



Superintendencia Financiera  
de Colombia

**INFORME ESTADÍSTICAS DE QUEJAS RECIBIDAS POR  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
ENTIDADES VIGILADAS  
DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO  
AÑO 2013  
ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS**

Dirección de Protección al Consumidor Financiero

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. Introducción</b>	<b>3</b>
<b>2. Resultados de la Consolidación de Datos</b>	<b>4</b>
<b>3. Conclusiones</b>	<b>11</b>

---

## 1. Introducción

Este documento se realiza con base en la clasificación de productos y motivos establecida en el “Informe Estadístico de Reclamaciones” (Circular Externa 045 de 2006 expedida por esta Superintendencia), el cual es utilizado por la Superintendencia Financiera SFC, por las Entidades Vigiladas EV y por Defensores del Consumidor Financiero<sup>1</sup> DCF, y diligenciado según análisis individual realizado respecto de cada queja.

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

El documento estudia las cifras correspondientes a los establecimientos bancarios, autorizados para operar en nuestro país. Del análisis efectuado al consolidado de quejas presentadas en las diferentes instancias se encuentra que los establecimientos bancarios participan del universo de quejas con el 88% (587.646), respecto de los resultados correspondientes al año 2013. Ahora, la investigación plasmada en este documento trabaja con cifras correspondientes a los años 2010 a 2013.

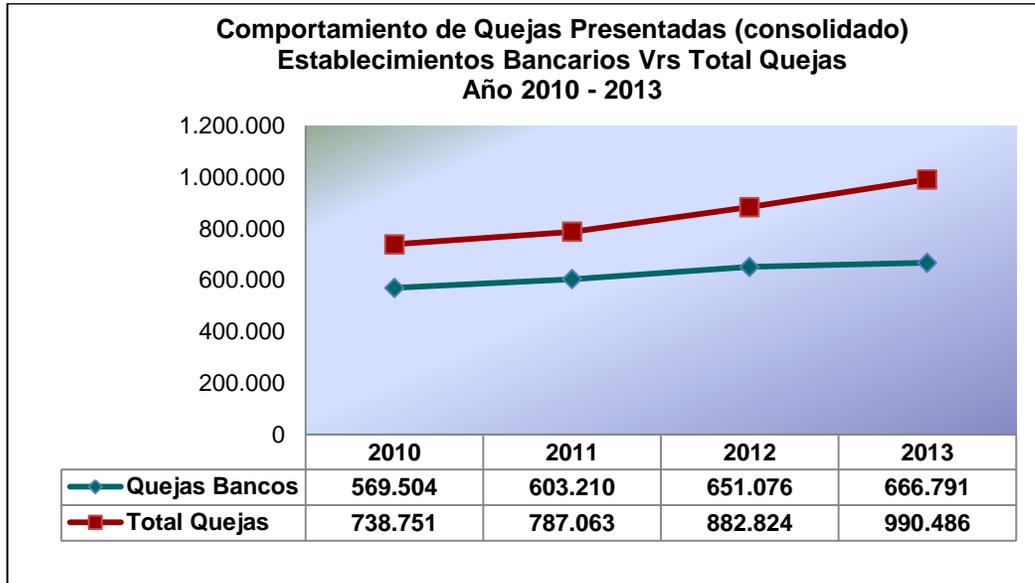
Adicionalmente, cabe resaltar que la información estadística de quejas utilizada para el análisis corresponde a las transmisiones recibidas por esta Superintendencia de acuerdo con el plazo de reporte y periodicidad establecida en la Circular Externa 045 de 2006, es decir transmitidas a esta Entidad con periodicidad trimestral, a través de los formatos del Informe Estadístico de Reclamaciones 378 y 379 y el FED.

---

<sup>1</sup> 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.

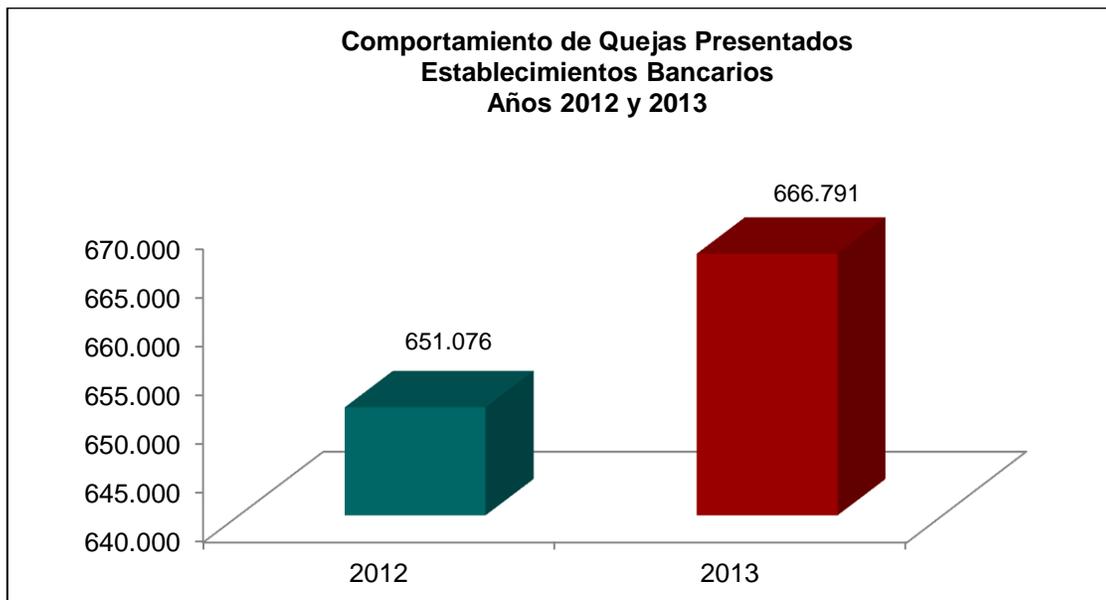
## 2. Resultados de la Consolidación de Datos - Establecimientos Bancarios

