



INFORME DEL DEFENSOR

DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS AL CORTE DEL AÑO 2025



Defensor del Consumidor Financiero

Señores

ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

BANCO ITAÚ COLOMBIA S.A.

Ciudad. -

Asunto: Informe Defensor del Consumidor Financiero al corte del año 2025.

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 BANCO ITAÚ COLOMBIA S.A., durante el año 2025.

Así las cosas, durante el año 2025 esta Defensoría del Consumidor Financiero de BANCO ITAÚ COLOMBIA S.A. realizó las siguientes gestiones:





Criterios utilizados por el Defensor del Consumidor Financiero para la emisión de sus conceptos:

01

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 BANCO 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**.



Defensor del Consumidor Financiero

Criterios utilizados por el Defensor del Consumidor Financiero para la emisión de sus conceptos:

01

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.**

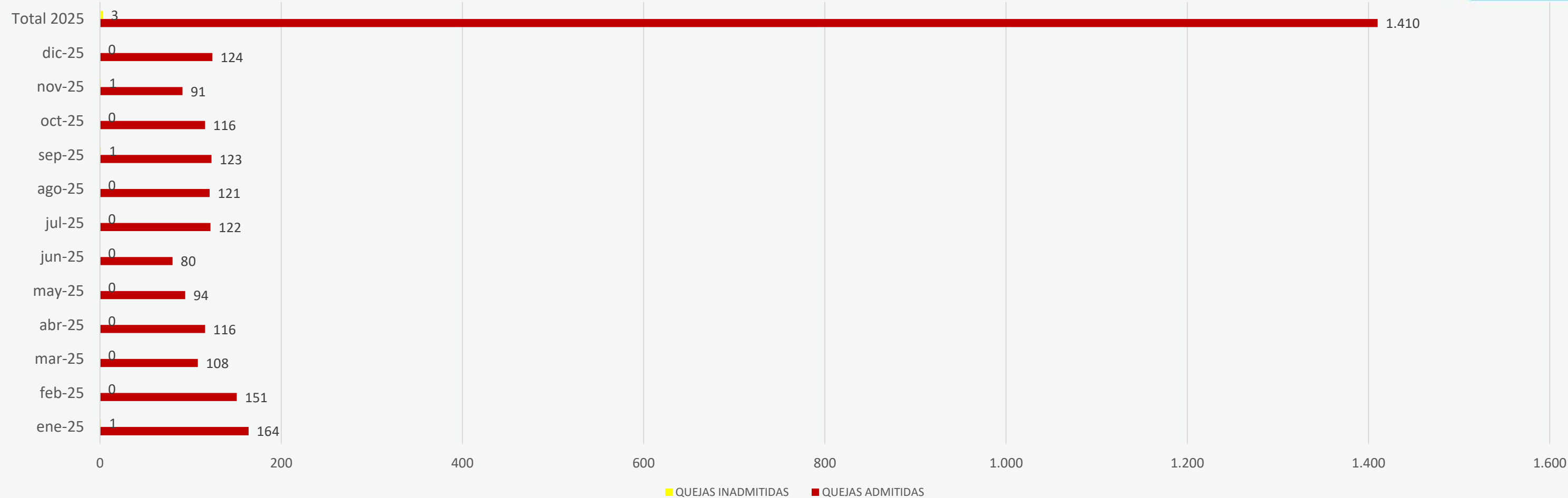
Criterio de Imparcialidad y Objetividad



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.



Casos recibidos en el año 2025.



Fuente: Base de Datos Defensoría del Consumidor Financiero.



Motivo queja.

