

Bogotá D.C., 31 de enero de 2017

Doctores

Jaime Francisco Munita Valdivieso
Álvaro de Alvarenga F. Pimentel
Banco Corpbanca Colombia S.A.
Ciudad

Ref. Informe de Gestión del Defensor del Consumidor Financiero - Año 2016

Apreciados Doctores:


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, me permito presentar ante ustedes, y por su intermedio a la Junta Directiva y a la Asamblea General de Accionistas, el informe del Defensor del Consumidor Financiero para el año 2016.

El informe de Gestión consta de las siguientes partes:

1. Función de resolución de quejas y reclamos
 - 1.1. Criterios generales
 - 1.2. Quejas tramitadas durante el 2016
2. Función de atención a los consumidores financieros
3. Función de vocería
 - 3.1. Recomendaciones
 - 3.2. Seguimiento a recomendaciones
4. Función conciliatoria
5. Colaboración de la entidad con la Defensoría
6. Informes
7. Recurso humano y técnico

- 8. Reuniones
- 9. Información sobre cláusulas y prácticas abusivas

Cordialmente,



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

INFORME DE GESTIÓN 2016
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
BANCO CORPBANCA COLOMBIA S.A.

El objetivo de este informe es presentar la gestión de la Defensoría del Consumidor Financiero del Banco Corpbanca Colombia S.A. durante el año 2016, de acuerdo con los parámetros normativos contenidos 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, en ejercicio de las funciones de resolución de quejas, atención a los consumidores financieros, vocería y conciliación.

Es importante mencionar que, a raíz de la fusión efectuada entre Helm Bank y Banco Corpbanca, trataremos la información estadística de forma separada para la Red Naranja de Helm Bank y la Red Azul del Banco Corpbanca.

1. Función de resolución de quejas

1.1. Criterios generales

La Defensoría del Consumidor Financiero desarrolló sus labores durante el 2016 atendiendo para ello criterios de independencia, objetividad, confidencialidad y gratuidad frente a los consumidores financieros, todo esto de acuerdo con lo establecido en la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010.

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 como por el Banco.

1.2. Quejas tramitadas durante el 2016

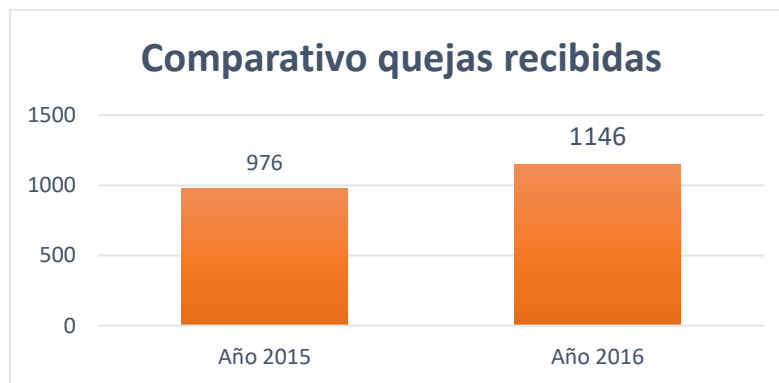
Red Naranja

Al 31 de diciembre de 2015, se encontraban en trámite 194 quejas, y se recibieron durante el año 2016 un total de 1146 reclamaciones. Dado lo anterior, en total para el año 2016 se tuvo conocimiento de 1340 quejas por parte de esta Defensoría, de las cuales 183 continuaban en trámite a 31 de diciembre de 2016, información que fue oportunamente remitida a la Superintendencia Financiera de Colombia en los correspondientes informes trimestrales plasmados en el respectivo formato denominado F-378.

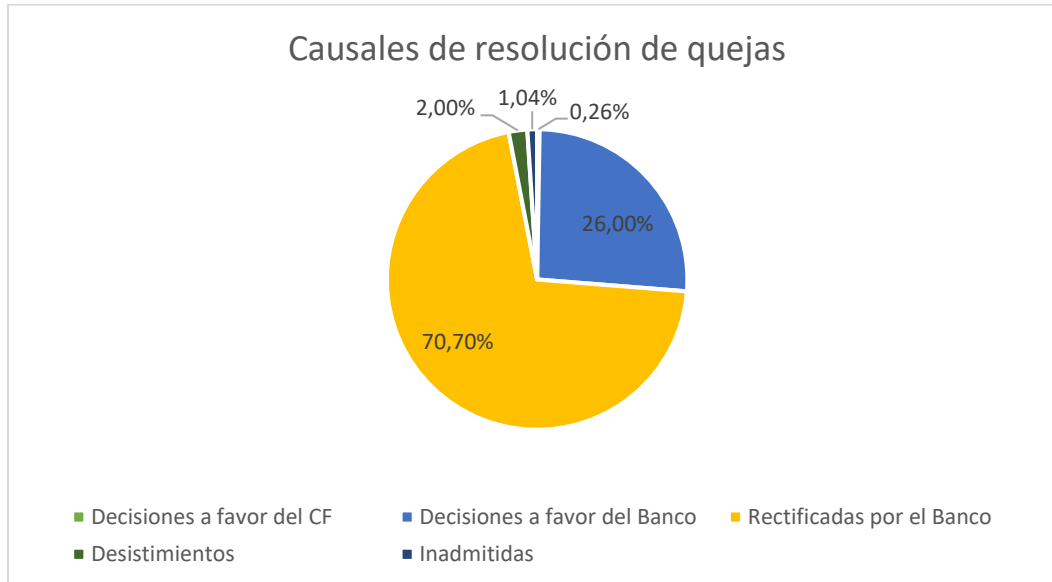
Vale la pena aclarar que las que continuaban en trámite a 31 de diciembre de 2016, estaban dentro de los términos legales y por ello no fue posible cerrarlas al finalizar el año.

