



Superintendencia Financiera
de Colombia

**INFORME ESTADÍSTICO DE QUEJAS RECIBIDAS POR
ENTIDADES VIGILADAS, DEFENSORÍAS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
Y LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
PRIMER SEMESTRE DE 2013
ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS**

Dirección de Protección al Consumidor Financiero

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción	3
2. Resultados de la Consolidación de Datos	4
3. Conclusiones	10

1. Introducción

El documento presenta las cifras correspondientes a las transmisiones de los formatos 378 y 379 del Informe Estadístico de Reclamaciones 41 y 54, realizados por los establecimientos bancarios, autorizados para operar en nuestro país, de acuerdo con lo establecido en la Circular Externa 045 de 2006 de esta Superintendencia, respecto a la clasificación de productos y motivos, el plazo de reporte y la periodicidad de la transmisión de datos de quejas recibidas por los Defensores del Consumidor Financiero¹ -DCF-, por las Entidades Vigiladas –EV- y con los datos extraídos de flujo electrónico de documentos –FED- en el que se almacena la información de las quejas recibidas por la Superintendencia Financiera de Colombia-SFC.

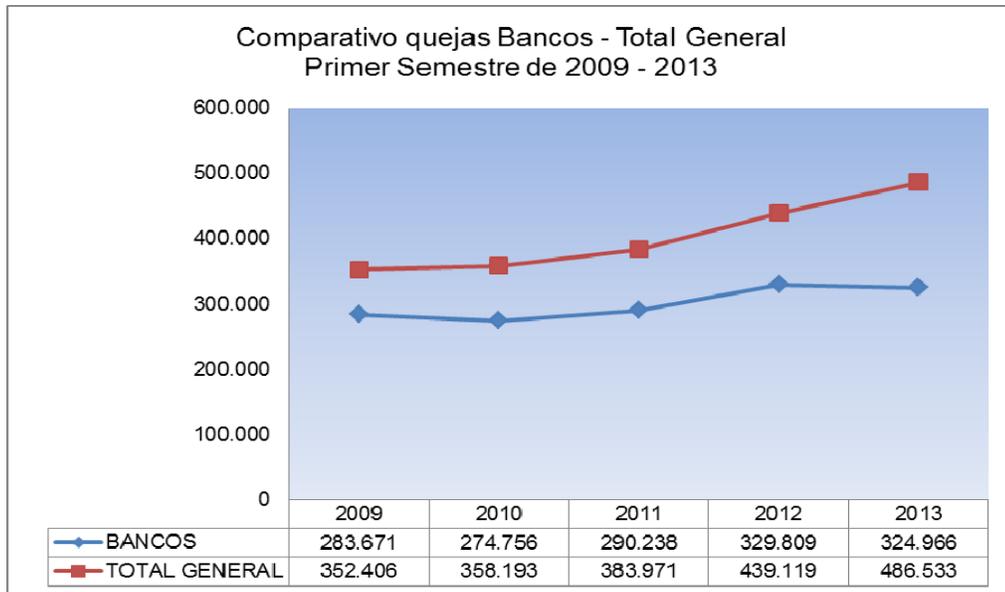
Es decir, los datos consolidados hacen referencia a la información reportada sobre las quejas presentadas por los clientes y/o usuarios a través de los canales dispuestos por las diferentes instancias: EV, DCF y SFC.

Del análisis efectuado al consolidado de quejas presentadas en tales instancias, se encuentra que los establecimientos bancarios participan del universo de quejas con el 67% (324.966 quejas), respecto de los resultados correspondientes al primer semestre del año 2013. Cabe precisar que la información plasmada en este documento trabaja con cifras correspondientes al primer semestre de los años 2012 y 2013.

¹ Recuérdese que el Artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, última Reforma Financiera cambia el nombre de la institución de la Defensoría del Cliente que pasó a llamarse Defensoría del Consumidor Financiero.

