

COPIA

**DEFENSORÍA DEL
CONSUMIDOR FINANCIERO**

Bogotá, D.C., 27 de junio de 2014

Doctora
MARIA DEL PILAR DE LA TORRE SENDOYA
Directora Dirección de Protección al Consumidor Financiero
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
Ciudad

Ref.: Informe Final de Gestión Vigencia 2014

Respetada Señora Directora:

Con toda atención, me permito enviar adjunto, el Informe Final de Gestión de la Defensoría del Consumidor Financiero del Banco CorpBanca Colombia S.A., correspondiente al período comprendido entre el 1º de enero al 24 de junio de 2014.

El Informe de Gestión consta de las siguientes partes:

Objetivo

- I. Función de trámite de quejas y reclamaciones
 - i) Número de quejas recibidas y tramitadas
 - ii) Decisiones de la Defensoría del Consumidor Financiero
 - iii) Principales causales de reclamación
 - iv) Criterios Generales
 - v) Recomendaciones
- II. Función conciliatoria
- III. Función de vocería
- IV. Prácticas indebidas
- V. Educación y capacitación financieras
- VI. Reuniones
- VII. Entrega de la Defensoría

Cualquier inquietud, aclaración o adición les será proporcionada con el mayor gusto por parte de esta Defensoría.

Con mis sentimientos de respeto,

HERNANDO SÁNCHEZ SÁNCHEZ

Informe Final de Gestión 2014. Veintiséis (26) folios

Carrera 9 No. 71 -38 Oficinas 506 y 602 Tel. (57 1) 321 6411 - 3484799 Fax (57 1) 211 7099
Bogotá D.C – Colombia

E-mail: defensordelconsumidor@corpbanca.com.co

COPIA

INFORME FINAL DE GESTIÓN
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
BANCO CORPBANCA COLOMBIA S.A.
1 DE ENERO AL 24 DE JUNIO DE 2014

OBJETIVO

El objetivo de este informe es presentar el resultado de la gestión de la Defensoría del Consumidor Financiero del BANCO CORPBANCA COLOMBIA S.A. durante el período comprendido entre el 1º de enero al 24 de junio de 2014, en ejercicio de las funciones legales y reglamentarias de atención de quejas y reclamos, conciliatoria, de vocería, recomendaciones y demás asignadas por el Gobierno Nacional y la Superintendencia Financiera de Colombia, con ocasión de mi renuncia, la terminación definitiva en el ejercicio de mis funciones y la entrega de la Defensoría al doctor Andrés Augusto Garavito Colmenares, Defensor Suplente.

I. FUNCIÓN DE TRÁMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS

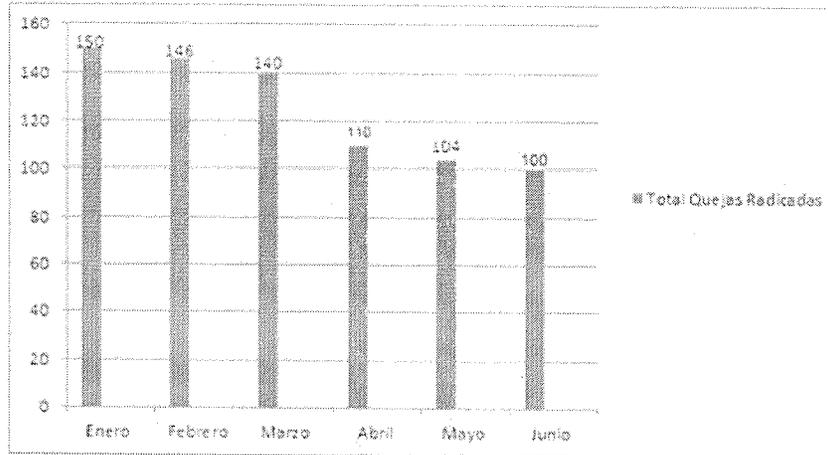
i) Número de quejas recibidas y tramitadas

Durante este período, la Defensoría del Consumidor Financiero del BANCO CORPBANCA COLOMBIA S.A. recibió un total de setecientas cincuenta (750) quejas o reclamaciones por parte de los consumidores financieros.

