

PEÑA GONZÁLEZ & ASOCIADOS

A B O G A D O S

Bogotá D.C., 10 de febrero de 2015

Doctor
Jaime Munita
Presidente
Banco Corpbanca Colombia S.A.
La Ciudad

Ref. INFORME DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO AÑO 2014

Apreciado Doctor Munita:

En cumplimiento de la obligación establecida en la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010, en concordancia con la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, nos permitimos presentar ante usted, y por su intermedio a la Junta Directiva de la entidad, el informe del Defensor del Consumidor Financiero para el año 2014.

I. Criterios

Durante el transcurso de todo el año 2014 ejercimos la labor como Defensores del Consumidor Financiero de Helm Bank y a partir del primero de julio de la misma anualidad para el Banco Corpbanca Colombia S.A., atendiendo para ello a criterios de independencia, objetividad, confidencialidad y gratuidad frente a los consumidores y usuarios, todo esto de acuerdo con lo establecido en la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010, así como el reglamento que fuera adoptado para regular el ejercicio de mis funciones como Defensor del Consumidor Financiero.

En cumplimiento de las normas antes citadas, vale la pena mencionar que la totalidad de las decisiones tomadas por la Defensoría en el periodo objeto del presente informe, fueron motivadas en derecho, para lo cual se tuvo en cuenta el material probatorio que para cada caso en particular fue recaudado o allegado a la Defensoría, tanto por los consumidores o usuarios, como por el Banco.

II. Información Estadística

En primer lugar, es importante mencionar que a raíz de la fusión efectuada entre Helm Bank y Corpbanca S.A., durante el transcurso del año objeto de este informe, trataremos la información de manera separada para ambas entidades, para luego consolidar la información de las mismas.

PEÑA GONZÁLEZ & ASOCIADOS

A♣B♣O♣G♣A♣D♣O♣S

RED NARANJA (HELM BANK)

Para Helm Bank a 31 de diciembre de 2013 se encontraban en trámite 359 quejas, y se recibieron durante el año 2014 un total de 894 reclamaciones. Dado lo anterior, en total para el año 2014 se tuvo conocimiento de 1253 quejas por parte de esta Defensoría, de las cuales 409 continuaban en trámite a 31 de Diciembre de 2014, información esta que fue oportunamente remitida a la Superintendencia Financiera de Colombia en los correspondientes informes trimestrales plasmados en el respectivo formato denominado F-378.

De lo anterior, vale la pena señalar que 320 pronunciamientos tuvieron respuesta a favor del Banco, esto es que no se evidenció la existencia de irregularidad alguna en cabeza de la entidad; 31 reclamos fueron inadmitidos por carecer la Defensoría de competencia para asumir el trámite de los mismos; 482 fueron objeto de rectificación por parte del Banco, esto es que habiéndose presentado una inconformidad, respecto del actuar del Banco, la misma fue subsanada en el marco del trámite del procedimiento ante la Defensoría, generándose de esta manera una respuesta satisfactoria Consumidor Financiero; a su vez, se presentaron 7 desistimientos de quejas por parte del respectivo Consumidor Financiero. Finalmente en el curso del año 2014 se evidenciaron 4 decisiones en contra, de las cuales oportunamente la entidad tuvo conocimiento en virtud de la notificación respectiva que realizó la Defensoría.

La información anteriormente expuesta se encuentra resumida en los siguientes cuadros:

Quejas Pendientes al 31/12/2013	Quejas Recibidas durante el año 2014	Total Quejas a Resolver
359	894	1253