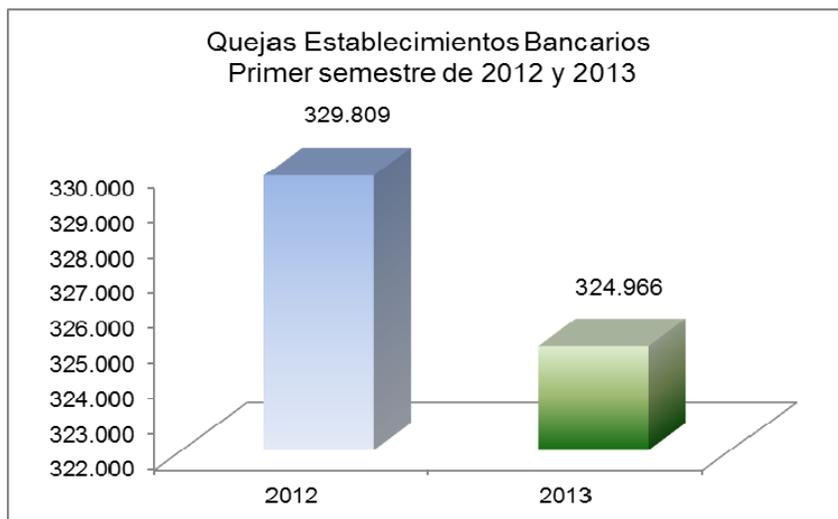
2. Resultados de la Consolidación de Datos - Establecimientos Bancarios

En un análisis comparativo de las quejas relativas a los Establecimientos Bancarios desde el primer semestre del año 2009 hasta el primer semestre del año 2013, encontramos un aumento del 14%, pasando de 283.671 a 324.966 quejas, como se observa en la gráfica siguiente:



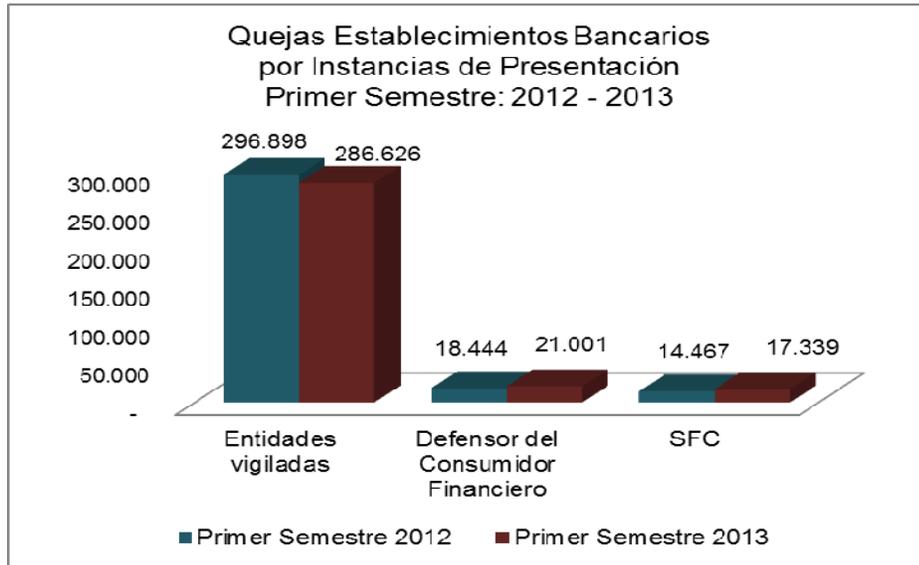
Gráfica No.1

En cuanto a la participación de los establecimientos bancarios, para el primer semestre de 2013, disminuye el total general de quejas recibidas en un 1% respecto al primer semestre de 2012.



