar nuestra entidad con respecto a nuestro vector Social: **Protección Financiera y Negocios S.A. 80180 De Bogotá.**

Consultar nuestro número de contacto: **0800 911 1000** en Bogotá y **0800 5 0022** desde otras ciudades o a través de nuestros canales de redes sociales.

Defensor del Consumidor Financiero Principal: José Federico Ustáriz y Suplente: Pablo Valencia Agudo. Carrera 11A No. 96 - 51 Oficina 203 de Bogotá, Bogotá D.C. Teléfono: (57) 601 61064. Horario de atención al público: lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm en jornada continua.

Correo electrónico: defensor@itau.com o justariz@bogodas.com

www.ustarizbogodas.com

Si tu producto presenta algún inconveniente, ver la información de tu pago interno o pagóral al ser un pago negativo (-), esto quiere decir que el total de los pagos realizados ex superó el saldo que presentaba tu producto. Si deseas más ayuda de este saldo o favor puedes comunicarte con servicio al cliente al correo servicioalcliente@itau.com o vía telefónica al 0800 911 1000 en Bogotá y 0800 5 0022 desde otras ciudades, ten presente que debes indicar en tu solicitud el número de tu producto y el monto que cobras en cuenta, fecha de cobro o el tipo de operación. De acuerdo al tipo de producto cualquier saldo a favor que presentemos en un producto de crédito genera el cobro del siguiente mes en la moneda única financiera de \$4000.

Nota: El sistema del banco realiza la liquidación de intereses más vencidos, los tasas de Noviembre son: Corriente 2.069625% M.V. 27.67000% E.A. Avances 2.079495% M.V. 27.86000% E.A. Mora 2.271825% M.V. 27.86000% E.A.

Página Web:

<https://banco.itau.co/web/personas/servicio-al-cliente/defensor-del-consumidor-financiero>

Contacta al defensor del Banco Itaú

Los defensores son:

Defensor principal: José Federico Ustáriz

Defensor suplente: Pablo Valencia Agudo



Correo electrónico

defensor@itau.com



Dirección y teléfonos

Carrera 11A No. 96-51 Oficina 203 (Bogotá) 601 610610
- 601 610614

Te recordamos el horario de atención de la Defensoría del Consumidor Financiero del Banco y Negocios especializados y otros canales de atención:



Horarios de atención

Lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm en jornada continua.



Otros canales

Eligencia el formulario disponible en la página web de www.ustarizbogodas.com

13. Revisión Manual SAC



¿Cómo reclamar?



Tu recomendamos

Presenta tus quejas directamente ante el defensor a través de sus canales de contacto ya establecidos o mediante cualquiera de los canales de atención disponibles por el Banco Itaú: oficinas, correos electrónicos, redes sociales, o líneas telefónicas.

Te recomendamos para su mayor efectividad incluir en la comunicación escrita como mínimo la siguiente información:

- ✓ Nombre completo
- ✓ Número de identificación
- ✓ Dirección física
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Descripción clara, completa y comprensible de los hechos, los datos o hechos que se consideran vulnerados
- ✓ Documentos que consideres importantes anexar para facilitar la respuesta
- ✓ Deberás indicar expresamente que la queja que interpones se dirige con destino al defensor, para realizar el trámite correspondiente.

Si el defensor solicita información adicional, tendrás ocho (8) días hábiles de plazo para entregarla. Si no cumples este tiempo la reclamación no seguirá el trámite. Sin embargo, en cualquier momento puedes volver a presentarla como lo hiciste la primera vez.

Si por algún motivo quieres desistir del trámite de tu solicitud, puedes hacerlo a través de comunicación escrita, dirigida al defensor del consumidor financiero.

En todos los casos, el defensor debe informar el tiempo de atención.