En un análisis comparativo de las quejas relativas a los Establecimientos Bancarios desde el año 2010 hasta el año 2013, encontramos un aumento en las mismas de un 17%, pasando de 569.504 a 666.791 quejas (2010-2013), como se observa en la gráfica siguiente.



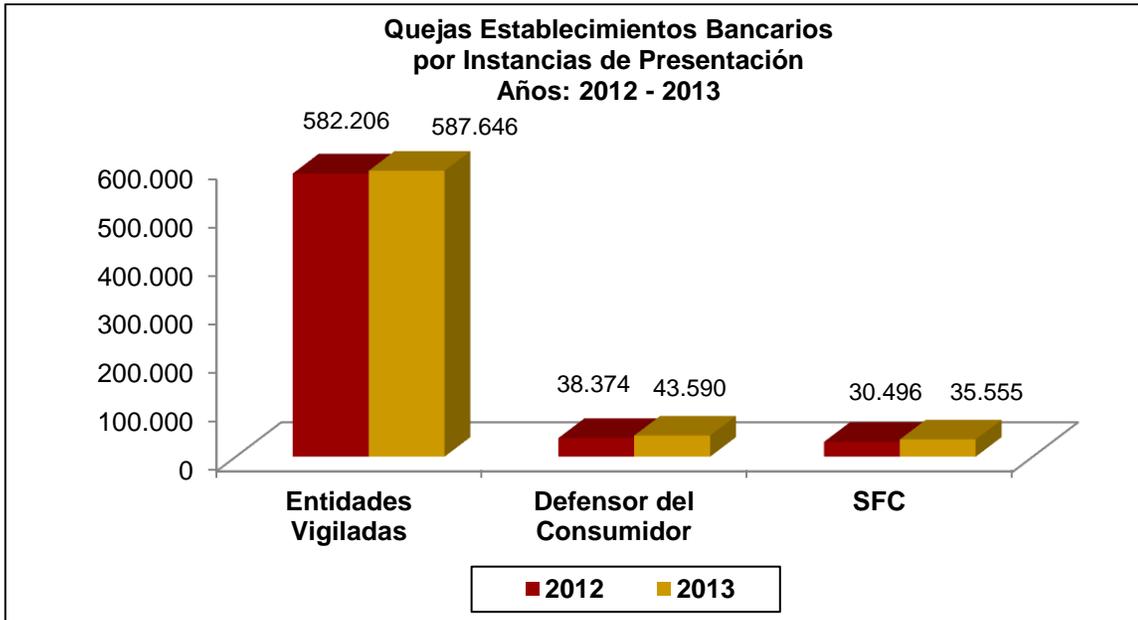
Gráfica No.1

No obstante lo anterior, para el año 2013 aumenta el total general de quejas recibidas en un 2% con respecto al año 2012.