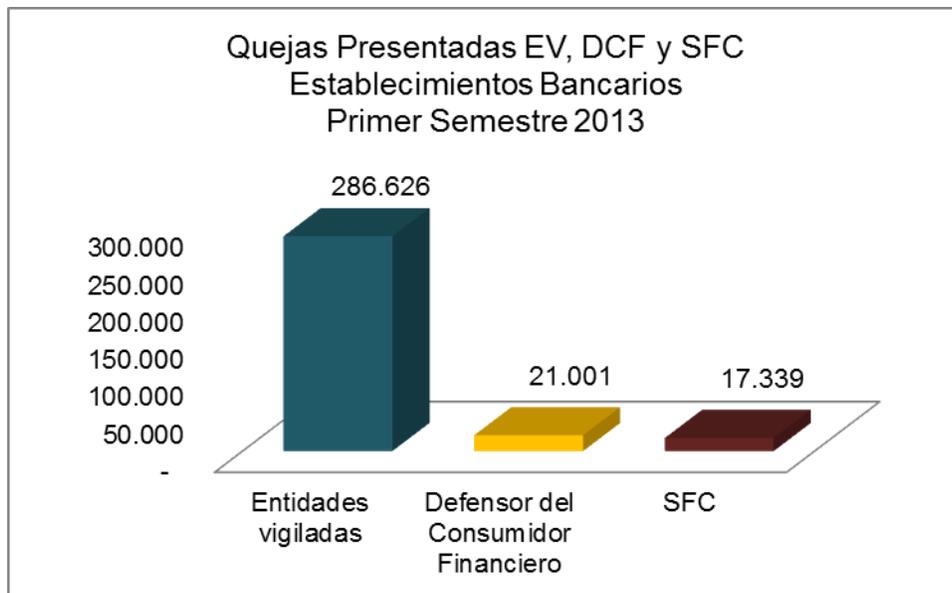
Gráfica No.2

En un análisis comparativo de las quejas presentadas a los establecimientos bancarios en las diferentes instancias (EV, DCF y SFC), durante el primer semestre de los años 2012 y 2013, encontramos que se presentó un aumento de las quejas para el defensor del consumidor financiero de 12% y del 17% para la SFC, mientras que las entidades vigiladas disminuyeron en el 4%, como se observa en la gráfica siguiente:



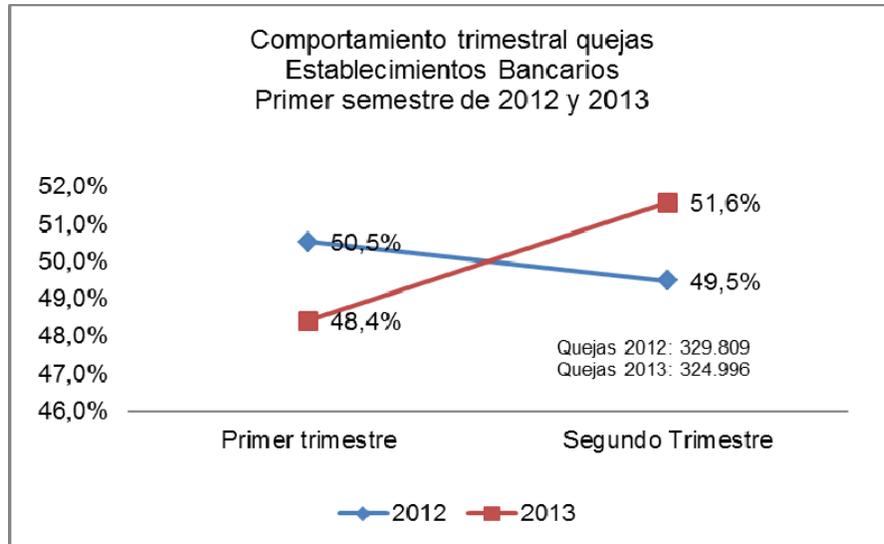
Gráfica No.3

Ahora bien, de las 329.809 quejas reportadas durante el primer semestre de 2013, el 88% fue ante los establecimientos bancarios, el 7% corresponde a los defensores del consumidor financiero y el 5% a la SFC.



