

Wells Fargo: Comprometido a restablecer la confianza

Informe de avance

Wells Fargo ha tomado una serie de medidas para abordar las prácticas de venta inapropiadas y sigue haciendo cambios críticos para restablecer la confianza de nuestros clientes y miembros del equipo. Si bien aún queda trabajo por hacer, estas son algunas acciones que Wells Fargo ya ha realizado en su camino de hacer lo correcto, solucionar los problemas y construir un mejor banco:

Acciones completadas

Liderazgo

- ☑ Se eligió a Betsy Duke como Presidente de la Junta Directiva vigente a partir del 1 de enero de 2018; desde enero de 2017 se han nombrado a seis directores de la junta independientes y se han jubilado 10 directores.
- ☑ Se revisó la estructura y el liderazgo del comité directivo y se modificaron los estatutos del comité para mejorar y reducir la duplicación en la supervisión de riesgos.
- ☑ Se lanzó un Stakeholder Advisory Council (Consejo Asesor de Partes Interesadas), que incluye a siete miembros externos que representan a grupos centrados en derechos de los consumidores, préstamos equitativos, el medio ambiente, derechos humanos, derechos civiles y gobierno, para proporcionar opiniones y perspectivas a la junta y a la gerencia sénior.
- ☑ Se anunciaron nuevos líderes y una nueva estructura organizativa de la Community Bank (Banca Comunitaria), a fin de crear una organización más ágil y eficiente, y se creó un nuevo puesto de Líder del Cambio, responsable de redefinir el modelo de negocio en las sucursales y los centros de llamadas para concentrarse en la experiencia del cliente.
- ☑ Se publicaron los resultados de la investigación independiente llevada a cabo por la Junta Directiva sobre las prácticas de venta en la banca para el consumidor y asuntos relacionados, que incluyeron acciones en torno a las compensaciones adicionales que en total superaron los \$180 millones después de que la junta exigiera otros decomisos y recuperaciones.

Clientes

- ☑ Estamos reparando los daños causados a los clientes en relación con el asunto de las prácticas de venta de la banca para el consumidor, lo que incluye lo estipulado en virtud de la sentencia con Los Angeles City Attorney (Oficina del Procurador de la Ciudad de Los Ángeles) y en virtud de las órdenes de consentimiento con la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB, por sus siglas en inglés) y con la Oficina del Contralor de la Moneda (OCC, por sus siglas en inglés), también estamos trabajando directamente con los clientes, ofreciendo servicios de mediación gratuitos; hemos asumido el compromiso de hacer lo correcto en lo que respecta a todos los clientes que sufrieron perjuicios económicos debido a prácticas de venta inaceptables, independientemente del período en el que tuvieron lugar.
- ☑ Se amplió el proceso de administración y resolución de las quejas de los clientes de la compañía; además, nos comunicamos con 40 millones de clientes con cuentas bancarias para el consumidor y con 3 millones de clientes de pequeñas empresas, pidiéndoles que nos contactaran si tenían alguna inquietud acerca de sus cuentas.
- ☑ Se mejoraron los controles enviando notificaciones automáticas a los clientes después de abrir una cuenta de cheques, de ahorros o de tarjeta de crédito, ya sea personal o para pequeñas empresas.

Juntos llegaremos lejos



Acciones completadas

Clientes

- ☑ Se estableció un número de teléfono gratuito exclusivo disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para clientes que tengan inquietudes sobre sus cuentas o sobre cualquier aspecto de su relación con Wells Fargo. Los representantes de servicio al cliente están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, llamando al (877) 924-8697 (en inglés).
- ☑ Se recibió la aprobación final del tribunal relacionada con el acuerdo de conciliación de demanda colectiva sobre las prácticas de venta de la banca para el consumidor, que incluye una asignación de \$142 millones para gastos de reparación y conciliación destinados a cubrir a clientes actuales y anteriores que tengan reclamos de cuentas no autorizadas entre 2002 y el presente.
- ☑ Se recibió la aprobación preliminar de un acuerdo de conciliación para pagar \$480 millones para resolver una demanda colectiva consolidada de fraude de valores que alega ciertas distorsiones y omisiones de información en declaraciones de los reclamos y acusaciones, y firmó el acuerdo en principio para evitar el costo y las interrupciones de litigios adicionales.
- ☑ Se contrató a un tercero para realizar un análisis detallado de las cuentas de nuestros clientes a fin de ayudar a identificar posibles daños y se amplió el período de la revisión a casi ocho años —de 2009 a 2016—, y se está proporcionando reparación a los clientes sobre la base de esta revisión ampliada.
- ☑ Se creó un Commitment to Customer Center of Excellence (Centro de Excelencia de Compromiso con el Consumidor), responsable de establecer normas empresariales centralizadas y de mejorar la ejecución de las iniciativas de reparación en todas las unidades de negocios para el consumidor de Wells Fargo.