MOTIVOS DE QUEJAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total 2025
Revisión y/o liquidación	157	146	94	103	85	74	110	109	109	104	80	100	1,271
Revisión proceso de aplicación de alternativas de normalización de créditos	3	1	0	0	0	1	0	0	3	0	2	7	17
Incumplimientos en la negociación y acuerdo de pago	2	1	1	1	0	1	2	2	2	0	0	1	13
Inconformidad en proceso de embargos	2	3	1	2	5	2	4	3	1	4	0	3	30
Dificultad en la comunicación con la entidad	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Presunta suplantación de personas	0	0	1	2	4	1	2	0	0	0	0	0	10
No cancelación o terminación de los productos	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
No entrega de paz y salvo	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
No levantamiento de reporte negativo en centrales de riesgo	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Transacción no reconocida	0	0	4	3	0	1	3	7	7	8	9	11	53
Reporte injustificado a centrales de riesgo	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0	1	6
Vinculación no autorizada	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
Otros motivos	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
TOTAL	164	151	108	116	94	80	122	121	123	116	91	124	1410



Motivo queja.

03

3.1 Recibidas por producto.

MOTIVO DE RECLAMACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total 2025
CDT	2	1	1	2	0	0	0	2	0	0	0	2	10
Crédito de Consumo	44	39	25	41	20	32	35	32	25	24	19	32	368
Crédito de Vivienda	10	15	8	24	16	14	14	6	12	12	14	9	154
Cuenta Corriente	2	0	1	1	0	2	1	0	0	2	0	1	10
Cuenta Ahorros	47	33	19	14	19	13	37	38	27	23	24	26	320
Tarjeta de Crédito	52	54	49	30	30	16	27	37	49	43	28	46	461
Leasing	3	4	1	0	5	2	2	2	2	6	1	0	28
Leasing Habitacional	4	5	4	4	4	1	6	4	8	6	5	8	59
TOTAL	164	151	108	116	94	80	122	121	123	116	91	124	1410



Casos concluidos durante el año 2025.

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.
- B) Por manifestación expresa por parte de algún consumidor financiero para desistir el trámite de la queja.

Así las cosas, durante el año de 2025, **se presentaron tres (3) desistimientos** por manifestación expresa de los consumidores financieros.

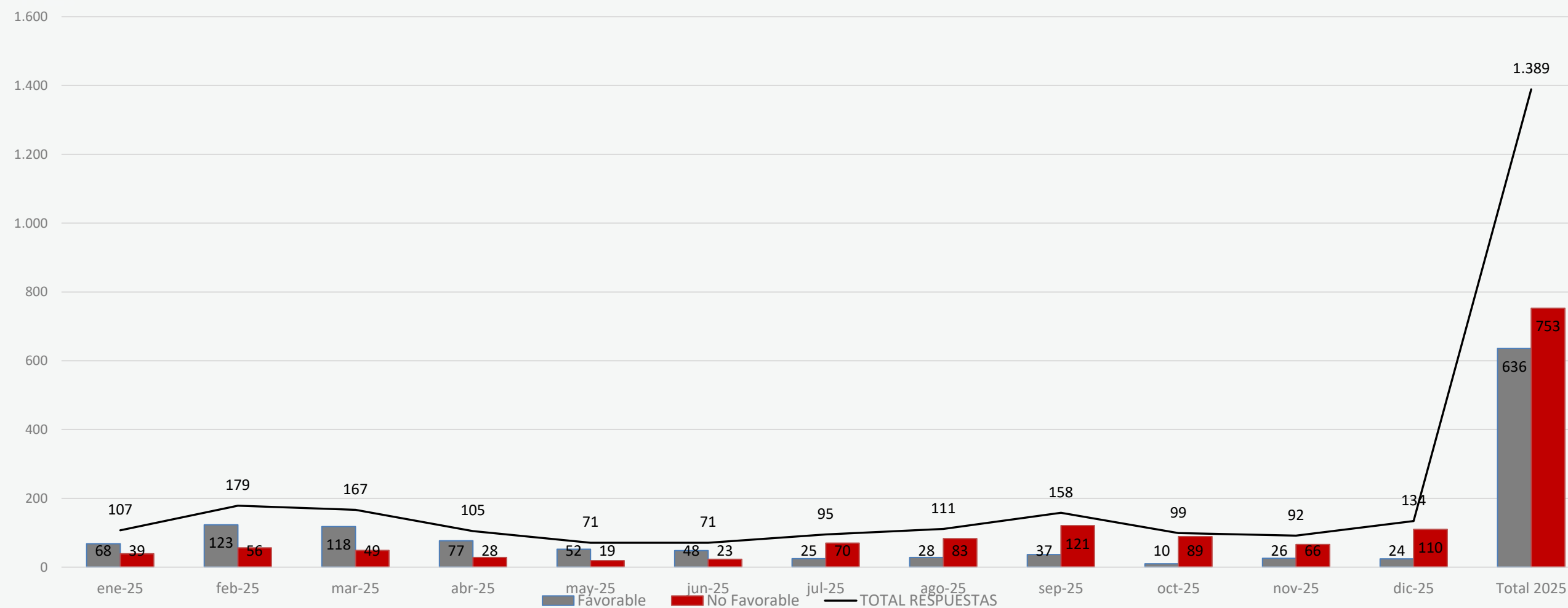
4.2 Respuestas emitidas.

