

News Release

Corporate Communications

Medios de comunicación

Arati Randolph
(704) 383-6996

Mark Folk
(704) 383-7088

Mary Eshet
(704) 383-7777

Inversionistas

Jim Rowe
(415) 396-8216

Declaración de Wells Fargo sobre la investigación de la Junta Directiva de las prácticas de venta de la banca para el consumidor en la Banca Comunitaria

SAN FRANCISCO, April 10, 2017 – 10 de abril de 2017 – Wells Fargo & Company (NYSE:WFC) anunció hoy que ha recibido un informe con los resultados de una investigación llevada a cabo por los directores independientes de la Junta Directiva sobre las prácticas de venta en la banca para el consumidor de la Compañía. Los directores independientes de la junta contrataron al bufete de abogados Shearman & Sterling LLP en septiembre del 2016 para ayudar en la investigación. El [informe](#) completo (en inglés) está disponible en la sección Investor Relations (Relaciones con Inversores) de www.wellsfargo.com (en inglés).

Al comentar sobre los resultados de la Junta Directiva, el Director Ejecutivo y Presidente de Wells Fargo, Tim Sloan, dijo que las conclusiones de la investigación marcan un momento importante para la compañía.

“Aceptamos los hallazgos de la Junta Directiva como una parte crítica de nuestra jornada para restablecer la confianza”, dijo Sloan. “Si bien ya hemos logrado avances significativos en hacer lo correcto con los clientes y en la solución de los problemas, incluyendo varios de los problemas identificados en la investigación, los hallazgos globales de la Junta Directiva proporcionan otra oportunidad importante para aprender de nuestros errores y tomar medidas para mejorar la forma en que operamos, prestamos servicios a los clientes y lideramos a los miembros de nuestro equipo”.

“El informe de la Junta Directiva es una inspección necesaria de lo que salió mal en nuestra cultura, operaciones y gestión. Está claro a partir de la revisión de la Junta Directiva que teníamos un programa de incentivos y una cultura de ventas con mucha presión en nuestra Banca Comunitaria y que con el tiempo condujo a un comportamiento que en muchos casos fue inapropiado e incongruente con nuestros valores. Debido a nuestro modelo de operación descentralizado, a nuestro liderazgo corporativo le tomó demasiado tiempo entender la gravedad y el alcance del problema, y como resultado, las acciones que tomamos a lo largo de los años para abordarlo no fueron las adecuadas”.

Sloan dijo que la compañía continuará revisando el informe para incorporar sus hallazgos principales en los esfuerzos en curso a fin de construir un Wells Fargo mejor y más fuerte. También citó las acciones significativas que ha tomado la compañía en los últimos años y a partir de septiembre para asegurar que las prácticas de venta inaceptables de la banca para el

consumidor en la Banca Comunitaria que fueron objeto de los acuerdos con la Office of the Comptroller of the Currency (Oficina del Contralor de la Moneda de Estados Unidos), la Consumer Financial Protection Bureau (Oficina para la Protección Financiera del Consumidor) y el City Attorney of Los Angeles (Oficina del Procurador de la Ciudad de Los Ángeles) no se repitan.

“Nada es más importante para el futuro de Wells Fargo que asegurarnos de tener un modelo de cultura y operación que funcione para todas las partes interesadas; nuestros clientes, miembros del equipo, inversionistas y comunidades”, expresó Sloan. “Con este principio en mente, nos aseguraremos de que este informe se convierta en un poderoso complemento para el autoexamen continuo de nuestra cultura y las prácticas que hemos estado llevando a cabo como un equipo de liderazgo y una compañía”.

“Hemos realizado cambios en el equipo de liderazgo, hemos señalado a ejecutivos responsables, hemos cambiado la forma en que compensamos y dirigimos a nuestros representantes de la banca para el consumidor, y hemos centralizado funciones de control clave, como por ejemplo, gestión de riesgos y recursos humanos. Además, hemos contratado a organizaciones independientes para que nos brinden asesoramiento y retroalimentación que nos ayuden a identificar oportunidades de mejoras adicionales a lo largo de la compañía”.

“Nuestra intención es clara: las prácticas y presiones que perjudicaron a nuestros clientes, a nuestros miembros del equipo, y a nuestra marca y reputación, nunca más serán toleradas”.