Quejas Pendientes al 31/12/2015	Quejas Recibidas durante el año 2016	Total Quejas a resolver en el 2016
194	1146	1340

En cuanto a la cantidad de quejas presentadas durante el año 2016, se presentó un aumento del 14,83% respecto de aquel que había tenido lugar en el año 2015, durante el cual se recibió un total de 976, tal como lo muestra el siguiente gráfico:



Frente a las quejas resueltas por esta Defensoría en 2016, vale la pena señalar que 299 pronunciamientos tuvieron respuesta a favor de la Red Naranja, esto es que no se evidenció la existencia de irregularidad alguna en cabeza de la entidad; 12 reclamos fueron inadmitidos por carecer la Defensoría de competencia para asumir el trámite de los mismos; 813 fueron objeto de rectificación por parte del Banco, esto es que el Banco, antes de la decisión, procedió a adoptar alguna de las siguientes conductas: i) corrigió un error frente al consumidor financiero; ii) resolvió la reclamación a favor del consumidor por decisión comercial y sin estar legalmente obligado a ello; iii) atendió la solicitud del consumidor en relación con un trámite pendiente; o iv) explicó y aclaró en su respuesta las situaciones del producto o trámite que adelanta el consumidor; a su vez, se presentaron 23 desistimientos de quejas por parte del respectivo consumidor financiero. Finalmente, en el curso del año 2016, se evidenciaron 3 decisiones en contra del Banco, de las cuales la entidad tuvo conocimiento oportunamente en virtud de la notificación respectiva que realizó la Defensoría. Esto se puede ver porcentualmente en el siguiente gráfico:



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

Producto	Causal	Número	Porcentaje	
1 - Tarjeta de crédito	030 - Aspectos contractuales (modificación y/o incumplimiento)	154	33,41%	
	050 - Bloqueo (productos)	2	0,43%	
	080 - Cobro servicios y/o comisiones	85	18,44%	
	150 - Descuentos injustificados	86	18,66%	
	220 - Fallas en audio respuesta (IVR-Teléfono)	1	0,22%	
	225 - Fallas en cajero automático	2	0,43%	
	245 - Fallas en Internet	11	2,39%	
	280 - Inadecuado suministro de información en la vinculación	3	0,65%	
	290 - Indevida atención al consumidor financiero-servicio	28	6,07%	
	380 - No se remite información al cliente	10	2,17%	
	435 - Procedimientos y honorarios de cobranza	23	4,99%	
	440 - Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	6	1,30%	
	450 - Reestructuración de créditos	5	1,08%	
	480 - Reporte centrales de riesgos	24	5,21%	
	510 - Revisión y/o Liquidación	13	2,82%	
	535 - Suministro de información insuficiente o errada	7	1,52%	
	550 - Vinculación presuntamente fraudulenta	1	0,22%	
		TOTAL	461	100,00%

Producto	Causal	Número	Porcentaje
2 - Crédito de Vivienda	030 - Aspectos contractuales (modificación y/o incumplimiento)	2	22%
	265 - Garantías y levantamiento de gravámenes	3	33%
	380 - No se remite información al cliente	2	22%
	450 - Reestructuración de créditos	1	11%
	480 - Reporte centrales de riesgos	1	11%
	TOTAL		9

Producto	Causal	Número	Porcentaje
3 - Crédito de Consumo	030 - Aspectos contractuales (modificación y/o incumplimiento)	159	49.84%
	080 - Cobro servicios y/o comisiones	27	8,46%
	265 - Garantías y levantamiento de gravámenes	13	4,08%
	280 - Inadecuado suministro de información en la vinculación	2	0,63%
	290 - Indebida atención al consumidor financiero-servicio	15	4,70%
	380 - No se remite información al cliente	14	4,39%
	435 - Procedimientos y honorarios de cobranza	17	5,33%
	440 - Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	1	0,31%
	450 - Reestructuración de créditos	9	2,82%
	480 - Reporte centrales de riesgos	36	11,29%
	510 - Revisión y/o Liquidación	24	7,52%
	535 - Suministro de información insuficiente o errada	2	0,63%
	TOTAL		319

Producto	Causal	Número	Porcentaje
4 - Microcréditos	435 - Procedimientos y honorarios de cobranza	1	100%
	TOTAL	1	100%

Producto	Causal	Número	Porcentaje
5 - Giros Establecimientos de Crédito	290 - Indebida atención al consumidor financiero-servicio	1	100%
	TOTAL	1	100%

Producto	Causal	Número	Porcentaje
6 - Intermediación de Mercado Cambiario (Giros - Compraventa de Divisas)	165 - Diferencias en monetización	1	100%
TOTAL		1	100%

Producto	Causal	Número	Porcentaje
7 - Cuenta Corriente	030 - Aspectos contractuales (modificación y/o incumplimiento)	50	38,46%
	050 - Bloqueo (productos)	1	0,77%
	075 - Cheques (Devolución, negociación, otros)	5	3,85%
	080 - Cobro servicios y/o comisiones	11	8,46%
	105 - Consignación errónea	1	0,77%
	150 - Descuentos injustificados	17	13,08%
	225 - Fallas en cajero automático	2	1,54%
	245 - Fallas en Internet	4	3,08%
	290 - Indebida atención al consumidor financiero-servicio	15	11,54%
	380 - No se remite información al cliente	5	3,85%
	410 - Pago irregular en caja	1	0,77%
	480 - Reporte centrales de riesgos	16	12,51%
	530 - Sobregiro o descubierto	2	1,54%
TOTAL		130	100%

Producto	Causal	Número	Porcentaje
8 - Cuenta de Ahorros	030 - Aspectos contractuales (modificación y/o incumplimiento)	42	33,87%
	050 - Bloqueo (productos)	3	2,42%
	080 - Cobro servicios y/o comisiones	9	7,26%
	150 - Descuentos injustificados	38	30,65%
	225 - Fallas en cajero automático	3	2,42%
	235 - Fallas en datáfono (Compras)	1	0,81%
	245 - Fallas en Internet	2	1,61%
	270 - Gravamen movimientos financieros	3	2,42%
	290 - Indebida atención al consumidor financiero-servicio	18	14,52%
	380 - No se remite información al cliente	2	1,61%
	480 - Reporte centrales de riesgos	1	0,81%