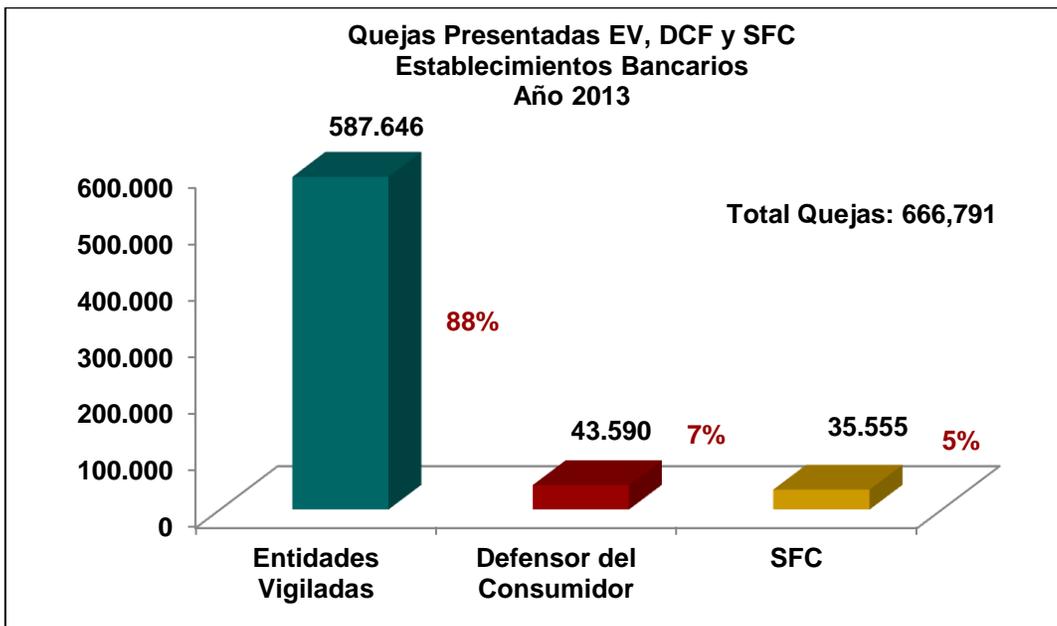
Gráfica No.2

En un estudio de las quejas presentadas a los Establecimientos Bancarios en las diferentes instancias como son Superintendencia Financiera de Colombia, Defensor del Consumidor Financiero y Entidades Vigiladas, encontramos que se presentó un incremento de las quejas para las EV del 1%, del 14% para el DCF, y del 17% para la SFC. En la siguiente gráfica se compara con la distribución del año 2012.



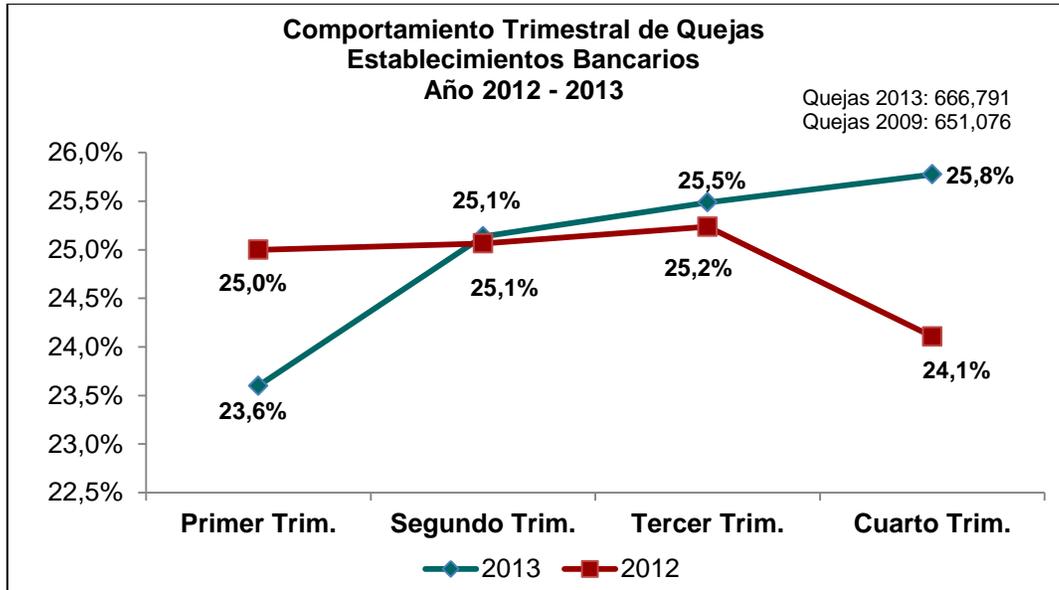
Gráfica No.3

Ahora bien, en lo atinente al año 2013, de las 666.791 quejas reportadas, el 88% fue ante los Establecimientos Bancarios, el 7% corresponde a los Defensores del Consumidor Financiero y el 5% corresponde a la SFC.



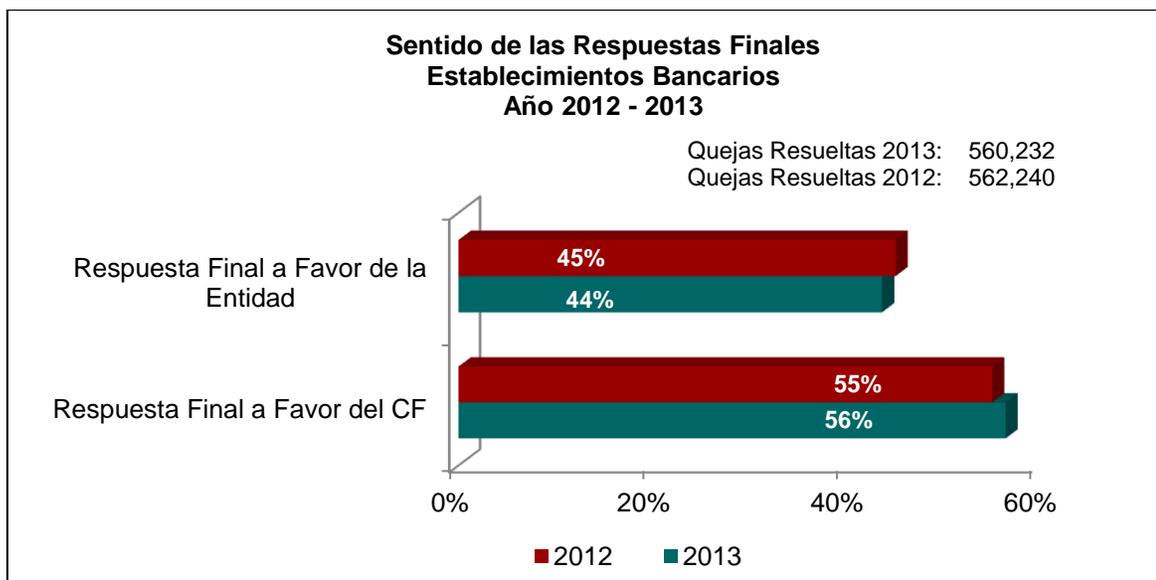
Gráfica No.4

En el comportamiento trimestral de las quejas presentadas por los Establecimientos Bancarios durante el año 2013 se observa que en el cuarto trimestre se presentó la mayor participación con el 25.8% del total de quejas presentadas, como se detalla en la gráfica siguiente la cual se compara con el comportamiento trimestral de quejas del año 2012.