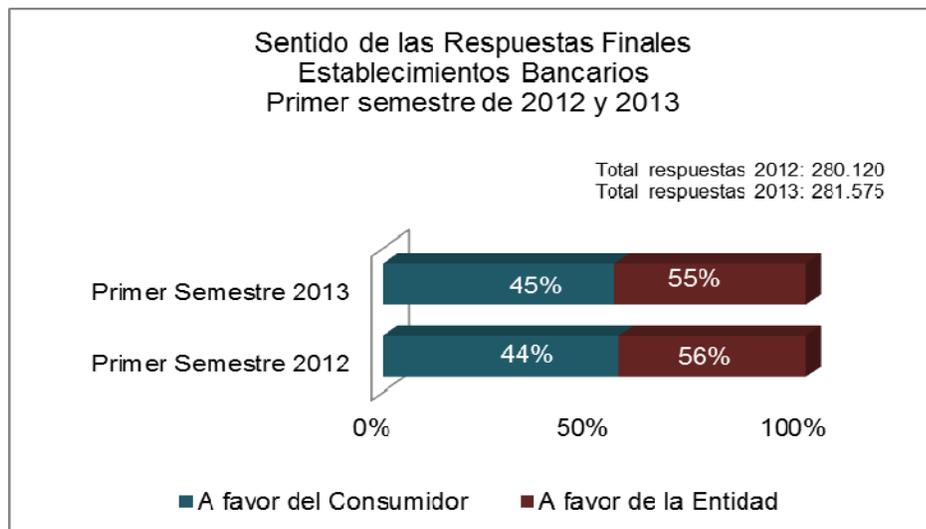
Gráfica No.4

En el comportamiento trimestral de las quejas presentadas por los establecimientos bancarios durante el primer semestre de 2013, se observa que las quejas trimestrales se comportaron dentro un rango similar, como se detalla en la gráfica siguiente:



Gráfica No.5

Respecto de las 281.575 quejas resueltas durante el primer semestre de 2013 por los establecimientos bancarios, se presenta un 45% de las respuestas finales a favor del consumidor financiero y un 55% a favor de la entidad, como se observa en la gráfica siguiente:

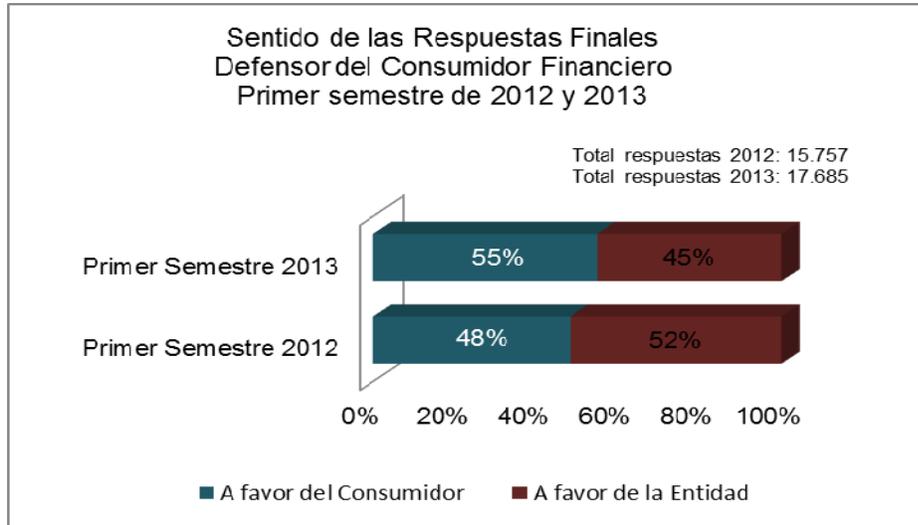


Gráfica No.6

De las quejas presentadas ante los defensores del consumidor financiero² durante el primer semestre del año 2013, se resolvieron 17.685 quejas, de las cuales el 55% de las