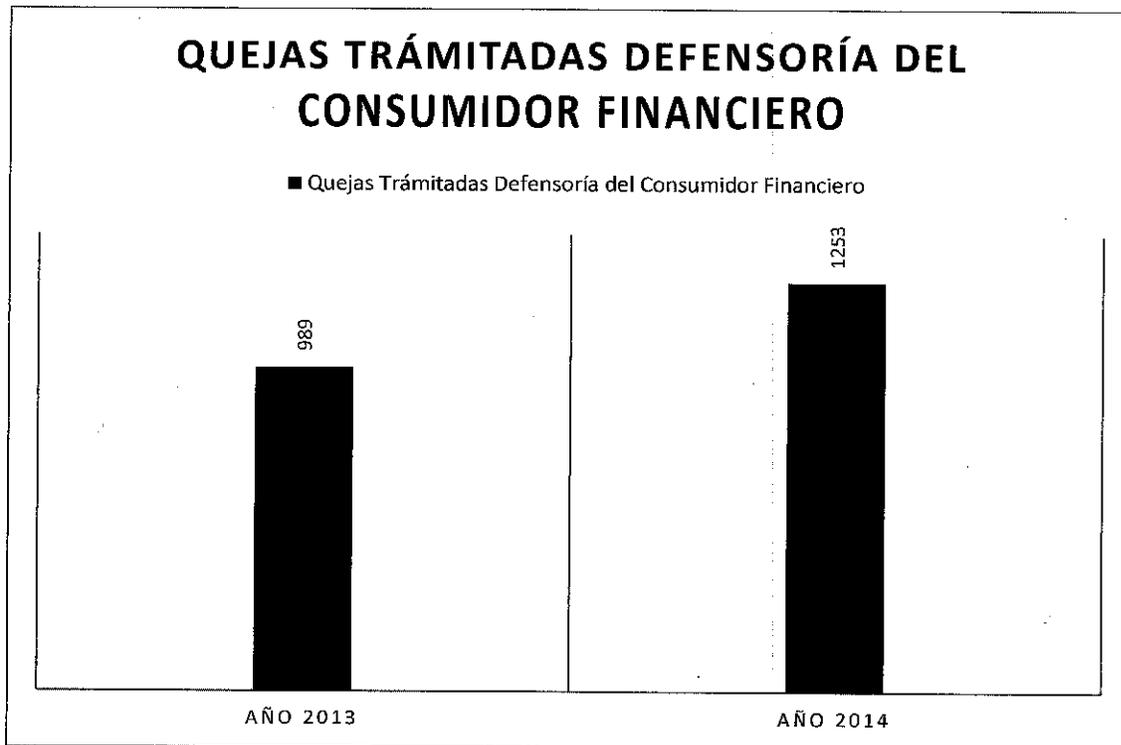
Decisiones a favor del Consumidor Financiero	Decisiones a favor de Helm Bank	Rectificadas por Helm Bank	Quejas Desistidas	Quejas Inadmitidas	Quejas en Trámite
4	320	482	7	31	409

A partir de la información anterior, es de precisar que las quejas más frecuentes que se presentaron se relacionan con los siguientes temas:

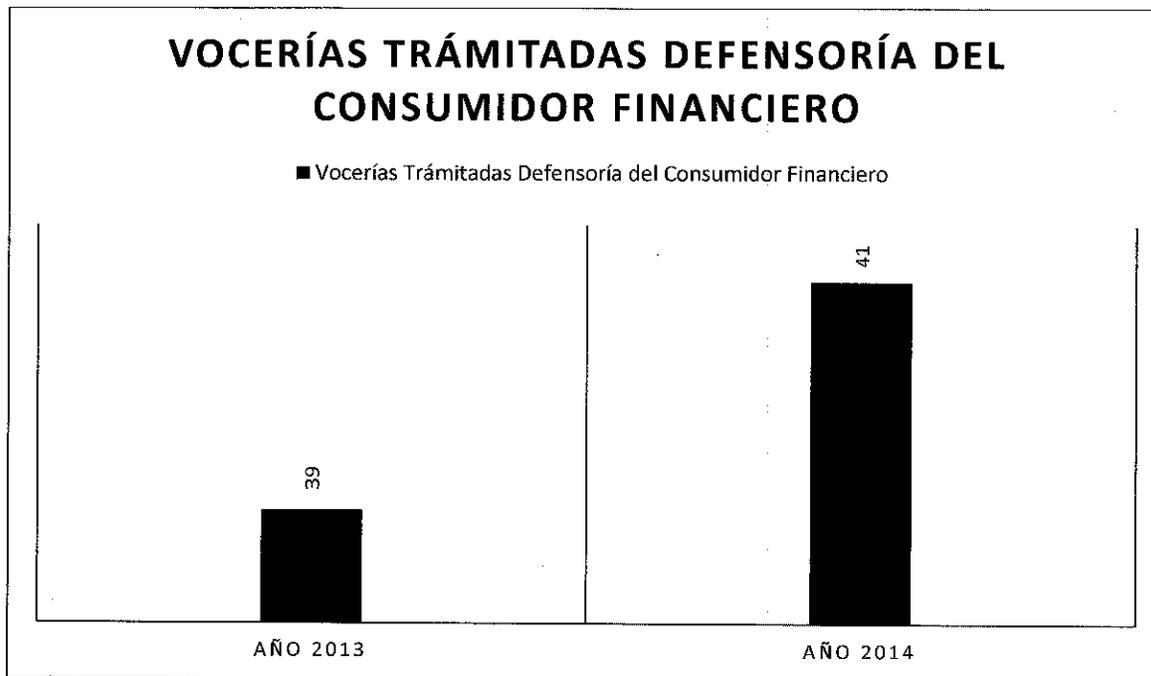
- Cobros de comisiones de manejo.
- Cargos o utilidades de tarjeta de crédito no reconocidas por los Consumidores Financieros.
- Descuentos o débitos injustificados en cuentas de ahorro.
- Negación de créditos solicitados al Banco.
- Supuesta indebida información al momento de la solicitud de créditos, respecto de las condiciones de los mismos.

Así mismo, esta Defensoría en un total de 41 casos ejerció la función como vocera de los Consumidores Financieros y Usuarios del Banco, de acuerdo con la potestad que le es conferida para ello por la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010.

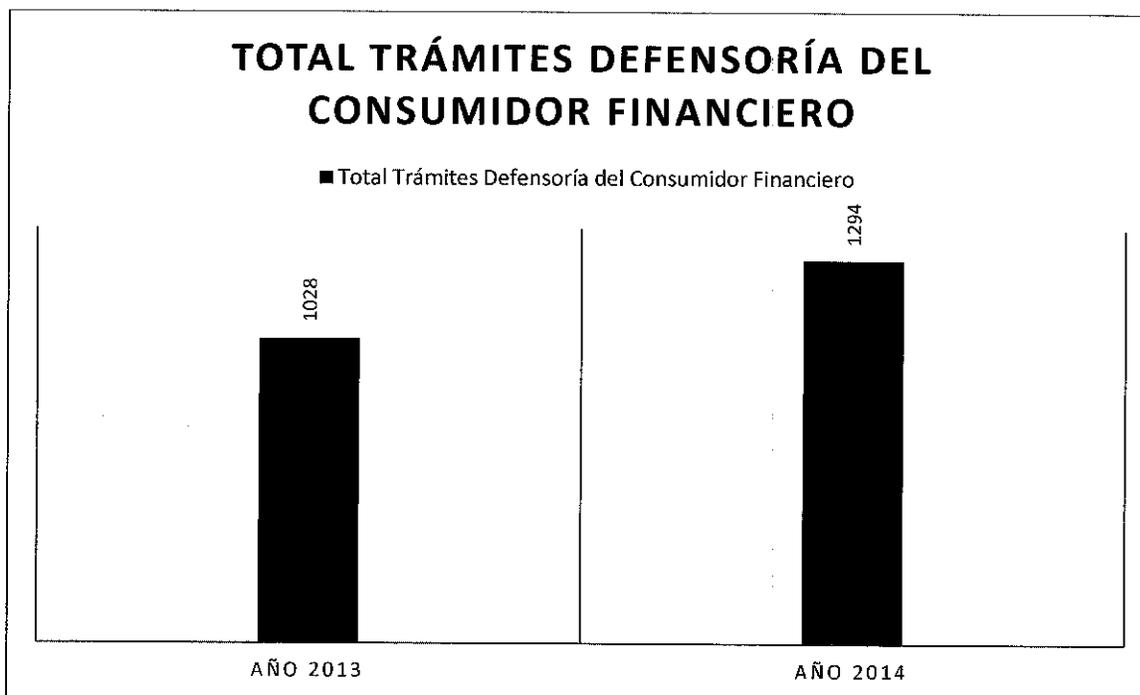
En cuanto a la cantidad de quejas tramitadas durante el año 2014 se presentó un aumento del 21.07% respecto de aquel que había tenido lugar en el año 2013, durante el cual se tramitaron un total de 989 quejas, tal como lo muestra el siguiente gráfico:



Por otro lado, en cuanto a la cantidad de vocerías presentadas, se encuentra un aumento de un 4.88% respecto de aquel que había tenido lugar en el año 2013, durante el cual se atendió un total de 39 trámites de vocería, tal como lo muestra el siguiente gráfico:



Así mismo, vale la pena resaltar que el total de solicitudes tramitadas, esto es quejas y vocerías, aumentó en un 20.56% respecto del total que había tenido lugar en el año 2013, durante el cual se atendieron un total de 1028 trámites de quejas y vocerías, tal como lo muestra el siguiente gráfico:



Finalmente, debe precisarse que para el año 2014, se presentó una sola audiencia de conciliación la cual a la fecha se encuentra postergada.

RED AZUL (CORPBANCA)

Para Corpbanca es importante mencionar que esta Defensoría empezó a ejercer sus funciones a partir del día 1 de julio de 2014; así las cosas se recibieron de la anterior Defensoría un número de 69 quejas y se recibieron directamente de los Consumidores Financieros 439 quejas de primero de julio a 31 de diciembre de 2014. Dado lo anterior, en total para el periodo referido del año 2014 se tuvo conocimiento de 508 quejas por parte de esta Defensoría, de las cuales 110 continuaban en trámite a 31 de Diciembre de 2014, información esta que fue oportunamente remitida a la Superintendencia Financiera de Colombia en los correspondientes informes trimestrales plasmados en el respectivo formato denominado F-378.

De lo anterior, vale la pena señalar que 112 pronunciamientos tuvieron respuesta a favor del Banco Corpbanca Colombia, esto es que no se evidenció la existencia de irregularidad alguna en cabeza de la entidad; 4 reclamos fueron inadmitidos por carecer la Defensoría de competencia para asumir el trámite de los mismos; 277 fueron objeto de rectificación por parte del Banco, esto es que habiéndose presentado una inconformidad, respecto del actuar del Banco, la misma fue subsanada en el marco del trámite del procedimiento ante la Defensoría, generándose de esta manera una respuesta satisfactoria Consumidor Financiero; a su vez, se presentaron 5 desistimientos de quejas por parte del respectivo Consumidor Financiero. Finalmente en el curso del año 2014 no se evidenciaron decisiones en contra para Corpbanca.

La información anteriormente expuesta se encuentra resumida en los siguientes cuadros:

Quejas Pendientes al (01/07/14)	Quejas Recibidas durante el año 2014	Total Quejas a Resolver
69	439	508

Decisiones a favor del Consumidor Financiero	Decisiones a favor de Corpbanca	Rectificadas por el Corpbanca	Quejas Desistidas	Quejas Inadmitidas	Quejas en Trámite
0	112	277	5	4	110

A partir de la información anterior, es de precisar que las quejas más frecuentes que se presentaron se relacionan con los siguientes temas:

- Solicitud de certificaciones de créditos de libranza
- Cargos o utilizaciones de tarjeta de crédito no reconocidas por los Consumidores Financieros.
- Descuentos o débitos injustificados en cuentas de ahorro.