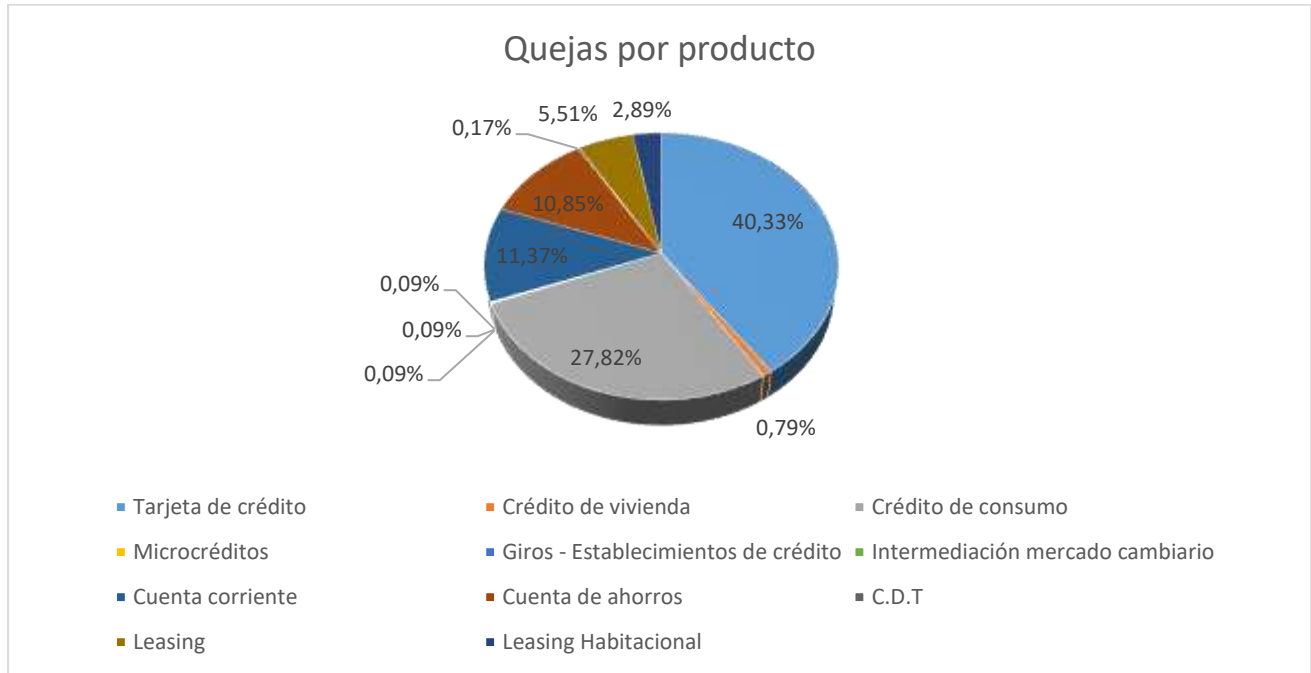
	510 - Revisión y/o Liquidación	2	1,61%
	TOTAL	124	100%

Producto	Causal	Número	Porcentaje
10 - C.D.T	030 - Aspectos contractuales (modificación y/o incumplimiento)	1	50%
	080 - Cobro servicios y/o comisiones	1	50%
	TOTAL	2	100%

Producto	Causal	Número	Porcentaje
11 - Leasing	030 - Aspectos contractuales (modificación y/o incumplimiento)	33	53,38%
	080 - Cobro servicios y/o comisiones	3	4,76%
	265 - Garantías y levantamiento de gravámenes	2	3,17%
	290 - Indebida atención al consumidor financiero-servicio	7	11,11%
	380 - No se remite información al cliente	5	7,94%
	395 - Opción de compra	1	1,59%
	435 - Procedimientos y honorarios de cobranza	2	3,17%
	480 - Reporte centrales de riesgos	3	4,76%
	510 - Revisión y/o Liquidación	7	11,11%
	TOTAL	63	100%

Producto	Causal	Número	Porcentaje
12 - Leasing Habitacional	030 - Aspectos contractuales (modificación y/o incumplimiento)	9	27,27%
	080 - Cobro servicios y/o comisiones	1	3,03%
	105 - Consignación errónea	1	3,03%
	265 - Garantías y levantamiento de gravámenes	2	6,06%
	290 - Indebida atención al consumidor financiero-servicio	14	42,42%
	435 - Procedimientos y honorarios de cobranza	1	3,03%
	510 - Revisión y/o Liquidación	4	12,12%
	535 - Suministro de información insuficiente o errada	1	3,03%
	TOTAL	33	100%

El producto que más quejas le causa a la Red Naranja ante el Defensor es el crédito de consumo, como se puede ver en el siguiente gráfico:



Respecto de las razones por las cuales hubo decisiones a favor de consumidores financieros en la Red Naranja, a continuación se evidencian los argumentos expuestos por la Defensoría para cada una de ellas:

- Queja 4578: se presenta una práctica abusiva al imputar el Banco un pago dirigido a capital con reducción de plazo a otra cuota que todavía no era exigible. Esto, de acuerdo al artículo 6.1.1.5 de la Circular 018 de 2016, que tiene como cláusulas abusivas “las que limitan el pago anticipado total o parcial de las obligaciones, la posibilidad de elegir si se hace abonar a capital con disminución de plazo o abonar a capital con disminución del valor de la cuota de la obligación”.
- Queja 4535: el Banco carga injustificadamente la sanción de la que habla el artículo 731 del Código de Comercio a la tarjeta de crédito de la consumidora financiera, por la devolución de un cheque por fondos insuficientes. El Banco no cuenta con una cláusula en su reglamento en la que los consumidores autoricen el cargo de sanciones a la tarjeta de crédito sin que medie su consentimiento previo, motivo por el cual esta Defensoría concluyó que se configuró una práctica abusiva al presumir dicha manifestación de voluntad por parte de la consumidora, de acuerdo a lo que señala el artículo 6.1.5.9. de la Circular Externa 018 de 2016 de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Queja 4360: hubo un error en la información suministrada telefónicamente a la consumidora financiera por parte de una asesora del Banco frente al valor a pagar por la cuota de su crédito. En ese sentido, se actuó en contravención de lo consagrado en la Ley 1328 de 2009, la cual señala en su artículo 3, literal c), que “las entidades vigiladas deberán suministrar a los

consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas”.