Es importante mencionar que durante el primer semestre del año 2013 se radicaron 1.137 quejas.

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El siguiente cuadro registra el número de quejas radicadas mensualmente durante el período objeto de informe.



El mayor número de reclamaciones se presentó en el mes de enero y a partir de febrero se comienza a registrar un descenso en el número de quejas mensuales.

ii) Decisiones de la Defensoría del Consumidor Financiero

De las 750 quejas o reclamaciones recibidas en este período, la Defensoría conceptuó de la siguiente manera:

Conclusión	No. Quejas	Porcentaje
*A favor del Consumidor Financiero	510	68.00%
A favor de la Entidad	172	22.93%
Rectificadas	0	0.0%
En trámite	63	8.40%
**Inadmitidas	2	0.26%
Desistidas	3	0.40%

**DEFENSORÍA DEL
CONSUMIDOR FINANCIERO**

*En las decisiones clasificadas como “A favor del Consumidor Financiero” la Entidad adoptó una posición positiva o favorable respecto de la inconformidad del consumidor financiero, pudiendo obedecer a una decisión netamente comercial o a un error o inconsistencia operativa.

**En relación con las quejas inadmitidas, esta Defensoría consideró que los asuntos presentados por los consumidores estaban exceptuados de su conocimiento y trámite, motivo por el cual procedió a inadmitir dichas reclamaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009.

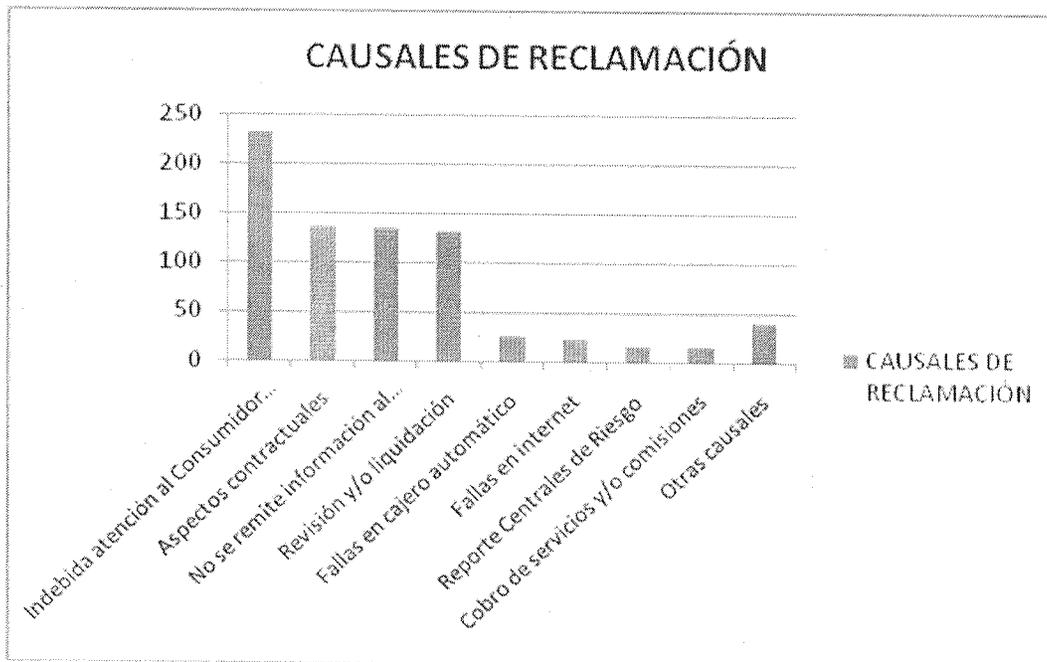
Igualmente, es preciso señalar que, la Entidad atendió debidamente, en los plazos y condiciones establecidos en la normativa vigente, las quejas y reclamaciones formuladas por los consumidores financieros ante la Defensoría, con excepción de un caso.

iii) Principales causales de reclamación

Las 750 reclamaciones presentadas, se pueden agrupar en las siguientes causales:

III. Principales causales de reclamación		
Causal	Total	Porcentaje
Indebida atención al Consumidor Financiero	232	30.93%
Aspectos contractuales	136	18.13%
No se remite información al Consumidor Financiero	134	17.87%
Revisión y/o liquidación	131	17.47%
Fallas en cajero automático	25	3.33%
Fallas en internet	22	2.93%
Reporte Centrales de Riesgo	15	2.00%
Cobro de servicios y/o comisiones	15	2.00%
Otras causales	40	5.33%

A continuación se presenta la respectiva gráfica con las principales causales:



La Defensoría observa que estas causales corresponden especialmente a situaciones que a continuación se describen:

- **Indebida atención al Consumidor Financiero:** Esta causal continúa presentando las siguientes motivaciones: (i) inconsistencias en la información proporcionada en las oficinas y en el Centro de Atención de Llamadas (AzulLine) y (ii) la falta de información del estado de las solicitudes de productos o servicios por parte de los consumidores financieros.
- **Aspectos contractuales:** Esta causal presentó como principal fuente de inconformidad: (i) la cancelación de los productos de tarjeta de crédito y seguros, vinculados a éstas; (ii) el cambio de condiciones ofrecidas inicialmente respecto de créditos de consumo y/o comercial y (iii) la compra de cartera.

**DEFENSORÍA DEL
CONSUMIDOR FINANCIERO**

- **No se remite información al Consumidor Financiero:** Esta causal se generó en la medida que los consumidores financieros manifestaron que la Entidad: (i) no expidió o no envió, en su debida oportunidad, las certificaciones para la cancelación de créditos y/o compra de cartera; (ii) los paz y salvos y (iii) los extractos de los diferentes productos.

- **Revisión y/o liquidación:** Esta causal se originó especialmente en: (i) el cobro de intereses errados; (ii) solicitudes de devolución de cuotas y (iii) la facturación errada, vinculada con tarjetas de crédito y créditos de consumo y/o comercial.

- **Fallas Cajero Automático:** Los motivos por los cuales se presentó esta causal fueron: (i) manifestaciones de retiros no realizados por los consumidores financieros con tarjeta débito y/o avances con tarjetas de crédito y (ii) inconsistencias tecnológicas en el momento de su utilización.

- **Fallas Internet:** Las causales que dieron lugar a esta tipología fueron: (i) retiros y pagos que los consumidores financieros manifiestan no haber realizado a través de internet (AzulNet) y (ii) inconsistencias tecnológicas en la plataforma de la Entidad.

- **Reporte Centrales de Riesgo:** Esta causal se ocasionó por: (i) la no actualización oportuna de los reportes negativos ante las centrales de información financiera, relacionados esencialmente con derecho de habeas data y (ii) la falta de información de esta clase de reportes a los consumidores financieros.

- **Cobro de servicios y/o comisiones:** El mayor impacto en esta causal se produjo por: (i) el cobro de cuota de manejo en las tarjetas de crédito y (ii) la aplicación de débitos no autorizados por los consumidores financieros en créditos de consumo.

**DEFENSORÍA DEL
CONSUMIDOR FINANCIERO**

- **Otras causales:** Esta categoría corresponde a temáticas relacionadas con: (i) bloqueos de productos; (ii) garantías y levantamiento de gravámenes de hipoteca y prenda; (iii) publicidad engañosa y/o premios ofrecidos e incumplimiento en la entrega de los premios o redención de millas y iv) del Gravamen a los Movimientos Financieros, GMF.

La Defensoría observa que se produjo una disminución en el número de quejas con respecto al primer semestre de 2013.

iv) Quejas o reclamos por productos

La concentración de reclamos está distribuida en los siguientes productos con las principales causales:

Producto	No. de quejas	Porcentaje	Principales Causales
Tarjeta de Crédito	331	44,13	Cancelación de productos y revisión y/o liquidación de intereses.
Crédito de Consumo y/o Comercial	296	39,47	Expedición de certificaciones y devoluciones de cuotas.
Cuenta de Ahorros	67	8,93	Fallas en cajero, datafono o en internet.
Cuenta Corriente	38	5,07	Indebida atención y cancelación de productos.
Crédito de Vivienda	14	1,87	Indebida atención al Consumidor Financiero
CDT	4	0,53	Indebida atención al Consumidor Financiero

iv) Criterios generales

La Defensoría del Consumidor Financiero, de conformidad con las normas legales y reglamentarias vigentes que regulan su función, continuo en el presente período, con el estudio y la decisión de las reclamaciones recibidas, con fundamento en los siguientes parámetros:

**DEFENSORÍA DEL
CONSUMIDOR FINANCIERO**

- Estudio de la queja o reclamación y los soportes allegados por el consumidor financiero; así como la respuesta y los soportes que proporcionó el BANCO CORPBANCA COLOMBIA S.A.
- Análisis previo propio, con fundamento en el marco legal y reglamentario, las disposiciones contractuales, procesales y demás regulaciones internas y, en algunos casos, jurisprudencial, cuando se ha considerado necesario, con el fin de brindar una mejor respuesta.
- La motivación completa de los pronunciamientos proferidos por la Defensoría, mediante un lenguaje claro, que facilita la comprensión de los consumidores financieros, expresando su posición e indicando, en la parte resolutive, si es a favor del Consumidor Financiero o, de la Entidad.
- De conformidad con las normas constitucionales, legales y reglamentarias y los desarrollos jurisprudenciales, se tuvo en cuenta las condiciones especiales de ciertos consumidores financieros como por ejemplo: niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, adultos mayores y víctimas del conflicto armado interno, entre otros.
- Los casos recurrentes se resolvieron mediante la aplicación de criterios generales, previamente establecidos por la Defensoría, atendiendo las particularidades de cada situación.
- Convertir las decisiones en un instrumento eficaz de información y educación financieras, explicando el funcionamiento de los productos y servicios y poniendo al alcance de los consumidores financieros la respectiva regulación, en especial, las normas que constituyen el régimen de protección al consumidor financiero.
- En los casos en los cuales las decisiones fueron en favor de la Entidad Financiera, se le informó detalladamente al consumidor financiero sobre los medios extrajudiciales, administrativos o jurisdiccionales, a los cuales podía acudir para la protección de sus derechos; así como, las fuentes en donde podía obtener mayor

información sobre ellos, la forma de acceso y sus términos y condiciones.

- La reducción sustancial de los términos previstos en el Decreto 2281 de 2010, en especial, el de 8 días para decidir, debido a que se decidía, por regla general, el mismo día o al día siguiente.

Esta Defensoría se permite respetuosamente registrar que, a 24 de junio de 2014, todas las quejas formuladas durante la vigencia fueron objeto de decisión y notificación; salvo 63 que se encontraban en traslado en la Entidad, en trámite de respuesta, aclaración o adición y 1 de ellas suspendida por solicitud de audiencia de conciliación.

v) Recomendaciones

La Defensoría del Consumidor Financiero del BANCO CORPBANCA COLOMBIA S.A., se permite presentar las siguientes recomendaciones específicas, las cuales fueron previamente objeto de análisis y seguimiento en las reuniones periódicas realizadas con la Entidad, dando lugar a la disminución de quejas en el período objeto de informe.

- Respecto de los productos y servicios se continuó con las recomendaciones para retroalimentar a los funcionarios y adoptar las acciones necesarias para proporcionar información más detallada, oportuna y verificable; para adoptar las acciones necesarias para disminuir los términos de respuesta y para prevenir y mitigar los efectos que se puedan producir, en cajeros electrónicos y en la plataforma de la Entidad, por inconsistencias tecnológicas y el uso indebido o presuntamente fraudulento.
- Respecto de la tarjeta de crédito y, en particular, con la oferta de pago mínimo reducido, se le recomendó a la Entidad que la aceptación por parte del Consumidor Financiero fuera expresa y no tacita.
- Respecto de la Tasa Representativa del Mercado (TRM) la Defensoría le recordó a la Entidad que, de conformidad con la

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

normatividad cambiaria, la Tasa de Cambio en las transacciones es la TRM, salvo que las partes expresamente acuerden otra.