El defensor del consumidor financiero se encarga de:

Funciones

- Responder las solicitudes según el tiempo que el caso requiere.
- Resolver de forma objetiva y sin sesgos todas las reclamaciones relacionadas con el cumplimiento de la prestación o la calidad de los servicios o productos Itaú.
- Ser la voz y el defensor ante Itaú, buscando mejorar, facilitar, ordenar o regular para la correcta prestación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir entre las partes.
- Hacer recomendaciones, propuestas o peticiones a Itaú en cualquier momento relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero.
- Proponer a las autoridades competentes, las modificaciones de la normativa para mejorar la protección de sus derechos.
- La Defensoría y el Banco Itaú deben garantizar la atención eficaz, eficiente y oportuna de los consumidores financieros a nivel nacional.
- Todas las Funciones que le otorga el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

13. Revisión Manual SAC

App - Persona Natural y Jurídica:

Se incluyó un enlace adicional dentro del módulo "Contáctanos" y posteriormente al ingresar a la opción "Llámanos" en la parte inferior se encuentra la ruta direccionando a la página web donde se encuentra el contenido de la Defensoría del Consumidor Financiero, así.



Red de oficinas:



Información Defensor del Consumidor Financiero

Itaú Colombia S.A. informa a sus clientes y usuarios:

Defensor del Consumidor Financiero Itaú Colombia S.A.

Principal: José Federico Ustáriz González
 Suplente: Pablo Valencia Agudo
 Carrera 11A No. 96 - 51 Oficina 203, Bogotá D. C.
 Teléfonos: 601 6108161 - 601 6108164
 Horario de atención:
 lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. en jornada continua.

defensoriaitau@ustarizabogados.com
www.ustarizabogados.com

Contacta al defensor de nuestros negocios especializados:

Corredor de Seguros
 Principal: Pablo Valencia Agudo
 Suplente: Ana María Giraldó

Comisionista y Fiduciaria
 Principal: Pablo Valencia Agudo
 Suplente: Mario Santiago Fajardo Buendía

Carrera 10 No. 97a - 13 Oficina 802, Bogotá D. C.
 Teléfono: 601 6108161
 Horario de atención:
 lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. en jornada continua.

defensoriaitau@legalccr.com

Las funciones del Defensor del Consumidor Financiero son:

- Dar trámite, en forma objetiva y gratuita, a las quejas formuladas contra Itaú Colombia S. A. con ocasión del posible incumplimiento de las normas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o productos que ofrece.
- Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución, que pueda mejorar, facilitar, aclarar o regular, para la correcta prestación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir.
- Ejercer la labor de conciliación entre los consumidores financieros y la entidad financiera, de los asuntos de su competencia, es decir, aquellos que no se encuentren dentro del artículo 14 de la Ley 1328 de 2009, servicio gratuito, que podrá solicitar de manera explícita directamente ante el Defensor sin formalidad alguna, de conformidad con lo previsto en el numeral 11 del artículo 2.34.21.3 del Decreto 2550 de 2010 y la Ley 640 de 2001, el documento en el cual conste la conciliación realizada entre las partes prestará mérito ejecutivo y hará tránsito a cosa juzgada.
- Efectuar recomendaciones, propuestas y peticiones a la entidad financiera en cualquier momento relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero.
- La Defensoría y la entidad financiera deben garantizar la atención eficaz, eficiente y oportuna de los consumidores financieros a nivel nacional.

Aclaramos que para la presentación de sugerencias, opiniones, quejas y reclamos no existen formalidades, se recomienda para su mejor efectividad incluir como mínimo la siguiente información: nombre, identificación, domicilio, dirección física o correo electrónico, así como una descripción clara, completa y comprensible de los hechos, los derechos que considere vulnerados y los documentos que considere importantes anexar para soportar los hechos descritos y facilitar la respuesta.

De igual manera, los consumidores financieros tienen la posibilidad de formular sus quejas directamente ante el Defensor a través de sus canales de contacto establecidos o mediante cualquiera de los canales de atención dispuestos por la entidad financiera: oficinas, correos físicos, buzón de correo electrónico, página web, redes sociales o línea telefónica; en tal sentido, el consumidor deberá indicar expresamente que la queja que interpone se dirige con destino al defensor, para hacer el traslado correspondiente.

Para más información, le invitamos a consultar nuestra página web www.banca.itaucol.com

También podrá solicitar en cualquiera de nuestras oficinas, a través del subgerente, información que indica aquellos casos de competencia del Defensor y los requisitos generales que debe contener cada reclamación o queja.