En el año 2025, se emitieron mil trescientos ochenta y nueve **(1,389)** respuestas de fondo a los consumidores financieros, de las cuales setecientos cincuenta y tres **(753)** fueron clasificadas como no favorables y seiscientos treinta y seis **(636)** fueron favorables al consumidor financiero, así como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:



Casos concluidos durante el año 2025.

4.2.1 Favorabilidad.

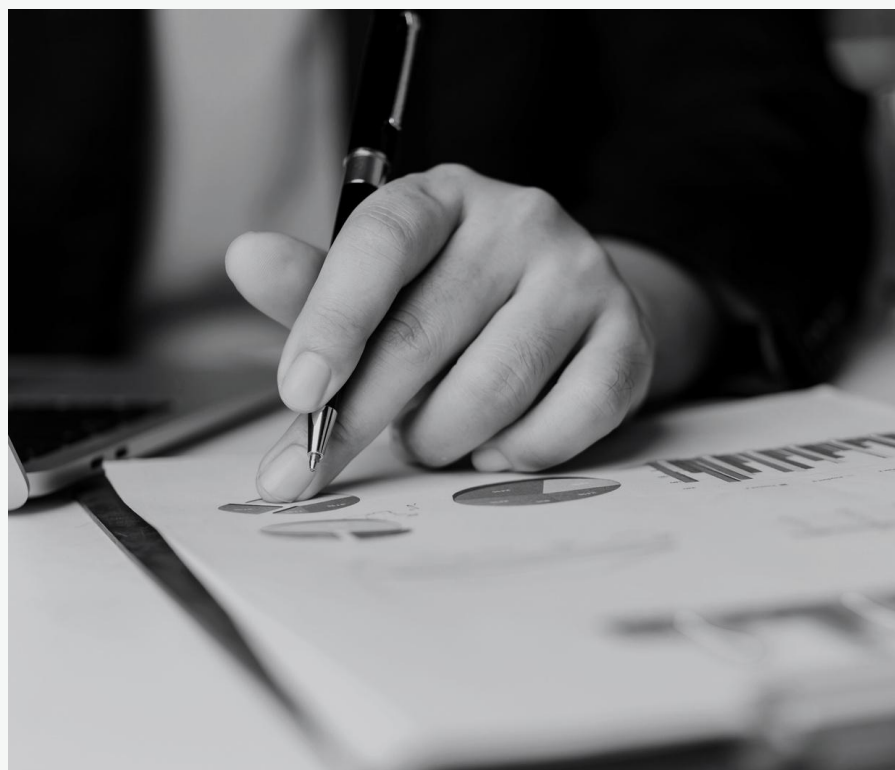


Fuente: Base de Datos Defensoría del Consumidor Financiero.



Casos concluidos durante el año 2025.

4.2.2 Quejas en trámite al corte de 31 de diciembre de 2025.



Las quejas en trámite son aquellas que, al cierre del corte del treinta y uno (31) de diciembre de 2025, 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 ochenta y cinco (85) quejas en trámite pendiente ante el BANCO ITAÚ COLOMBIA S.A. En cuanto a la Defensoría del Consumidor Financiero no había quejas pendientes por contestar.