PEÑA GONZÁLEZ & ASOCIADOS

A.B.O.G.A.D.O.S

- Supuesta indebida información en la vinculación al momento de la solicitud de créditos, respecto de las condiciones de los mismos.

Así mismo, esta Defensoría en un total de 35 casos ejerció la función como vocero de los Consumidores Financieros y Usuarios del Banco, de acuerdo con la potestad que le es conferida para ello por la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010.

Finalmente, debe precisarse que para el año 2014, se llevó a cabo una (2) audiencia de conciliación, la cuales terminó con acta de no acuerdo.

CONSOLIDACION DE LA INFORMACION

Por último, unificando la información de ambas entidades, se tramitaron 1761 reclamaciones, de las cuales fueron finalizadas 1242, quedando pendientes a 31 de diciembre de 2014 un total de 519 quejas.

Es importante indicar que de las 1242 quejas finalizadas, 432 pronunciamientos tuvieron respuesta a favor del Banco, esto es que no se evidenció la existencia de irregularidad alguna en cabeza de la entidad; 35 reclamos fueron inadmitidos por carecer la Defensoría de competencia para asumir el trámite de los mismos; 759 fueron objeto de rectificación por parte del Banco, esto es que habiéndose detectado una inconsistencia en el actuar del Banco, la misma fue subsanada en el marco del trámite del procedimiento ante la Defensoría del Consumidor Financiero, generándose de esta manera una respuesta satisfactoria para el Consumidor Financiero; a su vez, se presentaron 12 desistimientos de quejas por parte del respectivo Consumidor Financiero. Finalmente en el curso del año 2014 se evidenciaron 4 decisiones a favor del Consumidor Financiero.

Decisiones a favor del Consumidor Financiero	Decisiones a favor de la Entidad	Rectificadas por la Entidad	Quejas Desistidas	Quejas Inadmitidas	Quejas en Trámite
4	432	759	12	35	519

III. Colaboración de la Entidad con la Defensoría del Consumidor Financiero

Durante el año 2014, no se presentaron casos en los que el Banco Corpbanca Colombia S.A. se hubiese negado a suministrar la información requerida por la Defensoría del Consumidor Financiero, por el contrario, vale la pena destacar que el Banco ha cumplido a cabalidad lo establecido en la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010, poniendo generalmente a disposición, en forma oportuna, la información necesaria para la resolución de las quejas.

A lo largo del año 2014 se realizaron una serie de reuniones presenciales entre la Defensoría del Consumidor Financiero y los funcionarios del Banco encargados de atender las solicitudes de los consumidores y usuarios que presentan sus solicitudes ante la Defensoría, las cuales tuvieron lugar en los

PEÑA GONZÁLEZ & ASOCIADOS

A◦B◦O◦G◦A◦D◦O◦S

meses de Marzo, Mayo, Junio, Julio, agosto, septiembre, Octubre, noviembre y diciembre de 2014, con participación de la Dra. Catherine Pardo, Coordinadora de la Defensoría del Consumidor Financiero y Supervisora del Contrato, Ana María Fonseca Jefe CSI red Naranja, Carolina Velandia Abogada de reclamos y servicios de red azul, en representación del Banco; José Guillermo Peña González, Julián Camilo Orjuela Briceño y Andrés Camilo Ballen, por parte de la Defensoría. El objetivo de estas reuniones fue hacer seguimiento a los correctivos tomados por parte de la entidad en relación con las recomendaciones efectuadas por la Defensoría, y efectuar retroalimentación general en relación con las actividades de esta; igualmente se analizaron algunas quejas puntuales.

