

Bogotá D.C., 26 de Enero de 2016

08 FEB 2016

RECIBIDO

Doctor
Jame Francisco Munita Valdivieso
Presidente
Banco Corpbanca Colombia S.A.
La Ciudad

Ref. INFORME DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO AÑO 2015

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 y a la Asamblea General de Accionistas, el informe del Defensor del Consumidor Financiero para el año 2015. ✓

I. Criterios

Durante el transcurso del año 2015 ejercimos la labor como Defensores del Consumidor Financiero del Banco Corpbanca Colombia S.A., atendiendo para ello 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., trataremos la información de forma separada para ambas entidades las cuales denominaremos Red naranja para (Helm Bank) y red azul para (Corpbanca).

RED NARANJA

Para red naranja a 31 de diciembre de 2014 se encontraban en trámite 410[✓] quejas, y se recibieron durante el año 2015 un total de 976 reclamaciones. Dado lo anterior, en total para el año 2015 se tuvo conocimiento de 1386 quejas por parte de esta Defensoría, de las cuales 194 continuaban en trámite a 31 de Diciembre de 2015, 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 378[✓] 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; 17[✓] reclamos fueron inadmitidos por carecer la Defensoría de competencia para asumir el trámite de los mismos; 790[✓] 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 3 desistimientos en quejas por parte del respectivo Consumidor Financiero. Finalmente en el curso del año 2014 se evidenciaron 4 decisiones en contra para la red naranja, 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 tramitadas	Quejas	Quejas resueltas	Quejas en Trámite
409	976	1386		1192	194

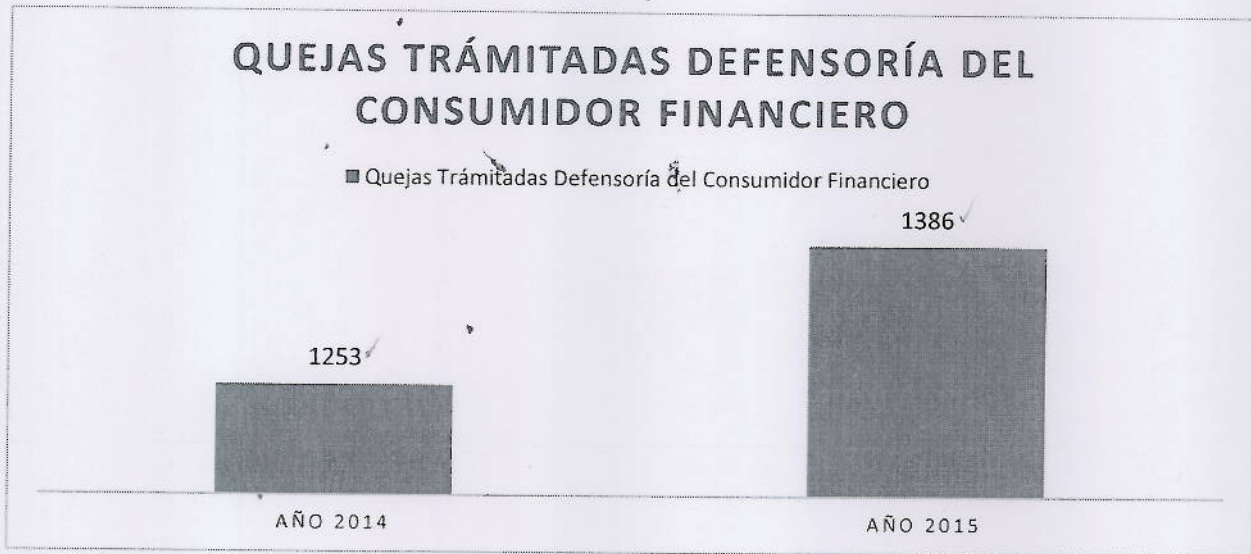
Decisiones a favor del Consumidor Financiero	Decisiones a favor del Banco (red naranja)	Rectificadas por el Banco (red naranja)	Quejas Desistidas	Quejas Inadmitidas
4	378	790	3	17