Defensor del Consumidor Financiero

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.

05

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 seiscientos treinta y seis (636) quejas,** de las cuales no hubo lugar a rectificación.

06

Reincidencias.

Durante el año 2025, no se presentaron reincidencias.

07



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 suministró la información requerida.

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

8.2 No colaboró con el DCF.

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

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.



Defensor del Consumidor Financiero

Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el DCF a su juicio, considere de interés general.

En el año 2025, a juicio de esta defensoría no emitió pronunciamiento que se considere de interés general.

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 2025, no se presentaron réplicas.

09

10



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.

Las siguientes son las audiencias de conciliación que se realizaron en periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025:

NOMBRE CF	RESULTADO (ACUERDO, NO ACUERDO, NO COMPARECENCIA)
PAULA PULIDO	No Acuerdo
CLAUDIA OTALORA	No Acuerdo
JAIRO MEJIA	Acuerdo
EDUARDO CIFUENTES	No Acuerdo
SONIA MARTINEZ	No Acuerdo
DAVID SZAJOWICZ	No Acuerdo
JOAN SEBASTIAN ARIZMENDI	No acuerdo
JUAN DAVID CAMACHO	No se presento
GLORIA MORENO	Suspendida
MARIA LUISA CRISTANCHO	Acuerdo



Defensor del Consumidor Financiero

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.**

12

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 periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre 2023 no fue revisado el manual SAC de la entidad.**

13



Seguimiento a las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad en el Informe Anual de 2024.

En lo corrido del año 2025 BANCO ITAÚ COLOMBIA S.A., implementó planes de acción con base en las recomendaciones realizadas en el informe de gestión del año 2024, al respecto la Defensoría fue informada de actividades, las cuales citamos a continuación:

1. Recomendación:

Revisar de manera constante los procesos de aplicación de pagos, envío de comunicaciones masivas ante cambios en las condiciones de productos, modificación de campañas o servicios.

Plan de acción:

- El área encargada realizará ajustes a las oferta de valor que incluye los ingresos a salas VIP, con tarjetas de crédito de Banco Itaú y mejoras al modelo Usa y No Pagues.
- Adicionalmente se hará refuerzo de comunicación a través de todos los canales de venta y contacto con el cliente de las mejoras en el modelo.
- Desarrollo recaudos en zonas pagos para aplicación de pagos automática con el fin que no tengan intervención manual para su aplicación.
- Para credito rotativo se incluye un archivo adjunto.

Fecha implementación: 30-03-2025

2. Recomendación:

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.

Plan de acción:

Para Venta de cartera, se cuenta con un proceso de comunicación a través de SMS y correo electrónico sobre el proceso de venta de cartera, informando a los consumidores financieros quien es el nuevo acreedor y los datos de contacto.

Para las casas de cobranza se establecio el envío de SMS o correo electrónico a los clientes con la información de la casa de cobranza a la que fueron asignados.

Monitoreo de calidad en el cual se realizan procesos de calidad con escucha de llamadas y calibración con las agencias de cobranza, se lleva mensualmente una matriz de calidad, con el fin de verificar el trato al cliente y suministro de información clara, suficiente y oportuna.

Fecha implementación: Noviembre de 2024



Seguimiento a las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad en el Informe Anual de 2024.

14

3. Recomendación:

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.

Plan de acción:

Plan de capacitación para el equipo del contact center para retroalimentar la búsqueda de los oficios y consulta en aplicativos de Banco Itaú. Bitácora de incidencias con el proveedor, sobre las cuales se reciben informes de capacitación y refuerzo de los hallazgos identificados.

Plan de capacitación direccionada al proveedor por parte del área central y jurídico de Banco Itaú, sobre políticas y procesos.

Sobre el incumplimiento por parte del proveedor de los criterios (oportunidad, calidad y servicio), se estableció contractualmente penalizaciones.