Así mismo el equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero, el cual está compuesto como se describe en el literal "V. Recurso Humano y Técnico" del presente informe, sostuvo comunicación directa con la Gerencia de Servicio al Cliente del Banco realizando teleconferencias semanales para la revisión de casos que requerían mayor claridad.

A su vez, la Defensoría brindó acompañamiento al Banco, en reuniones efectuadas en el mes de julio de 2014, en el marco del empalme y fusión de las Compañías y para el caso de Corpbanca se realizó la respectiva reunión de recepción de trámites de la anterior Defensoría.

Por último, en cuanto a la potestad que le es conferida tanto a la entidad como a la Defensoría, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010, estas no la ejercieron, en la medida que de acuerdo con el criterio de las partes no se presentó pronunciamiento alguno que pueda considerarse de interés general y por ende mereciera ser publicado.

IV. Informes.

En atención a lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia se transmitieron oportunamente a dicho organismo, los informes sobre el estado de quejas interpuestas ante esta Defensoría con corte al 31 de Marzo, 30 de Junio, 30 de Septiembre y 31 de Diciembre de 2014.

V. Recurso Humano y Técnico.

En lo atinente a los recursos técnicos y humanos utilizados durante el periodo objeto del presente informe, vale la pena resaltar que se emplearon los necesarios para la implantación de medios eficaces de consulta y radicación de quejas por parte de los clientes y usuarios del Banco Corpbanca Colombia S.A., a través de vía correo electrónico, correo físico, fax y teléfono. Así mismo, se contó por parte de la Defensoría del Consumidor Financiero con una línea telefónica directa para los clientes y usuarios del Banco, en la que se les asesoró a estos sobre la forma para interponer sus quejas, y/o consultar las ya radicadas.

Adicional a lo anterior, durante el año 2014, la Defensoría del Consumidor Financiero implementó a través de un aplicativo especializado, un sistema de control que se usa para la revisión de la totalidad de las quejas y trámites de los consumidores financieros y usuarios; a través de este programa tecnológico, al que se tiene acceso por parte de la Defensoría y el Banco, se reportan los estados de la totalidad de los

trámites, vencimientos y alertas correspondientes. El acceso y uso de este aplicativo no ha tenido ningún costo para el Banco.

De otra parte, en lo relativo al recurso humano empleado, durante el año 2014, en adición al Defensor del Consumidor Financiero principal y su suplente, esta oficina empleó tres abogados para la sustanciación de las quejas recibidas. Así mismo, ha dispuesto en forma permanente de un asistente con el fin de que se lleve a cabo el control administrativo de las quejas de los consumidores y usuarios.

De acuerdo a lo descrito, teniendo en cuenta los recursos humanos y técnicos que ha dispuesto la Defensoría del Consumidor Financiero del Banco Corpbanca Colombia S.A., cabe manifestar que los mismos han resultado idóneos para el ejercicio de las funciones correspondientes, razón por la que no se han solicitado a la entidad recursos adicionales.

VI. Recomendaciones.

En atención a lo anteriormente expuesto, consideramos pertinente destacar ciertos puntos en los cuales tanto Helm Bank como Corpbanca podrían optimizar la prestación de los servicios a sus clientes:

Esta Defensoría considera pertinente que se continúen aumentando los esfuerzos de capacitación que vienen efectuando con sus funcionarios y sucursales a nivel nacional, con el fin de garantizar que la información que se brinda a los clientes y usuarios del Banco sea lo suficientemente clara y comprensible. Lo anterior especialmente en lo que atañe a las condiciones y términos de cada producto.

Adicionalmente, el Defensor del Consumidor recomienda a la Entidad con relación a la oferta del servicio de Pago Reducido, se realice una revisión para que los Clientes puedan escoger el número de cuotas al cual es diferida su obligación, con posterioridad al momento en que fueron incluidos en el mencionado servicio.

Así mismo, recomienda que dicho servicio solo pueda ser aceptado por el Consumidor Financiero de manera expresa.