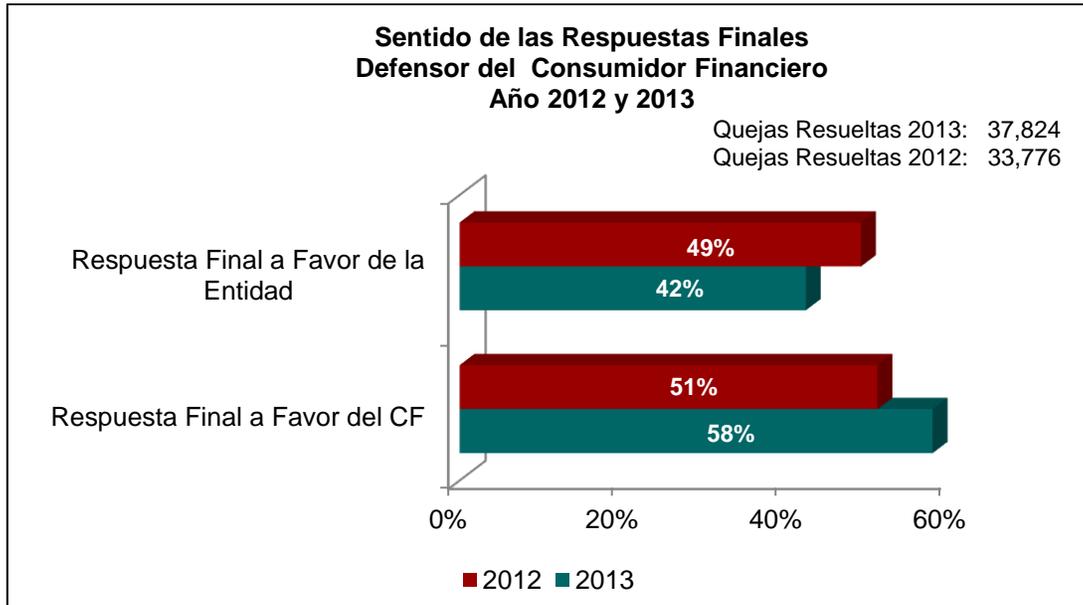
Gráfica No.5

Respecto de las quejas resueltas en el año 2013 por los establecimientos bancarios directamente se presenta un 56% de las respuestas finales a favor del Consumidor Financiero y un 44% a favor de la entidad. La gráfica siguiente muestra las quejas resueltas tanto en el año 2013 como en el año 2012 por los establecimientos bancarios.



Gráfica No.6

De las quejas presentadas ante los Defensores del Consumidor Financiero se resolvieron en el año 2013, 37.824 quejas, de las cuales el 58% de las reclamaciones tuvo respuesta final a favor del Consumidor Financiero<sup>2</sup> y 42% con respuesta final a favor de la entidad. En la gráfica se compara con la distribución del año 2012.