Fecha implementación: Junio 2025.



Seguimiento a las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad en el Informe Anual de 2024.

Informe Defensor del Consumidor Financiero

Informe año 2024

Recomendaciones

Revisión y/o Liquidación (2.048 quejas)

- La mayoría de los CF presentaban inconformidad referente a la aplicación de pagos, problemas para acceder al 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

Inconformidad en procesos de embargo (32 quejas)

- 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 CF que se encuentren inmersos en estos procesos.

Incumplimientos negociación y acuerdos de pago (9 quejas)

- Sugerimos 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, generar seguimiento a los procesos de recuperación de cartera por parte de las casas de cobranza frente a los CF.

Respuesta Oficial: anexo 01/04/2025 copia

Plan de trabajo DCF 2025: Actividades 1er semestre

Capacitación DCF: 1er semestre

Itaú

Plan de acción

	Responsable	Fecha	Estado
• Aplicación de pagos: (TC -CRT) ajustes técnicos en desarrollos en curso para migración a una nueva taquilla de pago (E-collect) para automatización del proceso.	Producto, Tecnología y Operaciones	May 2025	✓
• Portal Web: ampliación de 2 a 4 canales de comunicación para mejorar estabilidad y nuevos planes de mantenimiento preventivo sobre la infraestructura de los portales reduciendo los incidentes asociados a degradación.	Tecnología	Dic 2024	✓
• Actualización de Datos: funcionalidad disponible en canal digital, proceso activo en Oficinas y Contact Center.	Clientes y Financiamiento	-	✓
• Oferta de Valor: (TC) Ajuste de la oferta de valor que incluye los ingresos a salas VIP con TC y mejora del modelo USA y NO PAGUES.	Producto Medios de Pago/Marketing	Mar 2025	✓
• Refuerzo de comunicación del modelo a través de todos los canales de venta y contacto con el cliente.	Financiamiento, Contact Center y Operaciones	Mar 2025	✓
• (CRT) Estrategia de Retención dirigida a clientes Itaú Sucursales con beneficio de tasa para uso inmediato del cupo.	Financiamiento	Mar 2025	✓
• Asegurar actualización de la oferta y condiciones de producto en los canales de consulta.	Financiamiento	Mar 2025	✓
• Reforzar plan de comunicación a clientes sobre las características y atributos vigentes del producto.	Financiamiento	Mar 2025	✓
• Plan de capacitación para el Contact Center para retroalimentar la búsqueda de oficios y consultas.	Célula de administración de clientes	Jun 2025	✓
• Plan de capacitación al proveedor por parte del área central y jurídica Banco sobre políticas y procesos.		Jun 2025	✓
• Bitácora de incidencias con el proveedor, para refuerzo de hallazgos identificados.		Implementado	✓
• Por incumplimiento por parte del proveedor de los criterios (oportunidad, calidad y servicio) se tiene establecido contractualmente la penalización por oferta comercial.		Implementado	✓
• Proceso de comunicación a través de SMS y e-mail sobre venta de cartera, informando el nuevo acreedor y datos de contacto. Recompra de cartera por acuerdo de pago previo cumplido.	Recuperaciones	A demanda (Nov 2024)	✓
• Establecer el envío de SMS o e-mail a clientes con la información de la casa de cobranza asignada.	Recuperaciones, Marketing y Jurídico	Mar 2025	✓
• Seguimiento de matriz mensual de calidad con escucha de llamadas y calibración.	Recuperaciones	Permanente	✓
• Contractualmente se tiene establecido penalización de la factura por quejas y reclamos atribuibles.	Recuperaciones	Permanente	✓

✓ Ejecutado

🔄 En proceso

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.