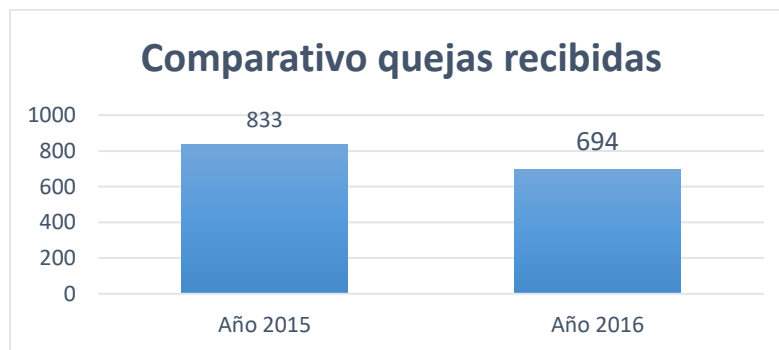
Ahora bien, en lo que respecta a las quejas inadmitidas, se informa que 2 fueron porque no correspondían al giro ordinario de las operaciones del Banco, 1 fue por el vínculo laboral entre las entidades y sus empleados o respecto de sus contratistas, 3 se encontraban en trámite o habían sido resueltas por vía judicial o arbitral, los hechos de 1 habían ocurrido con tres (3) años o más de anterioridad a la presentación de la queja, 2 ya habían sido objeto de queja ante la Defensoría y 1 superaba la cuantía de cien (100) SMLMV.

Red Azul

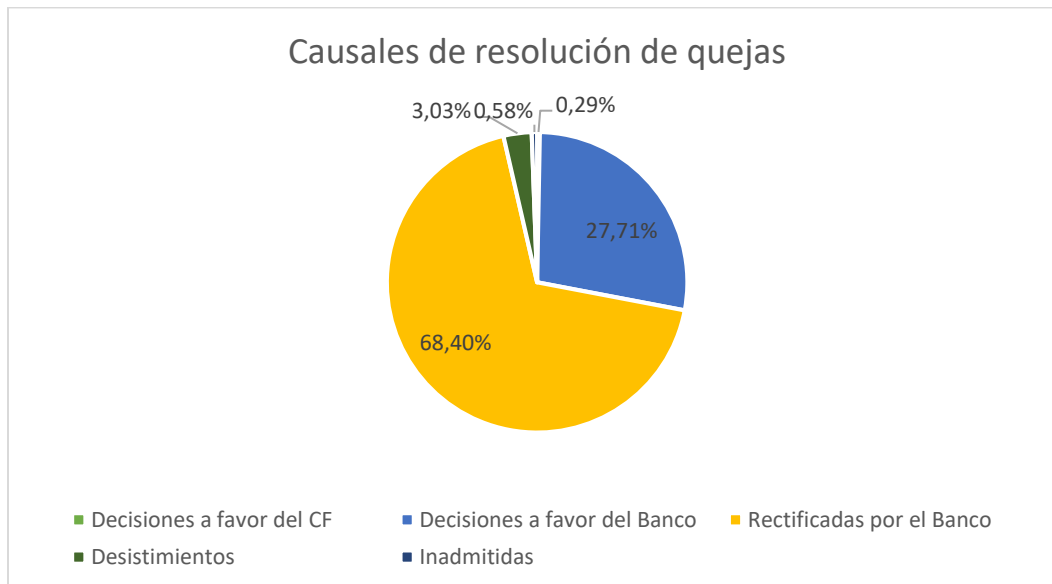
Al 31 de Diciembre de 2015, se encontraban en trámite 101 quejas, y se recibieron durante el año 2016 un total de 694 reclamaciones. Dado lo anterior, en total para el año 2016 se tuvo conocimiento de 795 quejas por parte de esta Defensoría, de las cuales 107 continuaban en trámite a 31 de Diciembre de 2016, información que fue oportunamente remitida a la Superintendencia Financiera de Colombia en los correspondientes informes trimestrales plasmados en el respectivo formato denominado F-378.

Quejas Pendientes al 31/12/2015	Quejas Recibidas durante el año 2016	Total Quejas a resolver en el 2016
101	694	795

En cuanto a la cantidad de quejas presentadas durante el año 2016, se presentó una disminución del 16,69% respecto de aquel que había tenido lugar en el año 2015, durante el cual se recibió un total de 833, tal como lo muestra el siguiente gráfico:



Frente a las quejas resueltas por esta Defensoría en 2016, vale la pena señalar que 192 pronunciamientos tuvieron respuesta a favor de la Red Azul, 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; 474 fueron objeto de rectificación por parte del Banco, esto es que el Banco, antes de la decisión, procedió a adoptar alguna de las siguientes conductas: i) corrige un error frente al consumidor financiero; ii) resolvió la reclamación a favor del consumidor por decisión comercial y sin estar legalmente obligado a ello; iii) atendió la solicitud del consumidor en relación con un trámite pendiente; o iv) explicó y aclaró en su respuesta las situaciones del producto o trámite que adelanta el consumidor; a su vez, se presentaron 21 desistimientos de quejas por parte del respectivo consumidor financiero. Finalmente, en el curso del año 2016, se evidenciaron 2 decisiones en contra del Banco, de las cuales la entidad tuvo conocimiento oportunamente en virtud de la notificación respectiva que realizó la Defensoría. Esto se puede ver porcentualmente en el siguiente gráfico:



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

Producto	Causal	Número	Porcentaje
1 - Tarjeta de crédito	030 - Aspectos contractuales (modificación y/o incumplimiento)	73	32,59%
	050 - Bloqueo (productos)	2	0,89%
	080 - Cobro servicios y/o comisiones	48	21,43%
	105 - Consignación errónea	1	0,45%
	150 - Descuentos injustificados	55	24,55%