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

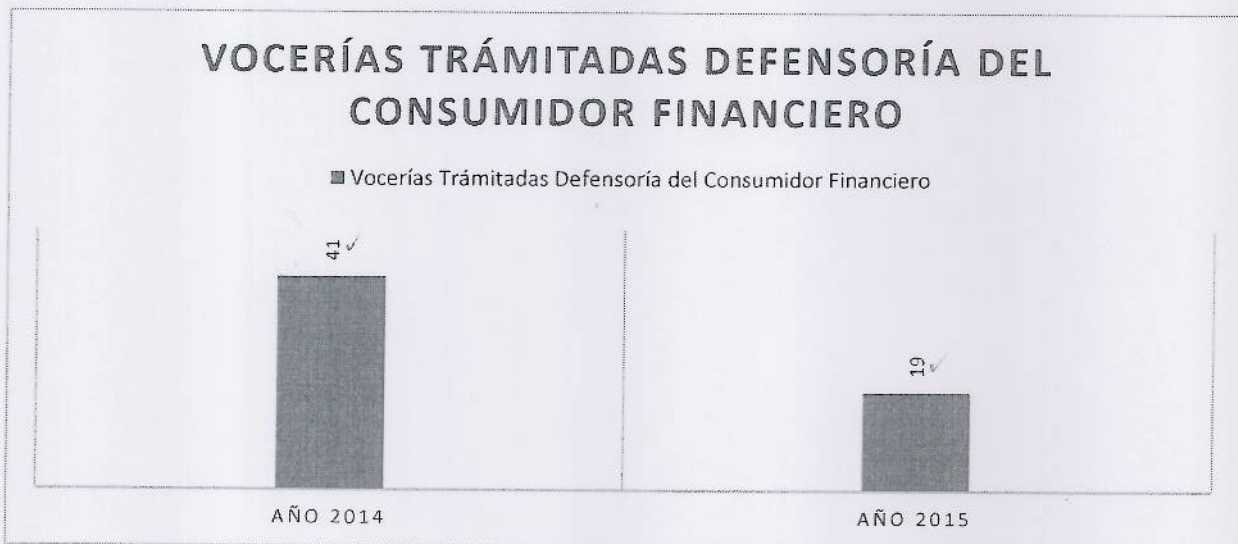
- Cobros de servicios y comisiones
- Descuentos o débitos injustificados
- Cierre unilateral de productos
- No se remite información al Cliente.
- Supuesta indebida información en la vinculación al momento de la solicitud de créditos, respecto de las condiciones de los mismos.

Así mismo, esta Defensoría en un total de 19 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.

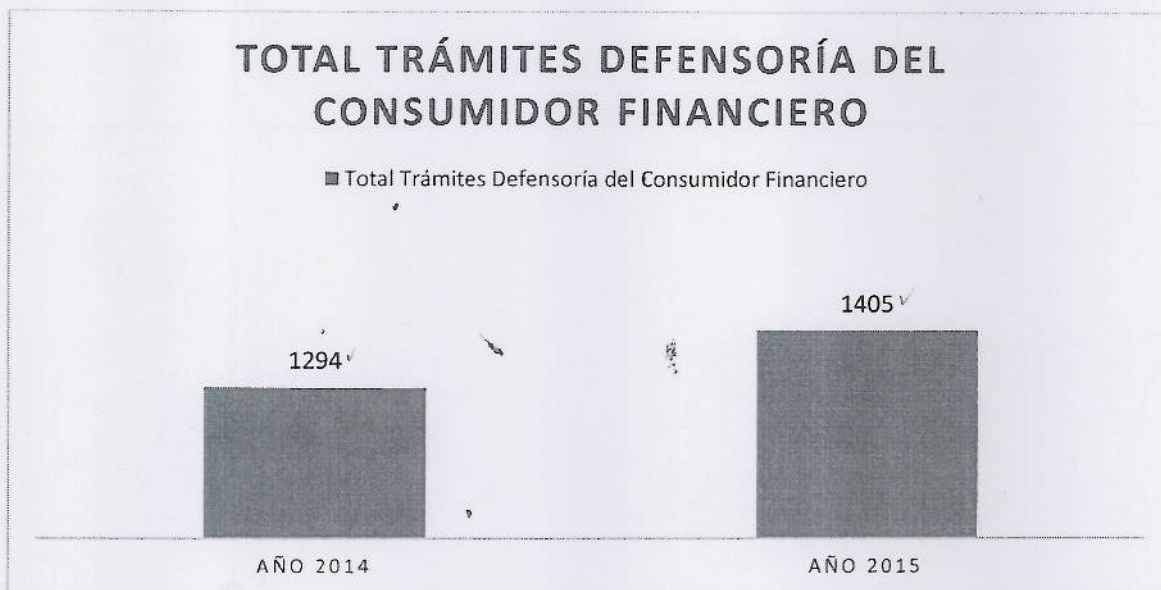
En cuanto a la cantidad de quejas tramitadas durante el año 2015 se presentó un incremento del 9.59 % respecto de aquel que había tenido lugar en el año 2014, durante el cual se tramitó un total de 1253, tal como lo muestra el siguiente gráfico:



Por otro lado, en cuanto a la cantidad de vocerías presentadas, se encuentra una disminución de un 53.65% respecto de aquel que había tenido lugar en el año 2014, durante el cual se atendió un total de 41 trámites de vocería, tal como lo muestra el siguiente gráfico:



Así mismo, vale la pena resaltar que el total de solicitudes recibidas, esto es quejas y vocerías, aumentó en un 7.90% respecto del total que había tenido lugar en el año 2014, durante el cual se atendieron un total de 1294 trámites de queja y vocerías, tal como lo muestra el siguiente gráfico:



Finalmente, debe precisarse que para el año 2015, se llevó una (1) audiencia de conciliación ante la Defensoría del Consumidor Financiero para la red naranja.

RED AZUL

Para red azul a 31 de diciembre de 2014 se encontraban en trámite 110 quejas, y se recibieron durante el año 2015 un total de 833 reclamaciones. Dado lo anterior, en total para el año 2015 se tuvo conocimiento de 943 quejas por parte de esta Defensoría, de las cuales 101 continuaban en trámite a 31 de Diciembre de 2015, 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 218 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; 7 reclamos fueron inadmitidos por carecer la Defensoría de competencia para asumir el trámite de los mismos; 611 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 3 desistimientos en quejas por parte del respectivo Consumidor Financiero. Finalmente en el curso del año 2015 se evidenciaron 3 decisiones en contra para la red azul, 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:

PEÑA GONZÁLEZ & ASOCIADOS
ABOGADOS

Quejas Pendientes al 31/12/2013	Quejas Recibidas durante el año 2014	Total Quejas a Resolver	Quejas resueltas	Quejas en Trámite
110	833	943	842	101

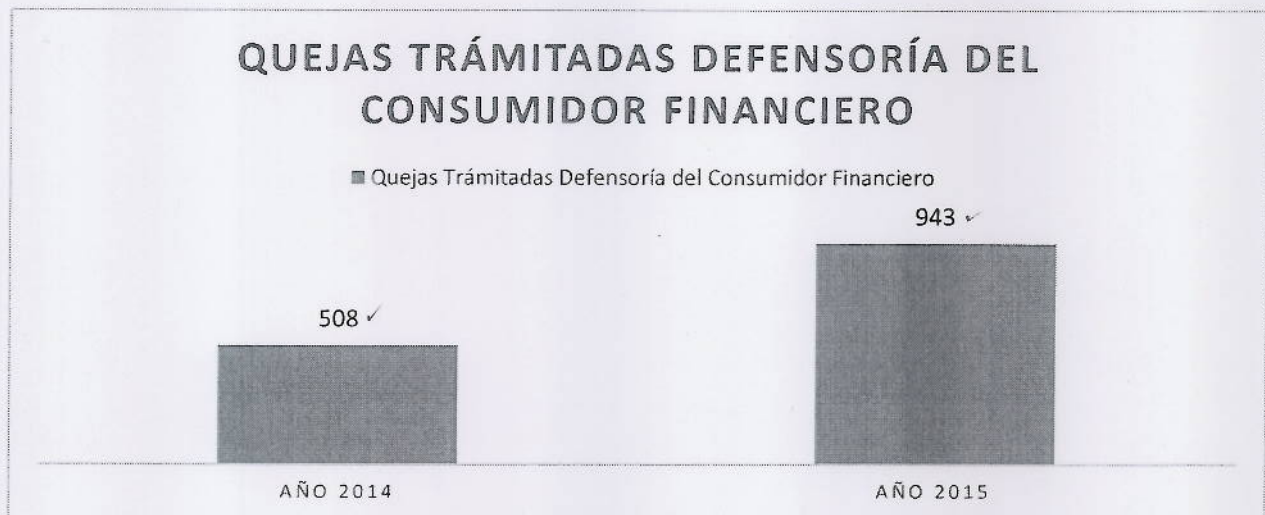
Decisiones a favor del Consumidor Financiero	Decisiones a favor del Banco (red Azul)	Rectificadas por el Banco (red azul)	Quejas Desistidas	Quejas Inadmitidas
3	218	611	3	8