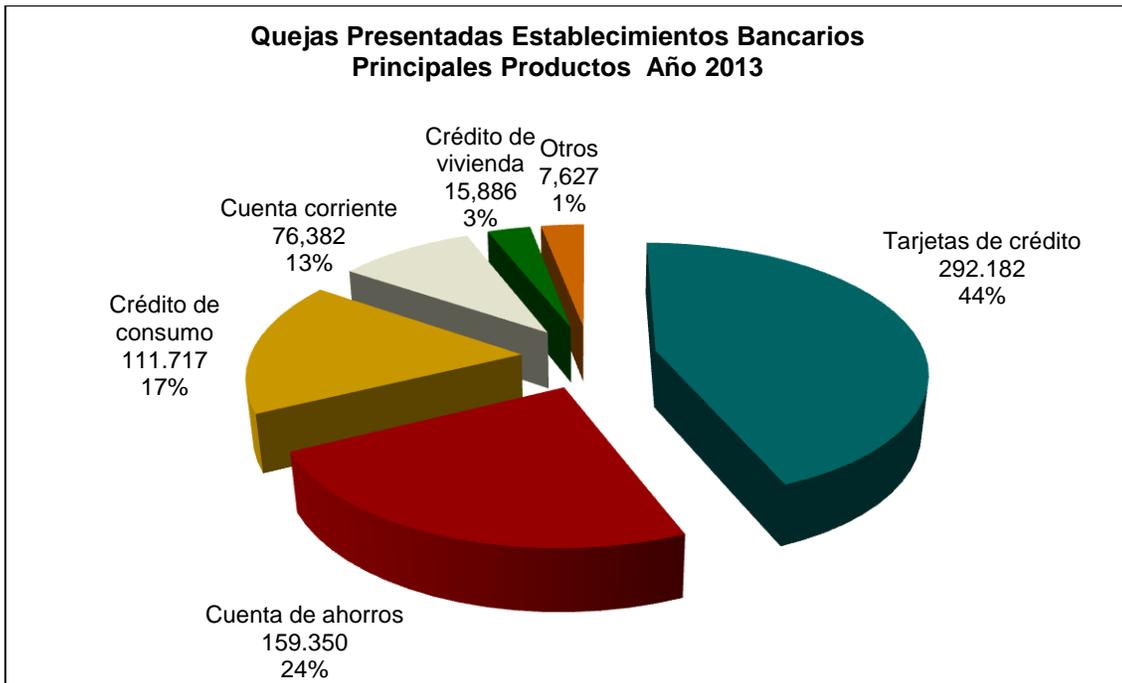


Gráfica No.7

El producto con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas ante los establecimientos bancarios, es el de tarjetas de crédito con 292.182 (44%), seguido de cuenta de ahorros con 159.350 (24%), crédito de consumo y/o comercial 111.717 (17%), cuenta corriente 63.214 (9%), y crédito de vivienda 20.260 (3%) entre otros, como se observa en la siguiente gráfica:

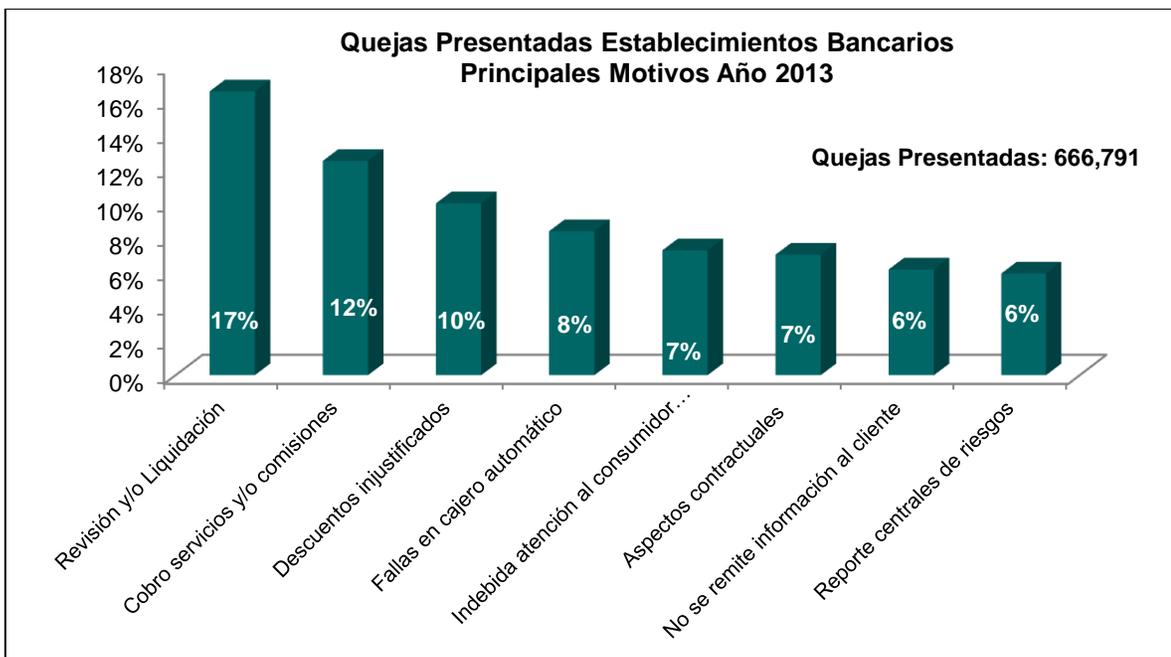
<sup>2</sup> Las decisiones favorables al consumidor financiero emitidas por el Defensor del Consumidor Financiero DCF pueden tener varias vías:

- Rectificación por la entidad vigilada (antes del pronunciamiento del DCF)
- Aceptación por la entidad vigilada
- No aceptación por la entidad vigilada