Sloan agregó que todo cliente que tenga preguntas sobre sus cuentas durante cualquier período debe comunicarse con un representante bancario de Wells Fargo, o bien visitar www.wellsfargo.com/compromiso o llamar al 1-877-924-8697 (en inglés).

Por otra parte, Wells Fargo publicó recientemente un [cronograma interactivo de informes de progreso](#) donde se describen detalladamente las medidas tomadas antes del anuncio de hoy, que incluyen lo siguiente:

Hacer lo correcto para los clientes

- Reembolsamos aproximadamente \$3.2 millones a aproximadamente 130,000 cuentas bancarias para el consumidor y para pequeñas empresas.
- Nos comunicamos con aproximadamente 40 millones de clientes de cuentas bancarias para el consumidor y 3 millones de clientes de cuentas para pequeñas empresas mediante mensajes informativos y otros correos, y mediante comunicaciones por Internet, donde se les pidió que se comunicaran con nosotros en relación con cualquier inquietud que tuvieran.
- Llegamos a un acuerdo de principio para transar una demanda colectiva por \$110 millones, los cuales serán dedicados a remediar los daños causados a los clientes.
- Nos comprometimos a abordar los problemas de aquellos clientes cuyos créditos hayan resultado afectados debido a aperturas de cuentas sin autorización.
- Nos dedicamos a cumplir con nuestras obligaciones bajo los acuerdos reglamentarios.

Haciendo cambios fundamentales para crear un mejor Wells Fargo

- Hemos eliminado las metas de ventas de productos y hecho cambios en la manera cómo compensamos a nuestros representantes de la banca para el consumidor.
- Hemos invertido en nuestra gente, aumentando el sueldo a nuestros miembros del equipo principiantes en todo el país.
- Hemos fortalecido nuestra ética y nuestra gestión de riesgos, lo que incluye la creación de

una nueva *Office of Ethics, Oversight and Integrity* (Oficina de ética, supervisión e integridad); la adición de protecciones para que todos nos sintamos seguros al reportar nuestras inquietudes a través de nuestra Línea de Ética; y la ampliación de la capacitación de nuestros gerentes y representantes bancarios, a fin de que puedan responder mejor.

Exigir responsabilidad a nuestros líderes

- Hemos hecho cambios en el equipo de liderazgo de nuestra Banca Comunitaria.
- Hemos despedido a ejecutivos vinculados a las prácticas de venta inapropiadas.
- Hemos instituido la pérdida de derechos y las retroacciones, y hemos hecho ajustes a la compensación de líderes superiores, por un total de más de \$180 millones.

Acerca de Wells Fargo

Wells Fargo & Company (NYSE: WFC) es una compañía de servicios financieros diversificados basada en la comunidad con activos que ascienden a \$1.9 billones. Fundada en 1852 y con sede en San Francisco, Wells Fargo brinda servicios bancarios, seguros, inversiones, préstamos hipotecarios y financiamiento comercial y al consumidor a través de más de 8,600 sucursales, 13,000 cajeros automáticos (ATM), Internet (wellsfargo.com y wellsfargo.com/spanish) y el servicio de Banca Móvil (Mobile Banking), y tiene oficinas en 42 países y territorios para respaldar a los clientes que realizan operaciones comerciales en la economía global. Con aproximadamente 269,000 miembros del equipo, Wells Fargo presta sus servicios a uno de cada tres hogares en los Estados Unidos. En el año 2016, Wells Fargo & Company ocupó el puesto número 27 en la clasificación de las empresas más grandes de los Estados Unidos que elabora la revista Fortune. La visión de Wells Fargo consiste en satisfacer las necesidades financieras de nuestros clientes y ayudarles a alcanzar el éxito financiero. En 2015, Wells Fargo donó \$281.3 millones a 16,300 organizaciones sin fines de lucro, por lo que ocupó el puesto número 3 en las clasificaciones de The Chronicle of Philanthropy de los principales filántropos corporativos que donan dinero en efectivo. Los miembros del equipo de Wells Fargo dedicaron 1.86 millones de horas como voluntarios para prestar servicios a más de 40,000 organizaciones sin fines de lucro. Los esfuerzos de responsabilidad social corporativa de Wells Fargo se concentran en tres prioridades: el fortalecimiento económico en las comunidades desfavorecidas, la sostenibilidad ambiental y el fomento de la diversidad y la inclusión social. Las noticias, los conocimientos y las perspectivas de Wells Fargo también están disponibles en los Relatos de Wells Fargo (en inglés).

###