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

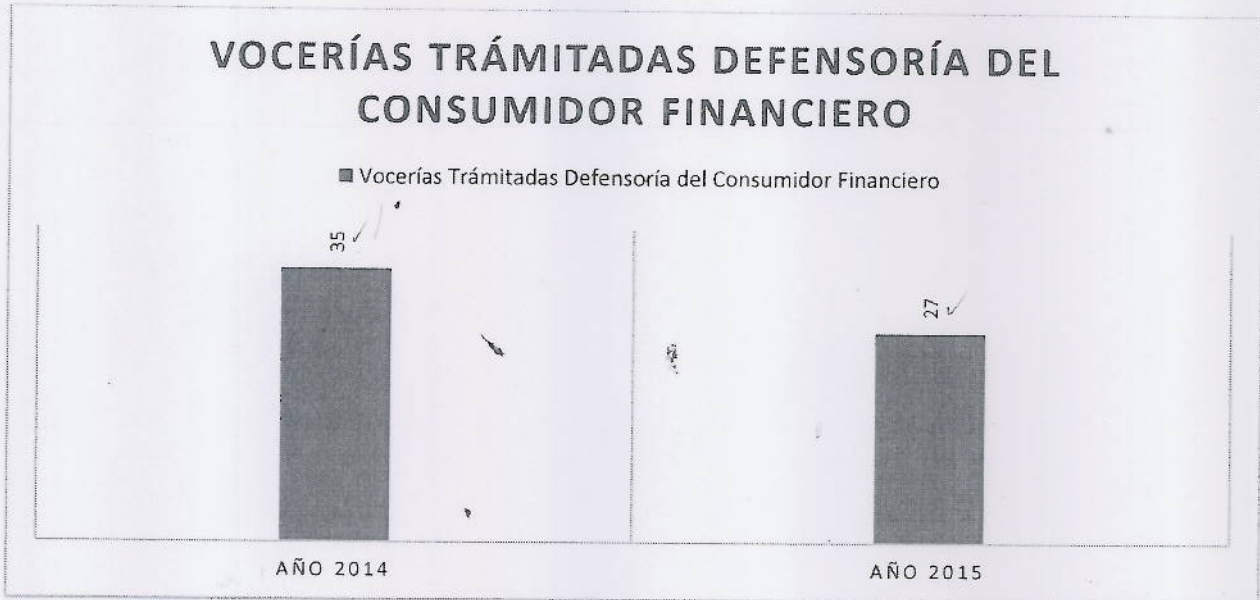
- Liquidación de pagos en créditos de libranza.
- No remisión de estados de cuenta al Consumidor Financiero.
- No se remite información relacionada con certificaciones de deuda.
- Indebida información en el momento de la vinculación.
- Cobro de servicios y comisiones

Así mismo, esta Defensoría en un total de 27 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.

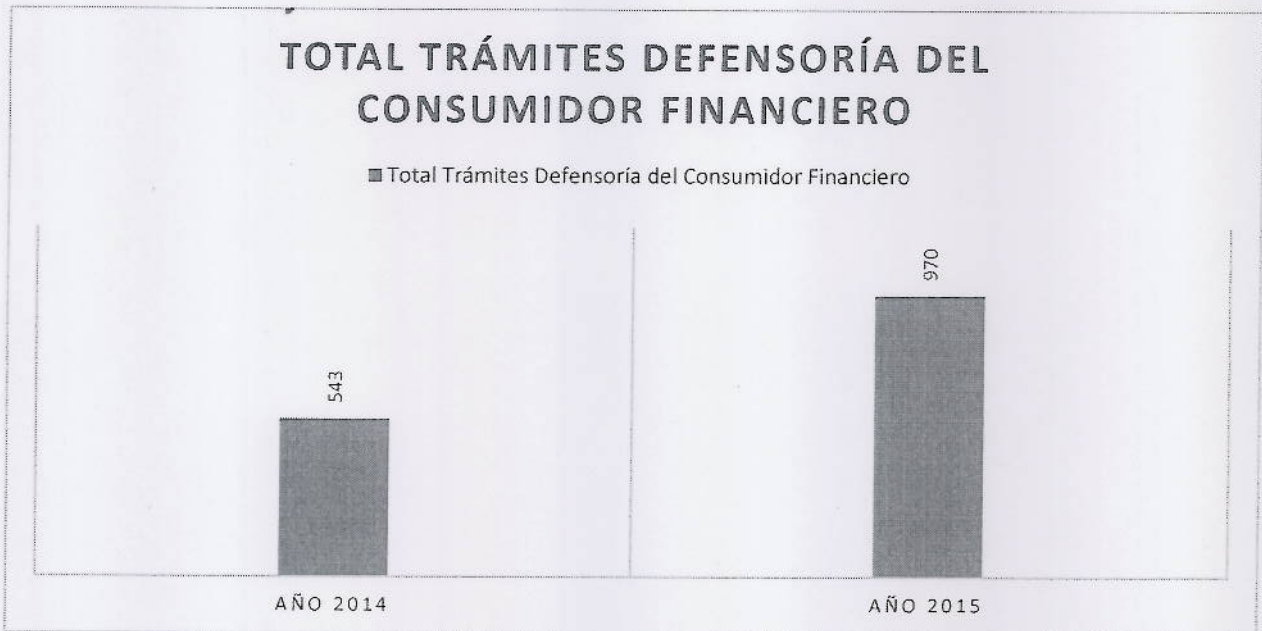
En cuanto a la cantidad de quejas tramitadas durante el año 2015 se presentó un aumento del 16.34% respecto de aquel que había tenido lugar en el año 2014, durante el cual se recibió un total de 508, tal como lo muestra el siguiente gráfico:



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 2014, durante el cual se atendió un total de 35 trámites de vocería, tal como lo muestra el siguiente gráfico:



Así mismo, vale la pena resaltar que el total de solicitudes recibidas, esto es quejas y vocerías, aumentó en un 44.02% respecto del total que había tenido lugar en el año 2014, durante el cual se atendieron un total de 543 trámites de queja y vocerías, tal como lo muestra el siguiente gráfico:



Finalmente, debe precisarse que para el año 2015, se llevó a cabo una (1) audiencia de conciliación ante la Defensoría del Consumidor Financiero para la red azul.

CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Unificando la información de ambas entidades, se tramitaron 2329 reclamaciones, de las cuales fueron finalizadas 2034, quedando pendientes a 31 de diciembre de 2015 un total de 295 quejas.

Es importante indicar que de las 2329 quejas finalizadas, 596 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; 24 reclamos fueron inadmitidos por carecer la Defensoría de competencia para asumir el trámite de los mismos; 1401 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 6 desistimientos en quejas por parte del respectivo Consumidor Financiero. Finalmente en el curso del año 2015 se evidenciaron 7 decisiones en contra, de las cuales oportunamente la entidad tuvo conocimiento en virtud de la notificación respectiva que realizó la Defensoría.

Decisiones a favor del Consumidor Financiero	Decisiones a favor del Banco	Rectificadas por el Banco	Quejas Desistidas	Quejas Inadmitidas
7	596	1401	6	24

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

Durante el año 2015, 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 2015 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 meses de Enero, Marzo, Noviembre y Diciembre de 2015, con participación de la Dra. Ana María Fonseca Jefe Gerencia de Experiencia y Calidad, el Dr. Carlos Niño Subgerente de Reclamos y Servicios, la Dra. Carolina Velandia Abogada de Reclamos y Servicios, en representación del Banco, José Guillermo Peña González, Julián Camilo Orjuela Briceño y María Angelica Peña Gómez, 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 frente a las actividades de esta; igualmente se analizaron algunas quejas puntuales.

Adicionalmente, la Defensoría remitió un informe mensual de las quejas recibidas, discriminándolas por producto y causales de acuerdo a la clasificación de la Superintendencia Financiera.

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.

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 2015.

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 2015 la Defensoría del Consumidor Financiero siguió mejorando el aplicativo especializado para el control de la totalidad de las quejas y trámites de los consumidores financieros y usuarios; a través de este programa tecnológico, al cual tiene acceso la Defensoría y los representantes de la Entidad, se reportan los estados de la totalidad de los trámites, vencimientos y alertas correspondientes.

De otra parte, en lo relativo al recurso humano empleado, durante el año 2015, 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 el Banco podría optimizar la prestación de los servicios a sus clientes, de acuerdo con recomendaciones que se efectuaron a lo largo del año 2015.