15

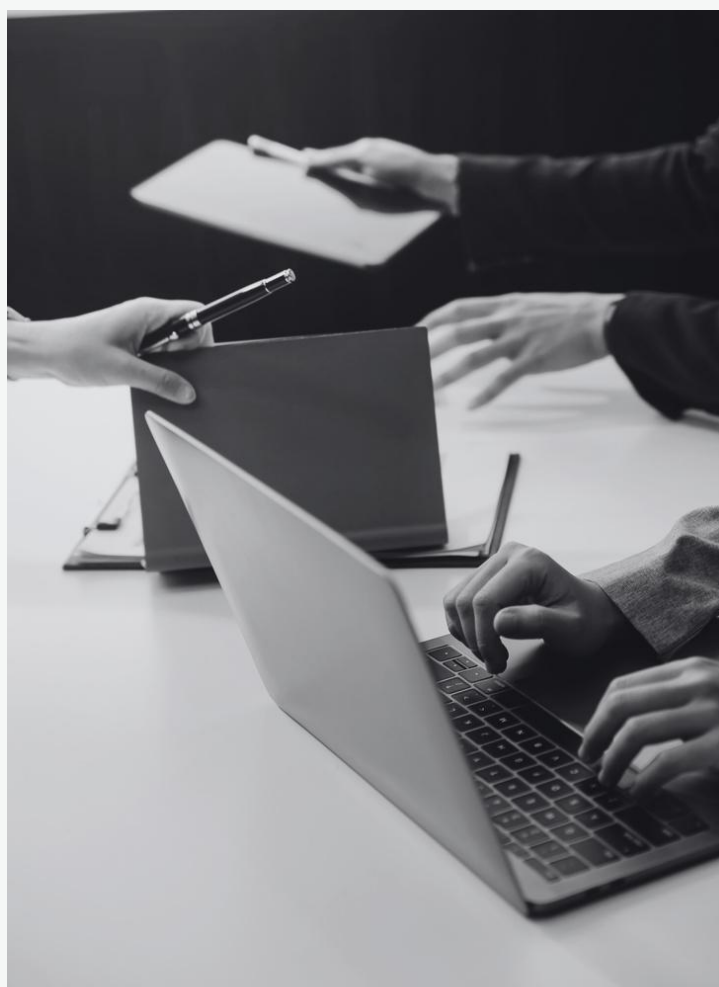
Conclusiones.

16

AÑO	2025
Casos recibidos	
Competente	1410
Inadmitidas/Rechazadas	3
Total recibidos	1413
Quejas concluidas	
Desistidas	1
Parcialmente favorable	0
No favorable	753
Favorable	636
Total Quejas concluidas	1389

Conclusiones.

16



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 cuatrocientos sesenta y un (461) quejas.



Conclusiones.

16

16.1.2 Mayor número de quejas por motivo:

Durante el año 2025, esta Defensoría recibió mil cuatrocientos diez (1,410) quejas y las principales causas que llevaron a los consumidores financieros a presentar su queja o reclamación ante esta Defensoría fueron por los siguientes motivos:

- A) **Revisión y/o liquidación:** 1271 quejas.
- B) **Transacción no reconocida:** 53 quejas.
- C) **Inconformidad en procesos de embargos:** 30 quejas.
- D) **Revisión proceso de aplicación de alternativas de normalización de créditos:** 17 quejas.
- E) **Incumplimiento en la negociación y acuerdo de pagos:** 13 quejas.



Defensor del Consumidor Financiero

A) Revisión y/o liquidación

Durante el año de 2025, esta Defensoría recibió por este “motivo” mil doscientos setenta y un (1.271) 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. Cobros ingresos salas VIP (Desconocimiento beneficio).
2. Cobro de cuota de manejo e intereses injustificados.
3. Solicitud de cancelación del producto.
4. Abono y/o aplicación de pagos erróneo.
5. Endosos pólizas.

B) Transacción no reconocida



Por este motivo de queja se recibieron cincuenta y tres (53) quejas las cuales las principales razones fueron las siguientes:

Los consumidores financieros manifestaron que fueron víctimas de fraude electrónico o físico, toda vez que, utilizaron sus productos financieros (tarjeta de crédito débito, cuenta de ahorros o créditos rotativos) para la realización de transacciones no autorizadas.