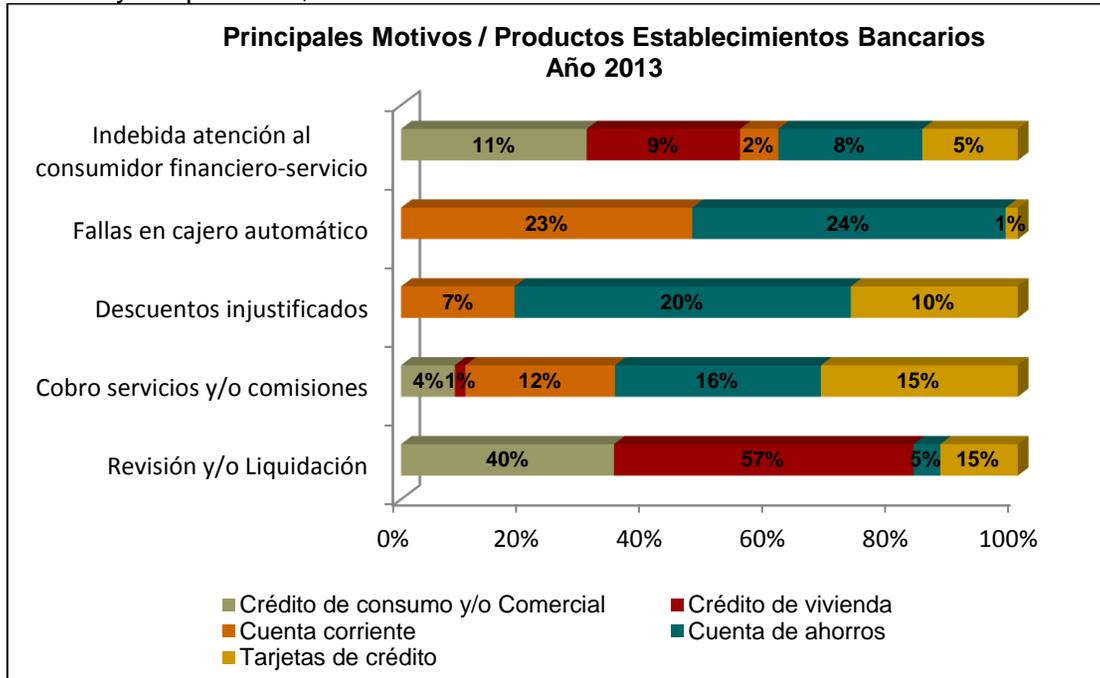
Gráfica No.8

Del análisis efectuado se puede concluir que los motivos más significativos que dieron origen a las reclamaciones sobre los establecimientos bancarios, según se observa en la gráfica siguiente, son: Revisión y/o Liquidación 110.193 (17%), Cobro de Servicios y/o Comisiones 83.248 (12%), Descuentos injustificados 66.812 (10%), Fallas en Cajero Automático 56.006 (8%), entre otros.



Gráfica No.9

En lo atinente a la participación de los principales motivos en la categoría de productos definidos en los formatos de captura, encontramos que tarjetas de crédito tiene como principal motivo revisión y/o liquidación (40%), cuenta de ahorros presenta como motivo de mayor significancia fallas en cajero automático (24%), crédito de consumo y/o comercial con revisión y/o liquidación (40%), cuenta corriente presenta como motivo principal fallas en cajero automático (23%), y crédito de vivienda cuyo motivo principal revisión y/o liquidación, tiene una contribución del 57%.



Gráfica No.10

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

<b>NOMBRE ENTIDAD</b>	<b>2.012</b>	<b>2.013</b>
Bancolombia	22,74%	17,67%
Banco Colpatria	10,95%	14,20%
Davivienda	8,25%	9,77%
Citibank	9,96%	9,71%
Banco de Bogotá	4,97%	5,92%
BCSC	5,01%	5,59%
Banco de Occidente	4,39%	5,44%
AV Villas	4,47%	5,01%
BBVA Colombia	3,90%	4,55%
Banagrario	3,55%	4,01%
Helm Bank	3,76%	3,81%
Banco Falabella	7,25%	3,77%
Popular S.A.	2,99%	2,91%
Banco Corpbanca	1,99%	2,01%
HSBC Colombia	1,83%	1,39%
Banco Coomeva	0,99%	1,31%
GNB Sudameris S.A.	1,65%	1,19%
Otros	0,01%	1,75%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Tabla N°. 1

La tabla siguiente muestra las principales variables por establecimientos bancarios al 31 de Diciembre de 2013.