1. En primer lugar en lo referente a la aplicación unilateral de reestructuraciones o normalizaciones en Créditos de Libranza, de acuerdo a la apreciación de la Defensoría, se podría estar cometiendo irregularidades a la luz de la Circular Externa de la Superintendencia Financiera 039 de 2011, relacionada con prácticas y cláusulas abusivas, ya que este tipo de modificaciones deben ser consultadas de manera previa al Cliente, informando cuáles serán las nuevas condiciones o si se mantienen las que venían vigentes, si se aplicará una tasa desfavorable o si el plazo cambiaría. Lo anterior con el fin de que este último tenga la posibilidad de llevar a cabo el pago de sus obligaciones en los términos que ya se encontraban establecidos o desee continuar el proceso en esas nuevas condiciones.

2. No envío de extractos a Clientes en mora.

La Defensoría ha hecho énfasis en que dicha situación de no remisión de extractos o cuentas de cobro al Consumidor Financiero, por encontrarse en mora puede primero estar violando un principio y un deber fundamental de las relaciones entre las Entidades y los Consumidores como lo es el de la información precisa, clara y oportuna, sobre el estado de los productos y además podría constituir también una práctica abusiva, en el entendido que a menos de que sean créditos en los que el monto y la fecha se haya determinado de manera previa y con expresa exactitud, no se puede exigir el pago de las obligaciones a los Consumidores Financieros sin que se les haya enviado la cuenta de cobro.

3. Proceso de disminución o bloqueo de líneas de crédito. (Estudio de Riesgo y notificación previa.

La Defensoría recomienda a la Entidad, que siempre que se realice una modificación de las condiciones de los productos tal como la disminución del monto de una línea de crédito o el bloqueo de un producto, siempre se lleve a cabo un estudio de riesgo y se notifique del mismo de manera previa al Consumidor Financiero, toda vez que el incumplimiento de dichos protocolos puede configurar una práctica abusiva, de acuerdo con lo establecido en el Literal b) del artículo 10.1.1 de la Circular Externa de la Superintendencia Financiera 039 de 2011, el cual menciona:

(...)

"b) Cláusulas que autoricen a las entidades vigiladas para adoptar decisiones de manera unilateral o le impongan a los consumidores financieros modificaciones u obligaciones adicionales a las inicialmente pactadas, salvo que se encuentren autorizadas por la ley, tales como:

PEÑA GONZÁLEZ & ASOCIADOS
ABOGADOS

- Las que autorizan a la entidad vigila da a disminuir el monto de las líneas de crédito, sin que exista un análisis previo de riesgos ni se informe de manera previa y expresa al consumidor financiero." (...)

Es importante aclarar que si bien en la Circular antes referida, lo anterior se menciona como cláusula abusiva, la misma disposición establece que se configura como una práctica abusiva, "Todas aquellas conductas que contravengan las cláusulas abusivas contempladas en la ley o en la presente circular".

4. Por último, esta Defensoría recomienda llevar a cabo planes de educación financiera y fortalecimiento de la información que se les brinda a los Consumidores Financieros relacionada con la existencia de la figura del Defensor del Consumidor Financiero.

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 2014, además de aquellas referidas a casos puntuales y que se efectuaron en el marco del desarrollo habitual de la Gestión.

Frente a la recomendación relacionada con la continuación de los programas de capacitación de los funcionarios, el Banco nos comunicó de los procesos de instrucción de su personal tanto de forma presencial como virtual, a través de cursos electrónicos, mediante los cuales se les instruyó durante el transcurso del año sobre los términos y condiciones de los productos ofrecidos a los Consumidores Financieros.

Con relación a la recomendación por la oferta de servicio del Pago Reducido en tarjetas de crédito, la Entidad nos remitió información en la cual nos hace una explicación de la campaña y aclaran a esta Defensoría las condiciones y beneficios de la misma, encontrando que de acuerdo a lo que se había recomendado, ahora el Consumidor Financiero tiene la posibilidad de modificar el número de cuotas a las que quiere que se le difiera el saldo de su tarjeta, con posterioridad al momento en que se le incluyo en el mencionado servicio.

VIII. Cláusulas y Prácticas Abusivas.

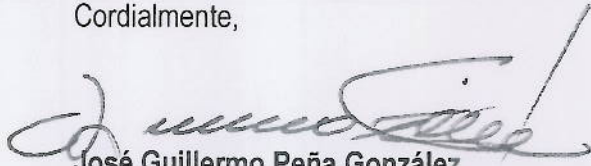
Con relación a este tema se pudo verificar que durante el año 2015, el Banco Corpbanca Colombia S.A continuó con la implementación de las medidas tendientes a acatar las recomendaciones efectuadas por la

PEÑA GONZÁLEZ & ASOCIADOS
ABOGADOS

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.

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.