- Respecto de los procedimientos para efectuar reclamaciones en relación con transacciones no realizadas, la Defensoría observó que los funcionarios no brindan información necesaria y completa para llevar este procedimiento.

- Y finalmente, la Defensoría formuló las recomendaciones contenidas en la comunicación de esta Defensoría en respuesta a sus comentarios y recomendaciones sobre el Informe Anual de Gestión 2013, contenidos en su comunicación 2014005401-001-000.

La Defensoría del Consumidor Financiero del BANCO CORPBANCA COLOMBIA S.A. no tiene ningún otro comentario para efectuar en ejercicio de la función ordinaria de quejas y reclamos.

II. FUNCION CONCILIATORIA

Durante este período de gestión, la Defensoría del Consumidor Financiero recibió un total de seis (6) manifestaciones de voluntad para que el Defensor ejerciera su función conciliatoria.

Todas fueron presentadas por los consumidores financieros.

Los resultados del ejercicio de esta función fueron los siguientes:

Acuerdos	Imposibilidades	Inasistencia	Desistidas	Incompetencia	Trámite
0	3	0	2*	0	1

* De las 2 manifestaciones o solicitudes desistidas, ambas se debieron a que, con el concurso de la Defensoría, durante el período previsto en la ley para llevar a cabo el trámite conciliatorio, se produjo una solución a favor de los consumidores financieros por parte de la Entidad.

La Defensoría puede concluir que, en 2 casos, el trámite conciliatorio ha sido favorable tanto para los consumidores financieros como para la

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Entidad, debido a que se ha evitado el escalamiento de las diferencias y se han consolidado las relaciones comerciales entre ellos.

En este punto es preciso señalar que la Defensoría da estricto cumplimiento a la obligación de informar a los consumidores financieros, en la carta de admisión de la queja, la posibilidad que tiene de acudir a la conciliación, en cualquier etapa del trámite ordinario de queja, antes de que se profiera una decisión final al respecto.

Para el ejercicio de esta función, la Defensoría contó con 1 sala de audiencias en sus instalaciones, situada en el sector financiero de la Avenida Chile, en la ciudad de Bogotá, con los recursos humanos y tecnológicos para llevar a cabo esta clase de diligencias.

Toda la información sobre el ejercicio de esta función fue remitida, dentro de los términos legales y reglamentarios, a la Superintendencia Financiera de Colombia y al Ministerio de Justicia y del Derecho.

La Defensoría se permite anexar dos (2) informes trimestrales del ejercicio de la función conciliatoria durante el presente período del 2014, que han sido presentados a la Superintendencia Financiera de Colombia, en el formato proporcionado por el órgano de vigilancia. (Anexo 1)

III. FUNCION DE VOCERIA

La Defensoría del Consumidor Financiero se permite informar que en el período objeto del presente informe no ha recibido solicitudes de Vocería por parte de los Consumidores Financieros.

IV. PRÁCTICAS INDEBIDAS

La Defensoría del Consumidor Financiero, en un trabajo continuo de seguimiento, no observó o conoció de prácticas o conductas indebidas, por parte del BANCO CORPBANCA COLOMBIA S.A., durante el ejercicio de sus competencias en el presente período del 2014.

Es preciso indicar que, esta labor se adelantó con la Entidad y fue objeto de un permanente examen, en el marco de las reuniones periódicas entre la Defensoría y la Entidad.

V. EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN FINANCIERAS

Esta Defensoría, con el fin de contribuir con el deber que tienen las entidades de procurar una adecuada educación financiera a sus consumidores, en relación con los mecanismos para la protección de sus derechos, ofreció llevar a cabo capacitaciones a los funcionarios en estas materias.

Igualmente, se señaló en los comités la asistencia del Defensor Principal y Suplente a diversos eventos académicos, durante el período objeto de informe 2014, relacionados especialmente con temas de interés en materia de derecho financiero como las jornadas internacionales de derecho privado, organizadas por la Universidad del Rosario, cuyo eje central fue el de las garantías mobiliarias y a charlas organizadas por Asofiduciarias y la Universidad del Rosario en materia de fiducia.