	245 - Fallas en Internet	2	0,89%%
	280 - Inadecuado suministro de información en la vinculación	1	0,45%%
	290 - Indebida atención al consumidor financiero-servicio	9	4,02%%
	380 - No se remite información al cliente	5	2,23%%
	435 - Procedimientos y honorarios de cobranza	7	3,13%%
	440 - Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	2	0,89%
	450 - Reestructuración de créditos	1	0,45%
	480 - Reporte centrales de riesgos	8	3,57%
	510 - Revisión y/o Liquidación	9	4,02%
	535 - Suministro de información insuficiente o errada	1	0,45%
	TOTAL	224	100,00%

Producto	Causal	Número	Porcentaje
2 - Crédito de Vivienda	030 - Aspectos contractuales (modificación y/o incumplimiento)	3	16,67%
	265 - Garantías y levantamiento de gravámenes	8	44,44%
	290 - Indebida atención al consumidor financiero-servicio	4	22,22%
	320 - Información sujeta a reserva	1	5,56%
	380 - No se remite información al cliente	1	5,56%
	510 - Revisión y/o Liquidación	1	5,56%
	TOTAL	18	100%

Producto	Causal	Número	Porcentaje
3 - Crédito de Consumo	030 - Aspectos contractuales (modificación y/o incumplimiento)	152	47,95%
	080 - Cobro servicios y/o comisiones	25	7,89%
	105 - Consignación errónea	1	0,32%
	265 - Garantías y levantamiento de gravámenes	9	2,84%
	280 - Inadecuado suministro de información en la vinculación	4	1,26%
	290 - Indebida atención al consumidor financiero-servicio	29	9,15%
	380 - No se remite información al cliente	27	8,52%
	435 - Procedimientos y honorarios de cobranza	7	2,21%
	450 - Reestructuración de créditos	16	5,05%

	480 - Reporte centrales de riesgos	24	7,57%
	510 - Revisión y/o Liquidación	19	5,99%
	535 - Suministro de información insuficiente o errada	4	1,26%
	TOTAL	317	100%

Producto	Causal	Número	Porcentaje
6 - Intermediación de Mercado Cambiario (Giros - Compraventa de Divisas)	165 - Diferencias en monetización	1	50%
	290 - Indebida atención al consumidor financiero-servicio	1	50%
	TOTAL	2	100%

Producto	Causal	Número	Porcentaje
7 - Cuenta Corriente	030 - Aspectos contractuales (modificación y/o incumplimiento)	25	48,08%
	075 - Cheques (Devolución, negociación, otros)	1	1,92%
	080 - Cobro servicios y/o comisiones	4	7,69%
	105 - Consignación errónea		
	150 - Descuentos injustificados	8	15,38%
	245 - Fallas en Internet	2	3,85%
	280 - Inadecuado suministro de información en la vinculación	2	3,85%
	290 - Indebida atención al consumidor financiero-servicio	5	9,62%
	380 - No se remite información al cliente	3	5,77%
	480 - Reporte centrales de riesgos	1	1,92%
	550 - Vinculación presuntamente fraudulenta	1	1,92%
	TOTAL	52	100%

Producto	Causal	Número	Porcentaje
8 - Cuenta de Ahorros	030 - Aspectos contractuales (modificación y/o incumplimiento)	34	45,95%
	050 - Bloqueo (productos)	1	1,35%
	080 - Cobro servicios y/o comisiones	5	6,76%
	105 - Consignación errónea	1	1,35%
	150 - Descuentos injustificados	15	20,27%
	225 - Fallas en cajero automático	4	5,41%

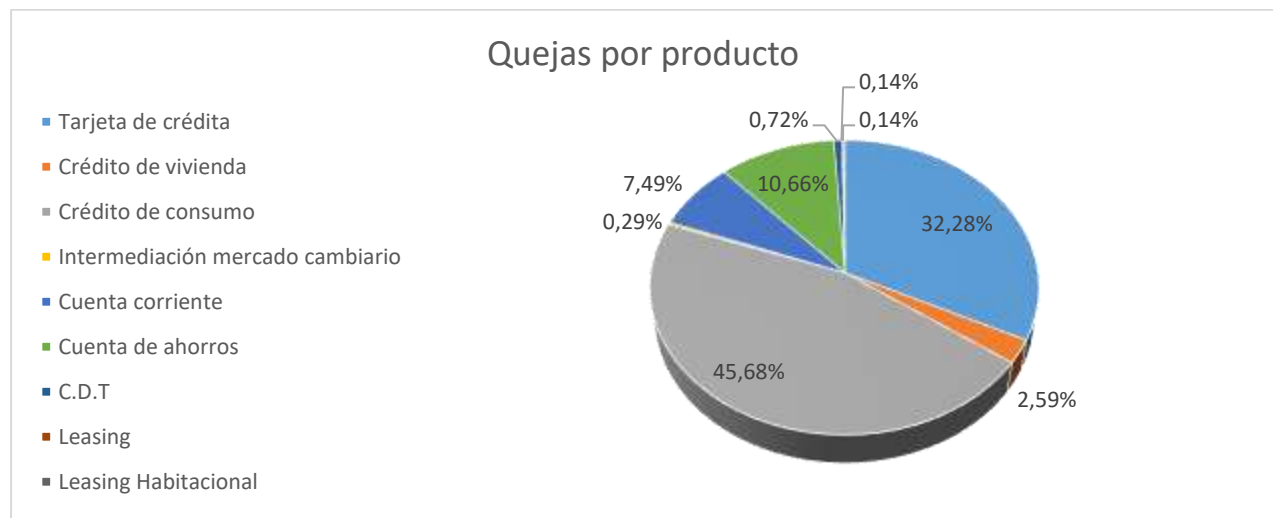
	245 - Fallas en Internet	2	2,70%
	290 - Indebida atención al consumidor financiero-servicio	6	8,11%
	480 - Reporte centrales de riesgos	3	4,05%
	510 - Revisión y/o Liquidación	3	4,05%
	TOTAL	74	100%

Producto	Causal	Número	Porcentaje
10 - C.D.T	030 - Aspectos contractuales (modificación y/o incumplimiento)	4	80%
	290 - Indebida atención al consumidor financiero-servicio	1	20%
	TOTAL	5	100%

Producto	Causal	Número	Porcentaje
11 - Leasing	265 - Garantías y levantamiento de gravámenes	1	100%
	TOTAL	1	100%