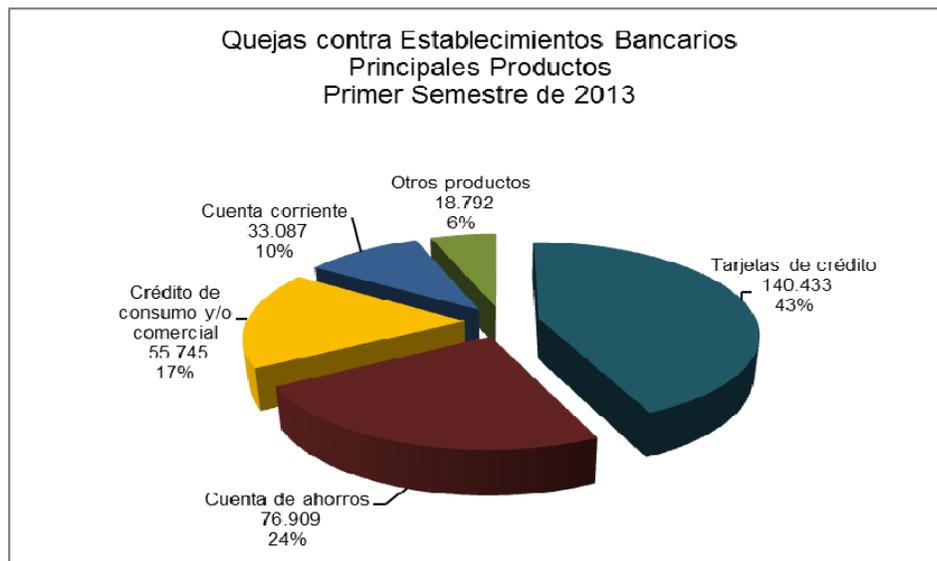
² Las decisiones favorables al consumidor financiero emitidas por el Defensor del Consumidor Financiero pueden tener varias vías: rectificación por la entidad vigilada (antes del pronunciamiento del Defensor del Consumidor Financiero), aceptación por la entidad vigilada y no aceptación por la entidad vigilada.

reclamaciones tuvo respuesta final a favor del Consumidor Financiero³ y el 45% con respuesta final a favor de la entidad. En la siguiente gráfica se compara con la distribución del primer semestre de 2012.



Gráfica No.7

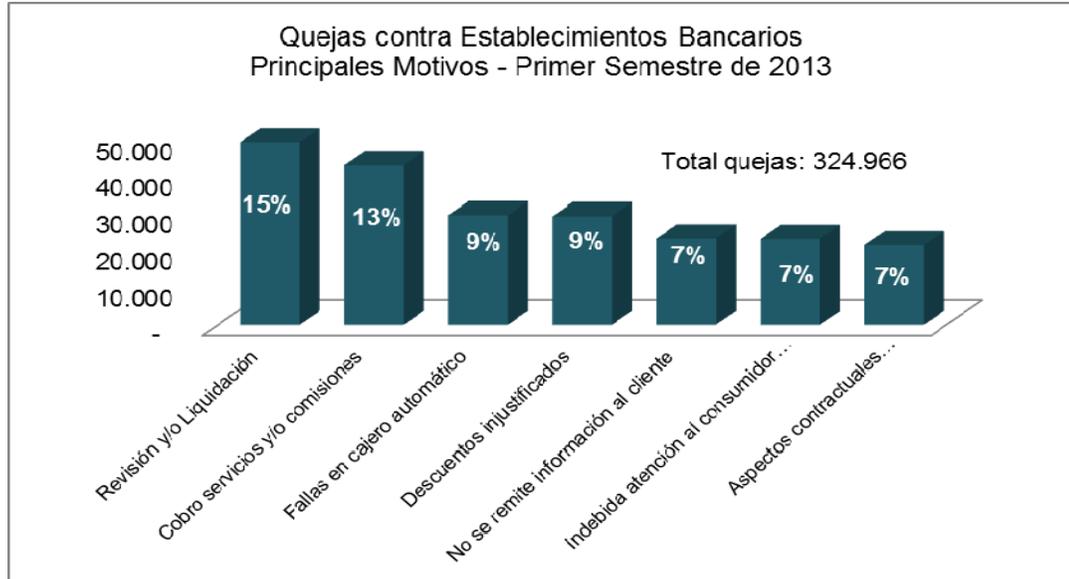
Los productos con el mayor número de quejas interpuestas ante los establecimientos bancarios son: tarjetas de crédito (43%), cuenta de ahorros (24%), crédito de consumo y/o comercial (17%) y cuenta corriente (10%), como se observa en la siguiente gráfica:



Gráfica No. 8

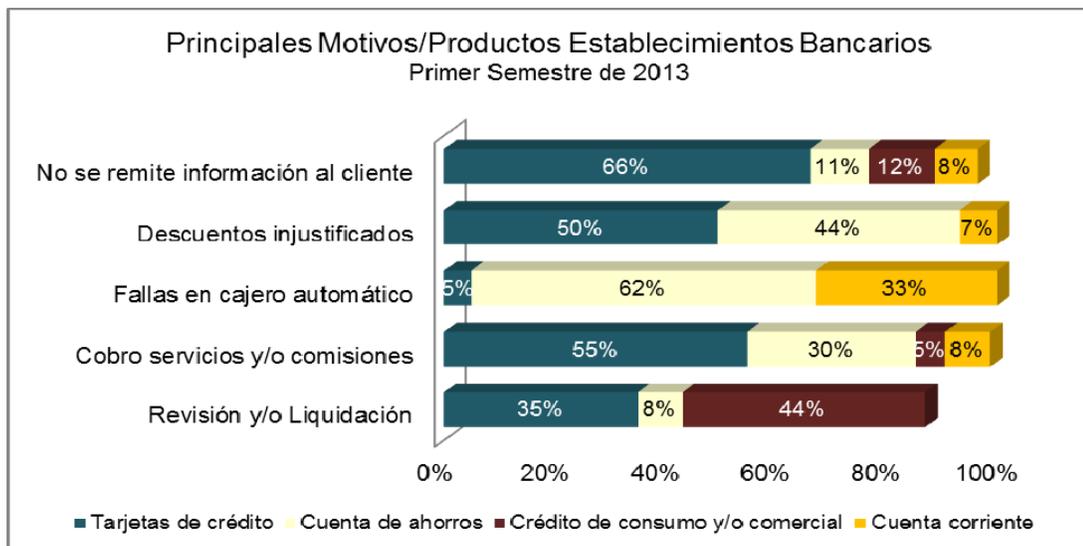
³ Las decisiones favorables al consumidor financiero emitidas por el Defensor del Consumidor Financiero DCF pueden tener varias vías: rectificación por la entidad vigilada (antes del pronunciamiento del DCF), aceptación por la entidad vigilada y no aceptación por la entidad vigilada

Del análisis efectuado se puede concluir que los motivos más significativos que dieron origen a las reclamaciones relativas a los establecimientos bancarios son revisión y/o liquidación (15%), cobro servicios y/o comisiones (13%), fallas en cajero automático y descuentos injustificados (9%), entre otros.



Gráfica No.9

En lo atinente a la participación de los principales motivos en la categoría de productos, encontramos que en “revisión y/o liquidación” el 44% de las quejas se originaron en crédito de consumo y/o comercial, en el motivo “cobro servicios y/o comisiones” el 55% lo representa tarjeta de crédito y en “fallas en cajero automático” el 62% tiene origen en cuenta de ahorros.



Gráfica No.10

El número de quejas presentadas de manera comparativa primer semestre 2012/2013 por entidad es como se muestra en la siguiente tabla:

ESTABLECIMIENTO BANCARIO	PRIMER SEMESTRE	
	2012	2013
Bancolombia	22,91%	19,76%
Banco Colpatría	10,55%	13,31%
Citibank	9,84%	9,99%
Davienda	7,93%	8,88%
Bogotá	4,44%	5,58%
BCSC	4,61%	5,56%
BBVA	4,40%	5,28%
AV Villas	4,64%	5,25%
Banco Falabella S.A.	8,59%	4,58%
Occidente	4,88%	4,19%
Helm Bank	3,34%	3,92%
Banagrario	3,13%	3,15%
Popular S.A.	2,71%	2,87%
Banco CorpBanca Colombia S.A	1,91%	1,94%
HSBC	1,94%	1,57%
Banco Coomeva S.A.	0,97%	1,35%
GNB Sudameris S.A.	1,91%	1,27%
Banco WWB S.A.	0,41%	0,58%
Banco Pichincha S.A.	0,52%	0,49%
Bancamía S.A.	0,25%	0,34%
Banco Finandina S.A.	0,10%	0,12%
Procredit	0,01%	0,02%

Tabla No.1

La tabla siguiente muestra las principales variables por establecimientos bancarios a junio 30 de 2013:

**ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO
PRINCIPALES VARIABLES DEL SECTOR PRIVADO**

Entidad	Millones de \$ y Porcentajes												
	jun-13			Resultados del Ejercicio Acumulados año corrido			Variación mensual			Variación anual			Resultados ¹
	Activo	Pasivo	Patrimonio	jun-12	may-13	jun-13	Activo	Pasivo	Patrimonio	Activo	Pasivo	Patrimonio	
BANCOS NACIONALES													
BANCO DE BOGOTÁ	53.511.448	43.941.410	9.570.038	617.692	674.512	782.481	2,4%	3,2%	-1,3%	15,3%	15,5%	14,6%	26,7%
BANCO POPULAR	15.755.443	13.561.242	2.194.202	180.629	195.138	220.884	2,2%	2,7%	-0,5%	7,1%	6,2%	13,2%	22,3%
BANCOLOMBIA	83.096.678	71.490.862	11.605.816	773.811	833.267	803.196	0,8%	0,8%	0,6%	29,7%	34,1%	7,8%	3,8%
HELM BANK	12.671.976	11.221.217	1.450.760	80.153	88.187	109.518	1,2%	1,7%	-2,3%	7,4%	6,8%	12,2%	36,6%
OCCIDENTE	26.121.850	22.598.233	3.523.616	223.616	202.107	214.714	4,9%	5,8%	-0,6%	17,3%	17,9%	13,4%	-4,0%
BCSC	9.709.681	8.548.050	1.161.631	96.873	122.764	132.902	1,1%	1,2%	0,0%	1,0%	-0,6%	14,7%	37,2%
DAVIENDA	43.659.711	38.096.178	5.563.533	368.117	271.822	236.920	-1,0%	-1,1%	-0,5%	21,1%	23,1%	8,9%	-35,6%
BANCO AV VILLAS	9.439.627	8.332.714	1.106.913	81.442	73.708	91.258	1,5%	1,8%	-1,1%	14,9%	15,3%	12,2%	12,1%
BANCAMIA	1.136.203	835.384	300.819	25.169	17.093	19.666	1,0%	1,0%	0,9%	7,6%	4,7%	16,6%	-21,9%
WWB S.A.	818.748	423.905	394.843	8.740	5.244	6.083	-0,7%	-1,5%	0,2%	-1,0%	-4,0%	2,5%	-30,4%
BANCOOMEVA	2.416.127	2.221.315	194.813	5.118	1.560	1.685	1,2%	1,2%	0,0%	11,3%	12,1%	2,9%	-67,1%
BANCO FINANDINA	1.260.016	1.071.445	188.571	14.782	9.650	13.139	0,4%	0,1%	1,9%	3,6%	2,2%	12,0%	-11,1%
TOTAL BANCOS NACIONALES	259.597.511	222.341.956	37.256.555	2.476.142	2.495.053	2.632.446	1,3%	1,7%	-0,4%	18,9%	20,3%	11,0%	6,3%
BANCOS EXTRANJEROS													
BANCO CORPBANCA	9.980.332	9.032.975	947.357	64.581	93.970	106.742	2,3%	3,2%	-4,9%	7,6%	7,2%	11,6%	65,3%
CITIBANK	8.756.314	7.215.265	1.541.049	89.927	60.140	65.051	-1,2%	-1,5%	0,5%	4,3%	4,7%	2,1%	-27,7%
HSBC	1.788.054	1.636.353	151.701	-22.706	-21.471	-55.920	-4,0%	-2,4%	-18,7%	-21,4%	-21,9%	-15,9%	-146,3%
GNB SUDAMERIS	12.709.266	11.704.035	1.005.232	55.050	48.265	52.413	1,4%	1,6%	-1,6%	17,9%	18,1%	15,2%	-4,8%
BBVA	35.051.093	32.170.212	2.880.881	247.626	208.334	244.302	4,1%	4,4%	1,0%	26,6%	28,1%	12,4%	-1,3%
RED MULTIBANCA COLPATRIA	15.327.350	13.999.845	1.327.505	167.686	139.164	147.816	2,2%	2,3%	1,2%	9,3%	9,0%	12,1%	-11,8%
PROCREDIT	280.848	238.270	42.578	736	457	359	1,5%	1,0%	-0,2%	8,1%	9,3%	2,3%	-51,4%
BANCO FALABELLA S.A.	1.105.302	864.222	241.080	12.005	15.035	17.724	-1,9%	-2,8%	1,1%	-0,7%	-4,7%	16,9%	47,6%
BANCO PICHINCHA S.A.	1.962.406	1.703.400	259.005	17.500	9.765	10.275	1,8%	2,1%	0,2%	19,7%	21,4%	9,2%	-41,3%
TOTAL BANCOS EXTRANJEROS	86.960.964	78.564.577	8.396.367	629.966	550.500	588.760	1,9%	2,3%	-1,5%	14,7%	15,4%	6,2%	-6,5%