VI. REUNIONES

Durante el ejercicio objeto del presente Informe, se siguieron llevando a cabo los comités mensuales y las reuniones periódicas institucionalizados con la Gerencia Nacional de Calidad y las áreas de Reclamos y Servicio y de Servicios Jurídicos del BANCO CORPBANCA COLOMBIA S.A., con el fin identificar temas relevantes para implementar acciones encaminadas al mejoramiento continuo del ejercicio de las competencias de la Defensoría del Consumidor Financiero.

En estas sesiones participaron los Defensores Principal y Suplente, el Gerente Nacional de Calidad o su delegado, funcionarios del área de Reclamos y Servicios de la Entidad o su delegado y algunos funcionarios de la Vicepresidencia Jurídica.

En este mismo sentido, es preciso señalar que, en el marco de estas reuniones, la Defensoría identificó, en conjunto con la Entidad, las quejas y reclamaciones de mayor incidencia en los respectivos períodos. Con el fin de implementar las mejoras necesarias, dichos temas se analizaron, conforme a lo manifestado por los funcionarios de la Entidad, en los respectivos de Comités de Calidad en los cuales se analizaban estos temas.

VIII. ENTREGA DE LA DEFENSORÍA

En mi calidad de Defensor del Consumidor Financiero, en el Comité realizado el 16 de junio de 2014, manifesté mi preocupación en relación con el hecho de que no se me informó la fecha de la fusión de las entidades bancarias ni los términos, para efectos de ejercer las competencias como Defensor.

Igualmente, señale que no se efectuó entrega de la Defensoría del Consumidor Financiero del Banco Helm.

El día 27 de junio de 2014, con ocasión de mi renuncia como Defensor Principal se realizó entrega de la Defensoría al doctor Andrés Augusto Garavito Colmenares, Defensor Suplente, para lo cual me permito anexar la respectiva Acta de entrega (Anexo 2).

En dicha acta se hace constar la entrega del archivo físico y digital de los documentos de la Defensoría.

Igualmente, se efectúa una aclaración especial y se anexa un Informe que contiene 35 casos admitidos y 5 casos decididos a favor de la Entidad, desde el 12 a 24 de junio de 2014, (Anexo 3), remitido por el doctor José Guillermo Peña González, antiguo Defensor del Consumidor Financiero del Banco Helm, vía correo electrónico, el día 26 de junio de 2014, los cuales fueron sustanciados por él para la firma del Defensor Hernando Sánchez Sánchez, en aras de atender a los consumidores financieros del Banco Helm.

La Defensoría no efectuó solicitudes al área de Recursos Humanos o requerimientos técnicos al BANCO CORPBANCA COLOMBIA S.A.

Finalmente, deseo agradecerle especialmente al equipo de la Defensoría por su acompañamiento decidido, así como a todos y cada uno de los funcionarios de la Entidad, desde su Presidente, la Honorable Junta Directiva, la Honorable Asamblea General de Accionistas, a la Oficina de Servicios Jurídicos y, particularmente, a la Oficina de Reclamos y Servicios por haberle brindado la posibilidad de servir como Defensor del Consumidor Financiero de tan importante grupo empresarial y por su colaboración durante el ejercicio de las funciones para la protección de los derechos de los Consumidores Financieros.

**DEFENSORÍA DEL
CONSUMIDOR FINANCIERO**

Asimismo, quiero resaltar y agradecer la importante labor de la Superintendencia Financiera y, en particular, de la Dirección de Protección al Consumidor Financiero en su apoyo y acompañamiento en el ejercicio de las funciones de esta Defensoría.

En esta forma, la Defensoría rinde su Informe Final de Gestión y está dispuesta a atender cualquier inquietud que a bien tengan formular sobre el particular.

Con mis sentimientos de respeto,

HERNANDO SÁNCHEZ SÁNCHEZ

c.c.: Doctor
JAIME FRANCISCO MUNITA VALDIVIESO
Presidente
BANCO CORPBANCA COLOMBIA S.A.

Honorables Miembros
JUNTA DIRECTIVA y ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS
BANCO CORPBANCA COLOMBIA S.A.