Incentivos

- ☑ Se eliminaron las metas de ventas de productos para los representantes de la banca para el consumidor que atienden a los clientes en sucursales bancarias y centros de llamadas.
- ☑ Se creó un nuevo plan de compensación y gestión del desempeño para los representantes de la banca para el consumidor que se centra en la experiencia del cliente, en supervisión y controles más estrictos, y en los incentivos del equipo por encima de los incentivos individuales.

Gestión de Riesgos e Integridad

- ☑ Se anunció un nuevo diseño organizativo para fortalecer la estructura operacional de gestión de riesgos; el modelo claramente separa las funciones de atención al cliente (ejecución) y de gestión de riesgos independiente (supervisión), donde los ejecutivos de control dedicados rinden cuentas ante los jefes de grupos de negocios para coordinar todas las responsabilidades de gestión de riesgos relacionadas con atención al cliente.
- ☑ Se contrataron talentos externos para reforzar nuestras capacidades de gestión de riesgos, incluido un nuevo director de riesgo, un director de cumplimiento y un jefe de Relaciones Regulatorias (nuevo cargo); se contrataron más de 2,000 nuevos miembros del equipo externos en Gestión de Riesgos en 2016 y 2017.
- ☑ Se creó la Conduct Management Office (Oficina de Gestión de Conducta) para centralizar el procesamiento de las investigaciones internas, la supervisión de asuntos de ética y la línea EthicsLine, la supervisión de quejas y la supervisión de las prácticas de venta.

Acciones completadas

Miembros del equipo

- Luego de las revisiones de terceros y de la realización de una evaluación detallada de nuestra cultura para recopilar los comentarios de los miembros del equipo, lanzamos un Culture Program (Programa de Cultura) para articular con claridad la cultura que deseamos al introducir una versión simplificada de Visión, Valores y Metas y nuevas expectativas de comportamiento para proporcionar un enfoque disciplinado y objetivo con el fin de definir, monitorear y sostener nuestra cultura.
- Se realizaron mejoras en el proceso de ingreso de información de la línea EthicsLine y se amplió la iniciativa de comunicaciones “Raise Your Hand” (Levante la mano), que sirve para ayudar a reducir los riesgos al alentar a los miembros del equipo a reportar asuntos o preocupaciones que posiblemente deberían recibir revisión y atención adicionales o una opinión experta.
- Se estableció un proceso que permite a miembros del equipo anteriores solicitar una revisión de despidos o renuncias presuntamente debidos a motivos relacionados con la cultura/el desempeño en las ventas.

En curso

- Nos comprometimos a satisfacer los requisitos de una orden de consentimiento de la Junta de Gobernadores del Sistema de la Reserva Federal relacionados con la supervisión en lo que respecta al gobierno ejercido por nuestra junta, y el cumplimiento y la gestión de riesgos operativos de la compañía.
- Se celebraron órdenes de consentimiento con la Oficina del Contralor de la Moneda y con la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor para abordar los asuntos relacionados con el programa de cumplimiento de gestión de riesgos de la compañía y los asuntos previamente divulgados con respecto a ciertas extensiones de fijación de tasas de interés sobre préstamos hipotecarios y al seguro de protección del colateral (CPI, por sus siglas en inglés) asignado a ciertos préstamos para automóviles.
- Como se mencionó en nuestro [Proxy Statement 2018](#) (Informe para accionistas 2018) (en inglés), estamos trabajando en una revisión integral de las normas comerciales y reportamos sobre las mejoras a nuestras operaciones, prácticas y cultura a medida que construimos una mejor compañía. Apreciamos y valoramos los comentarios del Interfaith Center on Corporate Responsibility (Centro Interreligioso de Responsabilidad Corporativa [ICCR, por sus siglas en inglés]) y otras partes interesadas.

Para obtener información adicional, visite: www.wellsfargo.com/es/commitment/