Millones de \$ y Porcentajes

Entidad	dic-13			Resultados del Ejercicio Acumulados año corrido			Variación mensual			Variación anual			
	Activo	Pasivo	Patrimonio	dic-12	nov-13	dic-13	Activo	Pasivo	Patrimonio	Activo	Pasivo	Patrimonio	Resultados <sup>1</sup>
<b>BANCOS NACIONALES</b>													
BANCO DE BOGOTA	57.327.276	45.773.175	11.554.101	1.350.847	1.271.392	1.418.450	0,9%	-1,6%	12,1%	15,6%	13,9%	22,9%	5,0%
BANCO POPULAR	16.600.505	14.200.340	2.400.166	369.320	371.212	398.557	-3,9%	-4,8%	1,7%	10,5%	10,3%	11,9%	7,9%
BANCOLOMBIA	90.004.946	77.575.845	12.429.101	1.284.490	1.192.278	1.467.907	2,4%	2,4%	1,9%	19,8%	21,9%	8,1%	14,3%
HELM BANK	12.984.913	11.476.934	1.507.979	162.258	148.456	164.075	-2,8%	-3,2%	0,5%	9,1%	9,3%	7,4%	1,1%
OCCIDENTE	27.559.648	23.756.205	3.803.443	511.126	425.502	455.869	3,6%	3,9%	2,2%	16,7%	18,0%	9,3%	-10,8%
BCSC	10.263.017	8.968.251	1.294.766	197.954	239.474	253.665	0,3%	0,2%	1,0%	3,7%	2,9%	9,7%	28,1%
DAVIVIENDA	46.906.844	40.909.620	5.997.224	710.944	658.565	729.680	0,3%	0,1%	1,7%	18,3%	19,5%	10,7%	2,6%
BANCO AV VILLAS	9.651.766	8.476.249	1.175.517	172.172	170.730	186.105	3,0%	3,2%	1,7%	8,6%	9,3%	3,8%	8,1%
BANCAMIA	1.258.643	934.750	323.892	54.314	38.068	42.602	-1,6%	-2,7%	1,5%	13,1%	14,6%	8,9%	-21,6%
WVVB S.A.	827.833	409.807	418.026	20.015	21.791	25.217	2,5%	3,3%	1,8%	2,3%	-0,5%	5,2%	26,0%
BANCOOMEVA	2.655.200	2.447.769	207.431	8.707	12.110	14.057	2,2%	2,3%	1,0%	14,6%	15,2%	7,4%	61,4%
BANCO FINANADINA	1.247.288	1.046.037	201.251	32.585	25.018	25.819	1,0%	1,1%	0,4%	-4,3%	-6,4%	8,1%	-20,8%
COOPCENTRAL	609.075	421.624	187.451		6.606	6.119	0,3%	-0,3%					
<b>TOTAL BANCOS NACIONALE</b>	<b>277.896.955</b>	<b>236.396.607</b>	<b>41.500.348</b>	<b>4.874.733</b>	<b>4.581.202</b>	<b>5.188.122</b>	<b>1,1%</b>	<b>0,5%</b>	<b>4,4%</b>	<b>16,2%</b>	<b>16,7%</b>	<b>13,0%</b>	<b>6,4%</b>
<b>BANCOS EXTRANJEROS</b>													
BANCO CORPBANCA	12.499.155	9.587.614	2.911.541	136.414	114.285	107.782	0,3%	0,3%	0,3%	36,2%	16,5%	208,2%	-21,0%
CITIBANK	8.650.619	7.103.458	1.547.161	198.377	113.487	141.041	-4,9%	-5,2%	-3,5%	1,5%	2,7%	-3,7%	-28,9%
HSBC	1.374.348	1.181.642	192.707	-32.974	-66.369	-64.986	-1,4%	-1,8%	1,3%	-33,7%	-36,6%	-7,6%	-97,1%
GNB SUDAMERIS	13.876.956	12.700.339	1.176.616	90.069	83.314	94.336	2,6%	2,9%	-0,3%	19,9%	19,5%	24,7%	4,7%
BBVA	34.883.283	31.642.791	3.240.493	444.272	469.720	525.837	-3,9%	-4,6%	3,6%	14,2%	14,3%	13,4%	18,4%
RED MULTIBANCA COLPAT	16.349.484	14.935.242	1.414.242	289.263	232.295	224.599	1,2%	1,3%	-0,4%	11,8%	12,3%	6,9%	-22,4%
PROCREDIT	237.132	199.221	37.911	1.267	-2.617	-4.357	1,6%	2,8%	-4,4%	-8,5%	-8,1%	-10,1%	-443,9%
BANCO FALABELLA S.A.	1.207.511	946.328	261.183	29.189	35.189	37.827	2,6%	3,1%	1,0%	5,7%	2,9%	16,9%	29,6%
BANCO PICHINCHA S.A.	2.258.255	1.987.524	270.731	25.859	17.476	19.506	2,3%	2,5%	0,8%	28,4%	31,4%	9,8%	-24,6%
BANCO SANTANDER DE N	211.082	44.037	167.045		-8.342	-14.210	21,3%	3004,0%	-3,2%				
<b>TOTAL BANCOS EXTRANJERI</b>	<b>91.547.825</b>	<b>80.328.195</b>	<b>11.219.630</b>	<b>1.180.043</b>	<b>988.437</b>	<b>1.067.374</b>	<b>-1,3%</b>	<b>-1,5%</b>	<b>0,5%</b>	<b>14,3%</b>	<b>12,2%</b>	<b>31,8%</b>	<b>-9,5%</b>
<b>CORPORACIONES FINANCIERAS NACIONALES</b>													
CORFICOLOMBIANA	10.503.029	6.446.819	4.056.210	395.179	558.702	557.709	2,1%	4,7%	-1,7%	7,4%	-5,0%	35,4%	41,1%
B INV BANCOLOMBIA	482.490	9.947	472.542	39.020	28.109	30.924	-5,8%	0,1%	-5,9%	0,7%	-57,6%	3,7%	-20,8%
<b>TOTAL CFI PRIVADAS NACIONI</b>	<b>10.985.519</b>	<b>6.456.767</b>	<b>4.528.752</b>	<b>434.199</b>	<b>586.811</b>	<b>588.632</b>	<b>1,8%</b>	<b>4,7%</b>	<b>-2,2%</b>	<b>7,1%</b>	<b>-5,2%</b>	<b>31,2%</b>	<b>35,6%</b>
<b>CORPORACIONES FINANCIERAS EXTRANJERAS</b>													
JP MORGAN	468.782	107.947	360.834	10.339	6.506	10.456	0,9%	0,2%	1,1%	-16,5%	-48,9%	3,0%	1,1%
BNP PARIBAS COLOMBIA	122.422	19.852	102.570	-2.683	-1.425	9.392	-58,7%	-90,3%	11,8%	14,8%	47,6%	10,1%	450,1%
ITAÚ BBA COLOMBIA	391.765	51.495	340.270	-5.419	-2.274	-4.311	0	39,1%	0	0	1	0	0
<b>TOTAL CFI PRIVADAS EXTRANJ</b>	<b>982.968</b>	<b>179.293</b>	<b>803.674</b>	<b>2.237</b>	<b>2.807</b>	<b>15.537</b>	<b>29,1%</b>	<b>-42,7%</b>	<b>79,1%</b>	<b>-5,2%</b>	<b>-27,8%</b>	<b>2,0%</b>	<b>594,6%</b>