Esperamos que estas propuestas contribuyan a fortalecer la confianza mutua que debe ser inherente a la relación entre las entidades bancarias y sus clientes o usuarios.

VII. Seguimiento a Recomendaciones.

En lo referente al cumplimiento y/o seguimiento de las recomendaciones que previamente la Defensoría del Consumidor Financiero había manifestado tanto para Helm Bank como para Corpbanca, se realizó el seguimiento de aquellas efectuadas por esta Defensoría en el informe correspondiente al año 2013 para Helm Bank, así como las hechas por el Defensor del Consumidor de Corpbanca para el mismo año mencionado, además de aquellas referidas a casos puntuales y que se efectuaron en el marco del desarrollo habitual de la gestión.

HELM BANK

Frente a la implementación de programas de educación financiera, esta Defensoría ha podido evidenciar que la Entidad se ha preocupado por establecer estrategias por diferentes medios y en alianza con otras instituciones, mediante las cuales ha podido acercarse más al Cliente, así como le ha podido brindar el conocimiento necesario para poder hacer uso de los productos del Banco con más seguridad y confianza frente a la administración de sus recursos, sin embargo tal y como se ha mencionado en el acápite de recomendaciones, esta Defensoría considera necesario continuar generando estos escenarios, importantes para el mantenimiento y el crecimiento de la imagen positiva del Banco frente a sus Consumidores Financieros.

CORPBANCA

En primer lugar, con relación a la recomendación sobre los mecanismos de seguridad de fraude de transacciones y operaciones electrónicas, esta Defensoría pudo advertir que durante el periodo objeto de este informe, la Entidad ha venido implementando mecanismos de control y alerta de transacciones realizadas a través de su portal de internet, así como ha reforzado la información sobre los procesos de realización de dichas operaciones, no obstante se considera importante poner especial atención a que se puedan contar con los soportes que acrediten si la transacción objeto de reclamo del Cliente curso con éxito o si por el contrario pudo ser objeto de algún tipo de fraude.

En atención a las reclamaciones relacionadas con la indebida atención al Consumidor Financiero, la Entidad ha dispuesto y establecido un sistema de atención al Consumidor (SAC) que le ha permitido producir un significativo mejoramiento, así como se ha puesto el compromiso de doblar los esfuerzos en la capacitación de sus funcionarios.

En cuanto a los tiempos de respuesta a las solicitudes de certificaciones de libranzas, encuentra esta Defensoría que se presentó efectivamente una disminución de las reclamaciones presentadas sobre este asunto, en la medida que la Entidad ha fortalecido los procesos, haciendo que se atiendan las referidas solicitudes en tiempos que no exceden los ocho (8) días cuando se trata de certificaciones asociadas a compras de cartera y en tres (3) días a las solicitudes de información.

A su vez, se informa que para el año 2015 se hará especial seguimiento a aquellas recomendaciones mencionadas en el numeral VI anterior, así como a aquellas que surjan en el transcurso del año, relativas a las actividades del Banco Corpbanca Colombia S.A.

VIII. Cláusulas y Prácticas Abusivas.

Con relación a este tema se pudo verificar que durante el año 2014, tanto Helm Bank como Corpbanca continuaron con la implementación de las medidas tendientes a acatar las recomendaciones efectuadas por la Defensoría a la luz del análisis efectuado por esta, de acuerdo con la Ley 1328 de 2009 y la Circular Básica Jurídica, en relación con el tema de las cláusulas de adhesión en sus contratos, o eventuales prácticas abusivas.

PEÑA GONZÁLEZ & ASOCIADOS

A B O G A D O S

Por otro lado, en relación con las posibles prácticas abusivas, esta Defensoría continúa con la vigilancia permanente de la actuación de la entidad, a efectos de que la misma se efectúe con cabal observancia de lo legalmente previsto en estas materias.

Cordialmente,



José Guillermo Peña González
Defensor del Consumidor Financiero
Banco Corpbanca Colombia S.A.