Producto	Causal	Número	Porcentaje
12 - Leasing Habitacional	030 - Aspectos contractuales (modificación y/o incumplimiento)	1	100%
	TOTAL	1	100%

El producto que más quejas le causa a la Red Azul ante el Defensor es el crédito de consumo, como se puede ver en el siguiente gráfico:



Respecto de las razones por las cuales hubo decisiones a favor de consumidores financieros en la Red Azul, a continuación se evidencian los argumentos expuestos por la Defensoría para cada una de ellas:

- Queja 1492: la cuenta de ahorros del consumidor financiero fue bloqueada sin que el Banco tuviera soporte legal o contractual para haber realizado dicha acción.
- Queja 1657: se realizó la reestructuración del crédito de libranza del consumidor financiero, y su correspondiente reporte a las centrales de información crediticia, sin que él lo hubiere autorizado. El Banco procedió a retirar las reestructuraciones de su sistema, pero no actualiza la información reportada ante las centrales, de acuerdo con lo informado al consumidor previamente. En ese sentido, se encontró un incumplimiento contractual por parte del Banco.

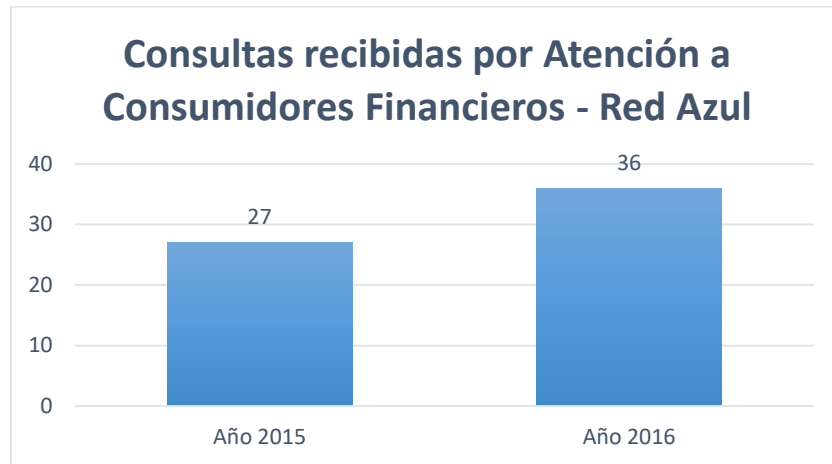
Ahora bien, en lo que respecta a las quejas inadmitidas, se informa que 1 fue por el vínculo laboral entre las entidades y sus empleados o respecto de sus contratistas, los hechos de 1 habían ocurrido con tres (3) años más de anterioridad a la presentación de la queja, 1 porque había sido objeto de una decisión del Defensor y otra porque superaba la cuantía de cien (100) SMLMV.

2. Función de atención a los consumidores financieros

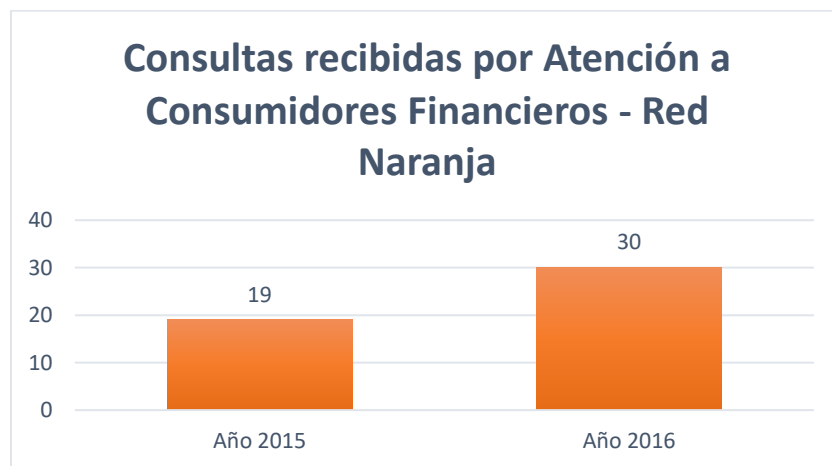
La función de atención de los consumidores financieros se describe en el literal a) de los artículos 13 y 16 de la Ley 1328 de 2009, mediante la cual el Defensor debe *“atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes”*.

En consecuencia, bajo esta función se tramitan las solicitudes simples o consultas que no tienen las características de una reclamación a fin de que sean atendidas directamente por la Entidad al consumidor financiero con copia a la Defensoría.

Esta Defensoría ejerció la función de atención a los consumidores financieros en 36 casos de la **Red Azul**, de acuerdo con la potestad que le es conferida para ello por la Ley 1328 de 2009. De esa manera, se encuentra un aumento de un 25% respecto del número de consultas que tuvieron lugar en el año 2015, durante el cual se atendió un total de 27 trámites de atención, tal como lo muestra el siguiente gráfico:



Por la **Red Naranja**, esta Defensoría ejerció la función de atención a los consumidores financieros en 30 casos, de acuerdo con la potestad que le es conferida para ello por la Ley 1328 de 2009. De esa manera, se encuentra un aumento de un 36,67% respecto del número de consultas que tuvieron lugar en el año 2015, durante el cual se atendió un total de 19 trámites de atención, tal como lo muestra el siguiente gráfico:



3. Función de vocería

Conforme lo consagrado en el literal d) del art. 13 de la Ley 1328 de 2009 y en concordancia con el Artículo 2.34.2.1.6 del Decreto 2555 de 2010, la Defensoría del Consumidor Financiero tiene como función la de ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva institución de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas, pudiendo dirigir en cualquier momento a las

Juntas Directivas o Consejos de Administración de las entidades vigiladas recomendaciones y propuestas.