Tabla No.2

3. CONCLUSIONES

- La participación de los establecimientos bancarios corresponde al 67% del total consolidado de quejas presentadas en las tres instancias durante el primer semestre de 2013, presentando un decremento del 2% frente al número de quejas radicadas durante el primer semestre de 2012.
- Se destaca el aumento de las quejas presentadas en el primer semestre de 2013 ante la SFC en un 17% y ante el defensor del consumidor financiero en un 12% y el decrecimiento en los establecimientos bancarios en un 4%, en comparación con las quejas presentadas en el primer semestre del año inmediatamente anterior.
- Los productos con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas, son:
 - Tarjetas de crédito con una participación del 43%
 - Cuenta de ahorros con una participación del 24%
 - Crédito de consumo y/o comercial con una participación del 17%
 - Cuenta corriente con una participación del 10%
- Los principales motivos de los establecimientos bancarios corresponden a los conceptos de revisión y/o liquidación (15%), cobro servicios y/o comisiones (13%), fallas en cajero automático y descuentos injustificados (9%), no se remite información al cliente (7%), entre otros.
- Respecto a la evaluación realizada es importante destacar que durante el primer semestre de 2013, de las quejas que tenían por tramitar los establecimientos bancarios, el 45% de las respuestas fueron a favor del consumidor financiero y el 55% a favor de la entidad. En lo atinente a las quejas tramitadas ante el defensor del consumidor financiero, el 55% de las respuestas fue a favor del consumidor financiero y el 45% de las respuestas finales fue a favor de la entidad.
- Las compañías con mayor participación en el número de quejas presentadas en el primer semestre de 2013, consolidadas por las recibidas por los establecimientos bancarios, los defensores del consumidor financiero y la SFC, son:

• Banco Bancolombia: 19,76%	• Banco Colpatria: 13,31%
• Banco Citibank: 9,99%	• Banco Davivienda: 8,88%
• Banco Bogotá: 5,58%	• Banco BCSC: 5,56%
• Banco BBVA: 5,28%	• Banco Av Villas: 5,25%
• Banco Falabella: 4,58%	• Banco de Occidente: 4,19%
- Durante el primer semestre de 2013, las entidades vigiladas recibieron el mayor número de reclamaciones (88%) frente a las registradas por los defensores del consumidor financiero (7%) y por la SFC (5%).

TABLA DE GRÁFICAS

No. Gráfica	Nombre	Pág. No.
1	Comparativo Quejas Presentadas Establecimientos Bancarios Vrs Total Quejas Primer Semestre Años 2009/2013	4
2	Comparativo Quejas Presentadas Establecimientos Bancarios Primer Semestre Años 2012/2013	4
3	Quejas Primer Semestre 2012/2013 Por Instancia de Presentación Establecimientos Bancarios	5
4	Quejas Presentadas Entidades Vigiladas/Defensor del Consumidor Financiero/SFC – Primer Semestre 2013	5
5	Comportamiento Trimestral Consolidado Quejas Presentadas Establecimientos Bancarios – Primer Semestre 2012/2013	6
6	Sentido de las Respuestas Finales Establecimientos Bancarios – Primer Semestre de 2012/2013	6
7	Sentido de las Respuestas Finales Defensor del Consumidor Financiero – Primer Semestre de 2012/2013	7
8	Quejas Presentadas Establecimientos Bancarios Principales Productos – Primer Semestre de 2013.	7
9	Quejas Presentadas Establecimientos Bancarios Principales Motivos – Primer Semestre de 2013	8
10	Principales Motivos/Productos Establecimientos Bancarios – Primer Semestre de 2013	8