Defensor del Consumidor Financiero

C) Inconformidad en proceso de embargos

Con un total de treinta **(30) quejas**, los Consumidores Financieros manifestaron lo siguiente:

1. Han solicitado a la entidad el levantamiento de medidas de embargo que recaen sobre sus productos financieros.

E) Incumplimientos en la negociación y acuerdos de pagos

Con un total de trece **(13) quejas**, mediante las cuales los consumidores financieros señalaron que:

1. Han manifestado inconformidad respecto del desconocimiento y/o incumplimiento de acuerdos realizados con el Banco y/o casas de cobro.

D) Revisión de procesos de aplicación de alternativas y normalización de créditos

Respecto a este motivo se presentó en el año 2025 un total de diecisiete **(17) quejas**, mediante las cuales los consumidores indicaron la siguiente:

1. Solicitaron a la entidad que se otorgaran acuerdos de pago que les permitiera realizar acuerdos de pago de sus obligaciones.

Recomendaciones efectuadas por la defensoría.

A) Revisión y/o liquidación



- A partir del análisis realizado, se identificó que varios consumidores financieros manifestaron su inconformidad principalmente por cobros relacionados con el ingreso a salas VIP en aeropuertos, aun cuando sus tarjetas de crédito ofrecían este beneficio. De igual manera, se recibieron reclamaciones por el cobro de la cuota de manejo en algunos créditos rotativos y tarjetas de crédito, inconvenientes para tramitar la cancelación de productos financieros, errores en la aplicación de pagos y dificultades en la gestión de la aceptación de endosos de pólizas.
- Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda a la entidad bancaria revisar sus procesos de pagos y abonos, especialmente en lo relacionado con la posibilidad de que los consumidores financieros puedan realizar abonos extraordinarios o pagos totales en productos como créditos o contratos de leasing, de manera clara y sencilla. Asimismo, se sugiere fortalecer la comunicación con los clientes, informándoles de forma oportuna sobre la suspensión de beneficios como la exención del cobro de la cuota de manejo, y explicando de manera clara los términos y condiciones de los programas y campañas comerciales que podrían generar confusión, tales como “Acceso gratis a salas VIP” o “Usa y no pagas”.

Recomendaciones efectuadas por la defensoría.

A) Revisión y/o liquidación



- En particular, frente al producto de tarjeta de crédito, es importante que el consumidor financiero tenga claridad sobre si los beneficios del producto principal aplican o no a las tarjetas amparadas o virtuales, evitando así interpretaciones erróneas o expectativas que no correspondan a las condiciones reales del servicio.

Finalmente, se recuerda que, antes de la celebración de cualquier contrato, las entidades deben brindar información clara, suficiente y oportuna, de conformidad con el artículo 9 de la Ley 1328 de 2009, el cual establece que los consumidores financieros deben conocer las características del producto o servicio, sus derechos y obligaciones, las condiciones, tarifas, consecuencias del incumplimiento y, en general, toda la información necesaria para comprender adecuadamente el funcionamiento de la relación contractual.

Recomendaciones efectuadas por la defensoría.

B) Transacciones desconocidas



- Se recomienda a la entidad fortalecer sus procesos de seguridad para reducir los riesgos asociados a las transacciones financieras, así como implementar campañas informativas que ayuden a los consumidores financieros a conocer y aplicar buenas prácticas de seguridad, protección y alertas en el uso de sus productos financieros.

Igualmente, se recuerda la importancia de dar cumplimiento a las disposiciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Básica Jurídica, la cual establece obligaciones claras en materia de seguridad. Entre ellas, se destaca la necesidad de definir y mantener actualizado el perfil transaccional de cada cliente, con el fin de identificar de manera oportuna operaciones inusuales o que no correspondan a los patrones normales de comportamiento. De la misma forma, la entidad debe asegurar el registro completo de todas las transacciones realizadas a través de los distintos canales, garantizando que dicha información permita identificar claramente cada operación y brindar mayor tranquilidad y protección a los consumidores financieros.