Fuente: SFC/Dirección de Investigación y Desarrollo - Subdirección de análisis e información/Cifras remitidas por las entidades vigiladas hasta el 26 de Enero de 2011, sujetas a revisión por parte de la Superintendencia Financiera

(1) Para la interpretación de la variación anual de los resultados se debe tener en cuenta si en el año anterior se obtuvieron utilidades o pérdidas. Así, si en el año anterior se registraron pérdidas y la variación es positiva significa que las pérdidas disminuyeron; por otra parte, si la variación es negativa significa que las pérdidas aumentaron. Igual razonamiento aplica para las utilidades. Nota: Para la información de noviembre de 2013 se presenta una diferencia en la suma agregada para el total de bancos nacionales y extranjeros con respecto a la suma discriminada por entidad debido a la reclasificación del Banco Red Multibanca Colpatría de banco nacional a extranjero a partir de 2012.

Tabla N°. 2

### 3. CONCLUSIONES

1. El total de quejas recibidas por los establecimientos bancarios presentaron un aumento del 17% desde el año 2010 hasta el año 2013.
2. La participación de los Establecimientos Bancarios corresponde al 88% del total consolidado de quejas presentadas en las tres instancias durante el año 2013, presentando un incremento del 1% frente al número de quejas radicadas en el año 2012 ya que pasó de 582.206 a 587.646 quejas.
3. Se destaca el incremento de las quejas presentadas en el año 2013 ante la SFC, las Entidades Vigiladas y la Defensoría del Consumidor Financiero en un 17%, 1% y 14% respectivamente, en comparación con las quejas presentadas en el año inmediatamente anterior en los Establecimientos Bancarios.
4. Los productos con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas, son:
  - Tarjetas de crédito con una participación del 44%
  - 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 9%
  - Crédito de vivienda con una participación del 3%
5. Los principales motivos de los Establecimientos Bancarios corresponden a los siguientes conceptos: Revisión y/o Liquidación (17%), Cobro de Servicios y/o Comisiones (12%), Descuentos Injustificados (10%), Fallas en Cajero automático (8%), Indebida atención al consumidor financiero (7), entre otros.
6. Respecto a la evaluación realizada es importante destacar que durante el año 2013, de las quejas que tramitaron los Establecimientos Bancarios, el 56% de las respuestas fueron a favor del consumidor financiero y el 44% a favor de la entidad. En lo atinente a las quejas tramitadas ante el Defensor del Consumidor Financiero, el 58% de las respuestas son a favor del consumidor financiero y el 42% a favor de la entidad.
7. Las compañías con mayor participación en el número de quejas presentadas en el año 2013 tanto en la SFC, Establecimientos Bancarios y Defensores del Consumidor Financiero, son:
  - Banco Bancolombia: 17.67%
  - Banco Colpatría: 14.20%
  - Banco Davivienda: 9.77%
  - Banco Citibank: 9.71%
  - Banco de Bogotá: 5.92%
  - Banco BCSC: 5.59%
  - Banco de Occidente: 5.44%
  - Banco Av Villas: 5.01%
  - Banco BBVA: 4.55%

- Banco Agrario: 4.01%
  - Helm Bank: 3.81%
  - Banco Falabella: 3.77%
  - Banco Popular: 2.91%
8. Durante el año 2013 se observa que las entidades vigiladas reciben el mayor número de reclamaciones (88%) frente a las registradas por los Defensores del Consumidor Financiero (7%) y por la SFC (5%), situación que permite establecer que los usuarios de las entidades vigiladas prefieren acudir a las oficinas de las entidades para resolver sus inquietudes y dificultades; lo que necesariamente hace pensar en la importancia de contar con un sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) que considere e incluya este tipo de información.

## TABLA DE GRÁFICAS

<b>No. Gráfica</b>	<b>Nombre</b>	<b>Pág. No.</b>
1	Comparativo Quejas Presentadas Establecimientos Bancarios Año 2010 al 2013	4
2	Comparativo Quejas Presentadas Establecimientos Bancarios Año 2012 y 2013	4
3	Quejas Establecimientos Bancarios Por Instancias de Presentación Año 2012 y 2013	5
4	Quejas Presentadas Entidades Vigiladas/Defensor del Consumidor Financiero/SFC – Año 2013	5
5	Comportamiento Trimestral Consolidado Quejas Presentadas Establecimientos Bancarios – Año 2012 y 2013	6
6	Sentido de las Respuestas Finales Establecimientos Bancarios Año 2012 y 2013	6
7	Sentido de las Respuestas Finales Defensor del Consumidor Financiero – Año 2012 y 2013	7
8	Quejas Presentadas Establecimientos Bancarios Principales Productos – Año 2013	8
9	Quejas Presentadas Establecimientos Bancarios Principales Motivos – Año 2013	8
10	Principales Motivos/Productos Establecimientos Bancarios – Año 2013	9