3.1.Recomendaciones - Año 2016 -

Consideramos pertinente destacar ciertos puntos en los cuales el Banco podría optimizar la prestación de los servicios a sus consumidores financieros:

- a) Soportes de gestión de cobranza: En relación con este tema, la Defensoría considera pertinente hacer auditorías periódicas a las casas de cobranza que contrata el Banco para este fin, para poder verificar que estén archivando adecuadamente la información, toda vez que en algunos casos los consumidores financieros se han quejado por el trato recibido o la información brindada, se ha solicitado la grabación correspondiente y no se ha encontrado soporte de la misma.
- b) Política de generación y envío de extractos: el Banco implementó como política que todos los extractos se envían por correo electrónico. No obstante, esta Defensoría considera que se debe contar con una manifestación expresa del consumidor financiero en la que establezca la forma como prefiere recibir sus extractos y no que el Banco imponga unilateralmente la forma en la que se envían, así le dé la oportunidad al consumidor financiero de pedir que se lo envíen por correo físico en caso de no esté de acuerdo con recibirlos electrónicamente.
- c) Pago reducido: el Banco le ofrece a sus consumidores financieros, a través de los extractos, la posibilidad de acogerse a una promoción denominada "Pago reducido", bajo la cual, si pagan menos del pago mínimo señalado en el extracto, se entiende que se acogen automáticamente a esa campaña, la cual implica que se redifera la deuda a 60 cuotas y que se aplique la tasa máxima publicada por la Entidad. Consideramos que en la primera página del Extracto se debe indicar tanto el número de cuotas, como la tasa con la cual se va a liquidar la obligación. Lo anterior con el fin, de que el Consumidor Financiero, tenga pleno conocimiento de las condiciones de la campaña.
- d) Cobro de renovación automática de pólizas: teniendo en cuenta la entrada en vigencia de la Circular Externa 018 de 2016, se sugiere que el Banco, en conjunto con la aseguradora correspondiente, cuente con el consentimiento expreso del consumidor financiero para renovar las pólizas voluntarias que haya adquirido a través de la operación de Bancaseguros y, por consiguiente, poder cargar la prima al producto autorizado previamente por el consumidor.
- e) Procedimiento para cancelación de tarjetas de crédito: esta Defensoría recibió varias reclamaciones en las que los consumidores financieros expresaban su inconformidad con los múltiples pasos que tenían que seguir para cancelar un producto, por lo cual se sugiere establecer un procedimiento más expedito y eficaz que permita atender estas solicitudes sin obstáculos.

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

3.2. Seguimiento a recomendaciones informe gestión año 2015

En lo referente al cumplimiento y/o seguimiento de las recomendaciones que previamente la Defensoría del Consumidor Financiero había manifestado al Banco Corpbanca Colombia S.A., se realizó el seguimiento de aquellas efectuadas por la Defensoría en el informe correspondiente al año 2015, así como a aquellas referidas a casos puntuales y que se efectuaron en el marco del desarrollo habitual de la gestión.

Estas fueron las acciones que el Banco nos informó haber tomado frente a las recomendaciones del 2015:

“Reestructuración de producto de libranza.

“La cartera de libranzas del Banco, en su gran mayoría, se oferta a empleados públicos del Ministerio de Defensa, Policía, Fiscalía, entre otras Entidades Públicas, quienes en razón a su trabajo, son de difícil ubicación, por cuanto gran parte del tiempo no permanecen en su domicilio y presentan restricciones en las comunicaciones telefónicas.

“Para que el producto atienda esta situación particular de nuestro cliente objetivo, la cláusula del contrato permite que el Banco, tenga la posibilidad de adoptar alguna medida tendiente a normalizar la cartera ante situaciones de deterioro real de su capacidad de pago.

“Es importante, señalar que esta no es una medida unilateral y que hace parte de un proceso de reestructuración en el cual el cliente permanece informado de los avances del proceso, siendo así que el Banco notifica al Cliente de su estado de mora para que este proceda a normalizar la cartera realizando pago por ventanilla.

“Si el cliente único conocedor y previo de las circunstancias que impiden el cumplimiento de su obligación, no realiza el pago que registra pendiente, se procede a normalizar la cartera previa verificación de que los descuentos van a operar por un menor valor, reestructurando el crédito a la capacidad de pago del cliente y en todo caso notificando al deudor para que proceda a normalizar la cartera o en el caso que el Cliente manifesté no estar de acuerdo con la reestructuración una vez recibamos su información procederemos a dejar el crédito en el estado que tenía antes de la reestructuración y con los días de vencimiento correspondientes.

“En relación al consentimiento del cliente es preciso señalar que se presenta en una primera instancia un consentimiento expreso por parte del cliente al suscribir el contrato, facultando al Banco a adoptar alguna medida para normalizar la cartera, ante los eventos puntuales descritos en el mismo y en una

segunda instancia ante la situación de incumplimiento, se presenta una aceptación tácita que se concreta en el hecho inequívoco de la voluntad de continuar pagando el crédito a través de los descuentos de su nómina bajo las condiciones de reestructuración aplicadas y previamente informadas al cliente.

“Es importante señalar que conforme el Art. 884 del Código de Comercio, señala: “la aceptación tácita manifestada como un hecho inequívoco de ejecución del contrato propuesto, producirá los mismo efectos que la expresa siempre que el proponente tenga conocimiento de tal hecho dentro de los términos indicados en los artículo 850 y 853 según el caso”.

“Así, el Banco mediante la comunicación que se envía al cliente le informa sobre la medida de normalización que se ha aplicado, de acuerdo a la capacidad de pago de su nómina, para efectos de que el cliente, en un periodo determinado, pueda normalizar la cartera pagando el saldo en mora o no aceptar la reestructuración aplicada, evento en el cual el crédito retoma el estado de vencimientos que presentaba antes de la reestructuración.

“El pago que se recibe a través de descuento de nómina, ajustado a las condiciones de reestructuración es un hecho inequívoco de la voluntad y aceptación tácita del cliente a la reestructuración propuesta por el Banco.

“Teniendo en cuenta lo anterior se definió la siguiente acción de mejora:

- Ampliación de quince días (15) a 60 días calendario, para que el cliente manifieste si tiene posibilidad de realizar los pagos vencidos, continuar con la reestructuración aplicada o manifestar no estar de acuerdo con dicha reestructuración caso en el cual el crédito retorna al estado de vencimiento que presentaba antes la reestructuración.”

“II) Extractos para clientes en mora

“En atención a este punto consideramos necesario aclarar que entendemos que la posibilidad de cobro de una obligación incumplida no se puede ver afectada por la emisión o no de extractos o cuentas de cobro, en la medida que esta surge del cumplimiento de un contrato legalmente celebrado y vinculante para las partes.