Plantillas de respuesta (cartas y correos electrónicos):

13. Revisión Manual SAC

Registro de DCF de la Superfinanciera:

https://www.superfinanciera.gov.co/siri-web/publico/registro_defensores.xhtml

13	Defensor del Consumidor Financiero - Principal	2024-07-18	1454 213	2024-03-21	BOBOLÁ, S.C.	Comercio y Banca	BOBOLÁ, S.C.						
14	Defensor del Consumidor Financiero - Superior	2024-07-18	1454 213	2024-03-21	BOBOLÁ, S.C.	Comercio y Banca	BOBOLÁ, S.C.						

Aunado a lo anterior y atendiendo a su recomendación, se incluirá dentro del título **3.1.8.2 Defensor del consumidor financiero** un literal adicional especificando los canales donde se encuentra publicada la información del Defensor del Consumidor Financiero, lo cual será sometido a aprobación de Junta Directiva del próximo mes de febrero de 2025 para la correspondiente actualización del Manual SAC.

Doctor Ustariz, esperamos que las consideraciones expuestas en este escrito sean suficientes para validar los procedimientos que el Banco ha implementado para atender las recomendaciones dadas por la Entidad que usted representa.

En este mismo sentido, es importante para nuestra compañía señalar que los esfuerzos de los equipos de trabajo que conforman esta organización están enfocados a lograr la optimización de cada uno de los procesos inherentes al desarrollo de nuestra actividad económica y a gestionar estrategias efectivas que contribuyan a la adecuada prestación de los servicios financieros.

14. Seguimiento a las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad en el Informe Anual de 2023.

En lo corrido del año 2024 ITAÚ COLOMBIA S.A., implementó planes de acción con base en las recomendaciones realizadas en el informe de gestión del año 2023, al respecto la Defensoría fue informada de actividades, las cuales citamos a continuación:

En respuesta a las recomendaciones presentadas en el informe de gestión durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2023, remitimos las consideraciones de nuestra Entidad frente a cada una de las recomendaciones que se encuentran incluidas en dicho documento para su validación y conocimiento:

17. Recomendaciones Efectuadas por la Defensoría

- 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.

Tomando en cuenta las recomendaciones realizadas por usted, hemos venido realizando modificaciones en nuestros modelos de atención en el Contact Center para disminuir los índices de abandono en la línea de atención para cancelaciones como se evidencia en la tabla a continuación

Llamadas	nov-23	dic-23	ene-24	feb-24	mar-24
% Abandono	29,5%	22,3%	19,5%	14,2%	13,7%

- 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;

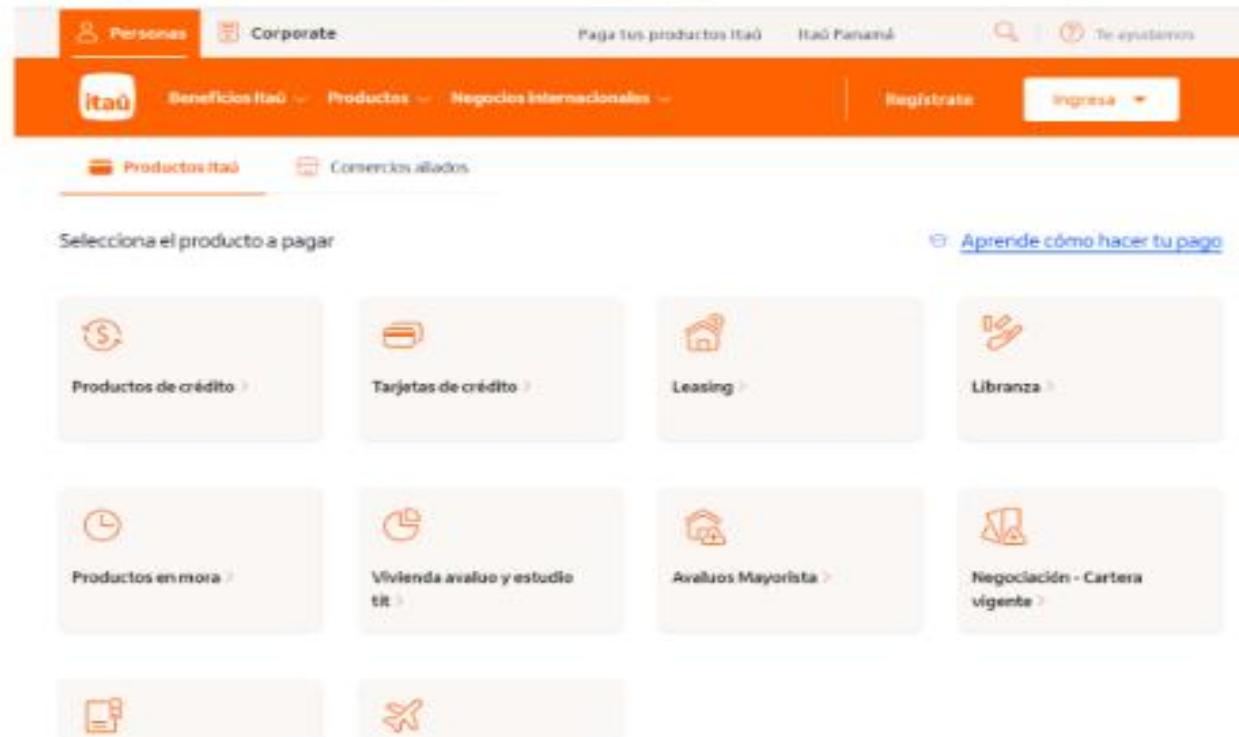
14. Seguimiento a las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad en el Informe Anual de 2023.