Recomendaciones efectuadas por la defensoría.

C) Inconformidad en procesos de embargos



- En relación con los procesos de embargo de cuentas, se recomienda a la entidad informar de manera clara y oportuna al consumidor financiero cuando se adelante este tipo de medidas. Es importante que el cliente conozca de forma sencilla quién ordenó el embargo, el monto involucrado y la fecha en la que se aplicó la medida, de modo que pueda entender la situación y contar con la información necesaria para ejercer sus derechos y realizar las gestiones correspondientes.

Recomendaciones efectuadas por la defensoría.

D)

Revisión de procesos de aplicación de alternativas y normalización de créditos

E)

Incumplimientos en la negociación y acuerdos de pagos



- En relación con los procesos de normalización de créditos y los acuerdos de pago, se sugiere a la entidad revisar los procedimientos que actualmente adelantan sus aliados y casas de cobranza con los consumidores financieros que presentan mora en sus obligaciones.
- Es importante asegurar que estas gestiones se realicen de manera clara, respetuosa y alineada con las políticas del Banco.
- Asimismo, se recuerda la importancia de seguir brindando información oportuna y clara a los consumidores financieros cuando así lo soliciten, teniendo en cuenta que se han identificado inconformidades relacionadas con la forma en que algunas casas de cobranza están realizando las gestiones en nombre de la entidad.



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

Durante el año 2025, 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- canales
6 de febrero de 2025	Reunión de requerimiento 2024185202-003-00 SFC	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
11 de febrero de 2025	Reunión de seguimiento actividades entidad	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
14 de febrero de 2025	Reunión de requerimiento 2024185202-003-00 SFC	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
28 de marzo de 2025	Reunión Asamblea General de Accionistas	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
21 de abril de 2025	Se realizó la capacitación del primer semestre a los funcionarios de la entidad	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
22 de abril de 2025	Reunión de requerimiento 2024185202-003-00 SFC	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
26 de junio de 2025	Reunión de seguimiento	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
21 de agosto de 2025	Reunión de requerimiento 2024185202-003-00 SFC	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero



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

Durante el año 2025, 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- canales
02 de septiembre de 2025	Reunión socialización aplicativo Flluxus	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
27 de octubre de 2025	Reunión de requerimiento 2024185202-003-00 SFC	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
07 de noviembre de 2025	Se realizó la capacitación del segundo semestre a los funcionarios de la entidad	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
14 de noviembre de 2025	Se realizó la capacitación del segundo semestre a los funcionarios de la entidad	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
19 de noviembre de 2025	Se realizó la capacitación del segundo semestre a los funcionarios de la entidad	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
24 de noviembre de 2025	Se realizó la capacitación del segundo semestre a los funcionarios de la entidad	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero
05 de diciembre de 2025	Reunión de seguimiento	Equipo de la entidad y Equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero



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

Fecha de reunión	Asuntos tratados	Asistentes- canales
07 de enero de 2025	Pronunciamiento sobre requerimiento 2024048079-019-000	Enviado por correo electrónico
30 de mayo de 2025	Pronunciamiento sobre requerimiento 2025028499-010-000	Enviado por correo electrónico
10 de julio de 2025	Boletín Jurídico Ley Estatutaria N.205 de 2024	Enviado por correo electrónico
04 de noviembre de 2025	Solicitud información (AWS)	Enviado por correo electrónico
02 de diciembre de 2025	Boletín Jurídico Proyecto Circular Externa 07 de 2025	Enviado por correo electrónico



Defensor del Consumidor Financiero

Adicionalmente, aparte de estas reuniones durante lo corrido del año 2025 se mantuvo contacto permanente telefónico y por correo electrónico con la entidad, en las situaciones que fueron requeridas tanto por BANCO ITAÚ COLOMBIA S.A. como en las que considero pertinentes esta Defensoría.

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

Cordialmente,

José Federico Ustáriz González

Defensor del Consumidor Financiero Principal

BANCO ITAÚ COLOMBIA S.A.