“Realizada esta precisión, en determinadas oportunidades el Banco detiene el envío de los extractos en atención a la altura de mora y a que esta genera otro tipo de gastos y cobros que pueden ser liquidados con dependencia directa de la etapa en la que se encuentre la gestión de cobro.

“Como opción de mejora, el Banco se encuentra revisando integralmente el proceso con el fin de brindar un mejor servicio en este punto.”

“III) Disminución o bloqueo de líneas de crédito

“El Banco dentro de sus políticas internas genera un análisis de riesgo de crédito en forma previa a la disminución de los cupos de crédito. Como acción de mejora se implementará en aquellos cupos contractuales, el aviso al cliente.

“En el tema de bloqueos, estos se generan por el incumplimiento del cliente, situación que no requiere un análisis adicional y este es informado al cliente de forma oportuna.

“IV) Educación Financiera relacionada con la existencia de la figura del Defensor.

“Al respecto informamos que el Banco adelanta un programa de Educación Financiera liderado por la Gerencia de Sostenibilidad cuyo objetivo es contribuir al bienestar económico de los grupos de interés a través de un proceso de educación y atención financiera integral, ofreciendo y enseñando a manejar de manera próspera los recursos económicos. Participamos y apoyamos diferentes iniciativas gestadas por las asociaciones de las que somos parte y que buscan fortalecer el conocimiento sobre economía y manejo responsable del dinero.

“Durante el año 2016 seguiremos participando en dichas iniciativas y se seleccionará y capacitará un grupo de facilitadores, quienes tendrán la labor de desplegar el programa de Educación Financiera dirigido a todos los grupos de interés.

“Ahora bien, en cuanto a la información relacionada con la existencia de la figura del Defensor del Consumidor Financiero, contamos con diferentes canales a través de los cuales damos a conocer dicha información a los Consumidores Financieros:

- Portal Web de las dos marcas Helm y Corpbanca
- Extractos físicos y electrónicos
- Ficha de Oficinas
- Televisores Oficinas”

4. Función Conciliatoria

De acuerdo con el literal c del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 es función del Defensor actuar como “conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada”.

Consumidor Financiero	No. de Identificación	Producto y Causal	Estado
ColPan Oil & Gas Ltda.	900.107.213	7-030	Constancia de No Comparecencia
Comci Ltda.	830.014.072	8-150	Constancia de Acuerdo
Luz Stella Muñoz López	37.894.353	1-030	Constancia de No Acuerdo
Xorex Colombia S.A.S	830.026.811	3-030	Constancia de No Acuerdo
Freddy Anaya Yances	73.093.812	2-030	Constancia de No Comparecencia

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

Durante el año 2016, no se presentaron casos en los que el Banco Corpbanca Colombia 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.

Así mismo, durante el periodo objeto del presente informe no se detectó por parte de la Defensoría la existencia de algún tipo de prácticas indebidas, ilegales, no autorizadas o inseguras por parte de la Entidad.

Por último, en cuanto a la potestad de informarle sobre ciertos trámites a la Superintendencia Financiera, 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, esta no fue ejercida en la medida que no se presentó pronunciamiento alguno que pueda considerarse de interés general y por ende mereciera ser publicado.

6. 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 2016.

7. 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 consumidores financieros del Banco. Así mismo, se contó por parte de la Defensoría del Consumidor Financiero con una línea telefónica directa para los clientes y usuarios de la Entidad.

Adicional a lo anterior, durante el año 2016 la Defensoría del Consumidor Financiero dispuso de un nuevo 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, se pueden reportar 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 2016, en adición al Defensor del Consumidor Financiero principal y su suplente, esta oficina tuvo a disposición cuatro abogados para la sustanciación de quejas y un abogado Coordinador. Así mismo, se tuvo dispuesto un asistente.

De acuerdo a lo descrito, teniendo en cuenta los recursos humanos y técnicos que ha dispuesto la Defensoría del Consumidor Financiero, 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.

8. Reuniones

A lo largo del año 2016 se realizaron doce (12) reuniones presenciales y telefónicas entre la Defensoría del Consumidor Financiero y los funcionarios del Banco encargados de atender las solicitudes de los consumidores que presentan sus solicitudes ante la Defensoría, con participación de la Dra. Juliana Hernández, Gerente de Experiencia y Calidad, Jefe Experiencia y Calidad, Yenifer Rodríguez, Abogada Experiencia y Calidad, Mónica Calderón, Analista Senior - SAC, en representación del Banco; José Guillermo Peña González, Julián Camilo Orjuela y María Angélica Peña, 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. Adicionalmente, en estas reuniones se hizo un seguimiento al SAC, en especial para identificar si los motivos de las quejas presentadas en la Defensoría eran iguales o similares a las formuladas a la entidad de vigilancia y control y al Banco directamente. La conclusión es que los temas eran prácticamente iguales y, por ello, se hizo un seguimiento a las medidas adoptadas por la Entidad, las cuales se encuentran en la sección 3.2. de este informe.

Así mismo, se realizaron reuniones por teleconferencia seguidas para resolver casos concretos.

9. Información sobre cláusulas y prácticas abusivas

Con relación a este tema, el Banco informó que realizó la modificaciones y ajustes a los contratos de acuerdo a lo establecido en la Circular Externa 018 de 2016 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia. No obstante, esta Defensoría continuará en permanente revisión de los contratos de la Entidad con el fin de velar por el cumplimiento de la circular citada.

Por otro lado, en relación con las posibles prácticas abusivas, esta Defensoría encontró en el transcurso del año solo dos quejas en las que se incurrió en prácticas abusivas, de las cuales ya se habló en la parte de quejas en contra de la Entidad. Estas fueron las siguientes:

- Queja 4578: se presentó una práctica abusiva al imputar el Banco un pago dirigido a capital con reducción de plazo a otra cuota que todavía no era exigible.

De esta manera, concluimos el presente informe, habiendo cumplido con las obligaciones que le fueron impuestas a esta Defensoría.

Cordialmente,



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