Se realizó una reconstrucción de conciliaciones, adicionalmente se envió comunicación a los consumidores financieros informando de la afectación causada, así mismo se implementaron controles duales que permiten mitigar los impactos de este tipo de situaciones.

- Así como la imposibilidad de generar abonos adicionales a los pagos mínimos de los créditos otorgados por el Banco mediante el portal web (DCF-08265DCF-08346).

Para este punto, la página web de Banco Itaú cuenta con una taquilla de pago, para que los consumidores financieros puedan realizar los pagos de sus productos con total normalidad de estos puntos, para ello dejamos el link donde se encuentran estas opciones dependiendo del producto.

<https://banco.itau.co/web/personas/itau-pagos>



14. Seguimiento a las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad en el Informe Anual de 2023.

- 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).

El banco respeta la normatividad vigente en materia de la antelación que debe tener en cuenta para efectos de cualquier modificación contractual. A manera de ejemplo, el último cambio de condiciones contractuales que tuvimos se manejo bajo los siguientes tiempos:

1. Envío de comunicación inicial (45 días antes del cambio)
 - Correo Electronico: 15 diciembre 2023
 - SMS: 15 diciembre 2023
2. Actualización de la información en el portal del Banco - Febrero 2024
<https://banco.itaú.co/es/web/personas/cuentas/cuenta-de-ahorro>

14. Seguimiento a las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad en el Informe Anual de 2023.

3. Adicionalmente el día 22 abril 2024, se realizó envío de SMS de refuerzo sobre las condiciones del paquete transaccional



Doctor Ustariz, esperamos que las consideraciones expuestas en este escrito sean suficientes para validar los procedimientos que el Banco ha implementado para atender las recomendaciones dadas por la Entidad que usted representa.

14. Seguimiento a las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad en el Informe Anual de 2023.

En este mismo sentido, es importante para nuestra compañía señalar que los esfuerzos de los equipos de trabajo que conforman esta organización están enfocados a lograr la optimización de cada uno de los procesos inherentes al desarrollo de nuestra actividad económica y a desarrollar estrategias efectivas que contribuyan a la adecuada prestación de los servicios financieros.



15. Solicitudes efectuadas a la entidad sobre requerimientos humanos y técnicos.

En el año 2024, la entidad no realizó requerimientos humanos y técnicos distintos a los intervinientes en el trámite y traslado de las reclamaciones.

16. Conclusiones.

AÑO	2024
Casos recibidos	
Competente	2094
Inadmitidas/Rechazadas	2
Total recibidos	2096
Quejas concluidas	
Parcialmente favorable	0
No favorable	1540
Favorable	517
Total Quejas concluidas	2057

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 noventa (890) 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 2024 fueron por las siguientes causas:

Durante el año 2024, esta Defensoría recibieron dos mil ochenta y nueve (2089) 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, Revisión y/o liquidación: 2048 Quejas
2. Inconformidad en procesos de embargo: 32 Quejas
- 3, Incumplimientos en la negociación y acuerdos de pago: 9 Quejas

17. Recomendaciones efectuadas por la defensoría.

Revisión y/o liquidación:

- En esta clasificación se evidenció que la mayoría de consumidores financieros presentaban inconformidad referente a la aplicación de pagos, problemas para acceder a portal web, generar actualización de datos personales, cobros por ingresos a las salas VIP o cobros de cuota de manejo (Créditos Rotativos – Tarjetas de crédito), por lo que sugerimos revisar de manera constante los procesos de aplicación de pagos, envío de comunicaciones masivas ante cambio de condiciones de productos, modificación de campañas o servicios.
- Para ello nos permitimos recordar que, previamente a la celebración de contratos debe brindar información cierta, suficiente y oportuna, así como lo indica el artículo 9 de la Ley 1328 de 2009:
- “En desarrollo del principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, las entidades vigiladas deben informar a los consumidores financieros, como mínimo, las características de los productos o servicios, los derechos y obligaciones, las condiciones, las tarifas o precios y la forma para determinarlos, las medidas para el manejo del producto o servicio, las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato, y la demás información que la entidad vigilada estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio.”

17. Recomendaciones efectuadas por la defensoría.

Inconformidad en procesos de embargo:

Recomendamos aplicar estrategias de fortalecimiento en la entrega de información para procesos de levantamiento de medidas en todos sus canales de difusión de información así como capacitación constante a los funcionarios o asesores de la línea de atención telefónica, esto con el fin de orientar a los consumidores financieros que se encuentren inmersos en estos procesos.

Incumplimientos en la negociación y acuerdos de pago:

Para este punto en concreto nos permitimos sugerir a la entidad implementar controles o supervisión en la entrega de información oportuna y completa a todos los consumidores financieros de los cuales se genera cesión o venta de sus obligaciones a terceros, de igual manera, para aquellos clientes que sean asignados a casas de cobranza con el fin de generar recuperación de su cartera.

Recomendamos finalmente, generar seguimiento a los procesos de recuperación de cartera por parte de las casas de cobranza frente a los consumidores financieros.

18. Capacitaciones, reuniones, monitoreo, remisión de boletín jurídico y reporte de quejas.

Durante el año 2024, 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, 22 y 29 de enero de 2024	Entrega y socialización informe gestión año 2023 Capacitación a funcionarios entidad por parte de la DCF	Equipo de la entidad ITAÚ COLOMBIA S.A. y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero.
20 de marzo de 2024	Asistencia reunión Asamblea General de Accionistas	Equipo de la entidad ITAÚ COLOMBIA S.A. y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
22 de abril de 2024	Reunión y socialización temas DCF	Equipo de la entidad ITAÚ COLOMBIA S.A. y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
17 de junio de 2024	Reunión y entrega de información de gestiones	Equipo de Revisoría y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
05 de julio de 2024	Audiencia Licitación Itaú Colombia S.A.	Equipo de la entidad ITAÚ COLOMBIA S.A. y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero

18. Capacitaciones, reuniones, monitoreo, remisión de boletín jurídico y reporte de quejas.

Durante el año 2024, 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
09 de octubre de 2024	Reunión y socialización temas DCF	Equipo de la entidad ITAÚ COLOMBIA S.A. y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero.
03 de diciembre de 2024	Reunión y entrega de información de gestiones	Equipo de Revisoría y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero



Adicionalmente, aparte de estas reuniones durante lo corrido del año 2024 se mantuvo contacto permanente telefónico y por correo electrónico con la entidad, en las situaciones que fueron requeridas tanto por ITAÚ COLOMBIA S.A. como en las que considero pertinentes esta Defensoría.

Durante el año 2024 no se generó envío de Boletines Jurídicos a la entidad.

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

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink that reads "José Federico Ustáriz González".

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

