



Superintendencia Financiera
de Colombia

**INFORME ESTADÍSTICAS DE QUEJAS RECIBIDAS POR
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
ENTIDADES VIGILADAS
DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
2013
SOCIEDADES FIDUCIARIAS**

Dirección de Protección al Consumidor Financiero

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción	3
2. Resultados de la Consolidación de Datos	4
3. Conclusiones	11

1. Introducción

Este documento se realiza con base en la clasificación de productos y motivos establecido 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 los Defensores del Consumidor Financiero¹ 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.

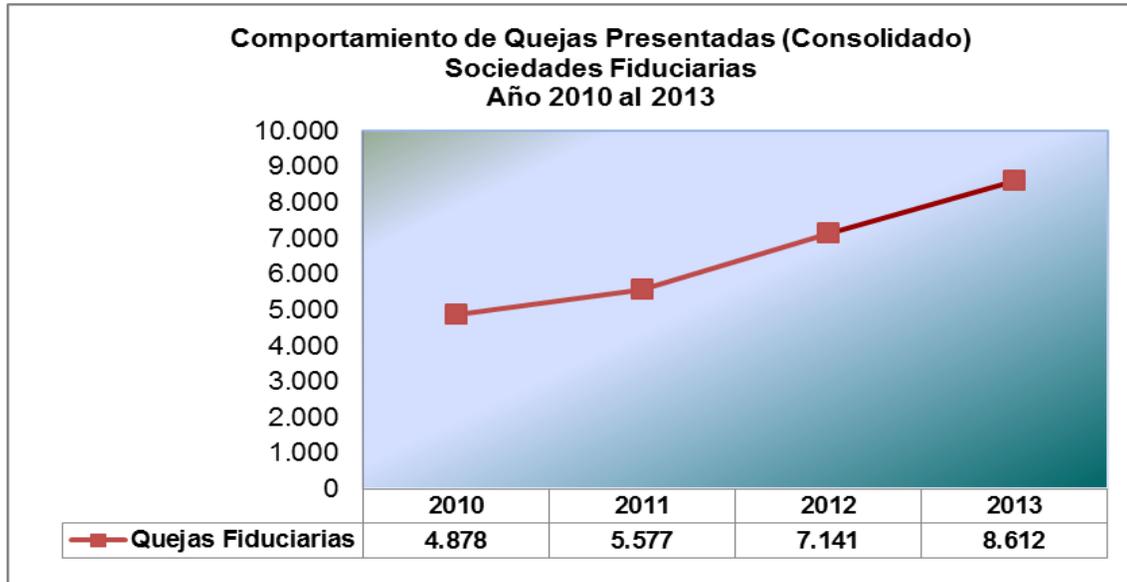
El documento estudia las cifras correspondientes a las sociedades fiduciarias, autorizadas para operar en nuestro país. Del análisis efectuado al consolidado de quejas presentadas en las diferentes instancias se encuentra que las sociedades fiduciarias participan del universo de quejas con el 1% (8.612), respecto de los resultados correspondientes al año 2013. Ahora, la investigación plasmada en este documento trabaja con cifras correspondientes a los años 2012 y 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.

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.

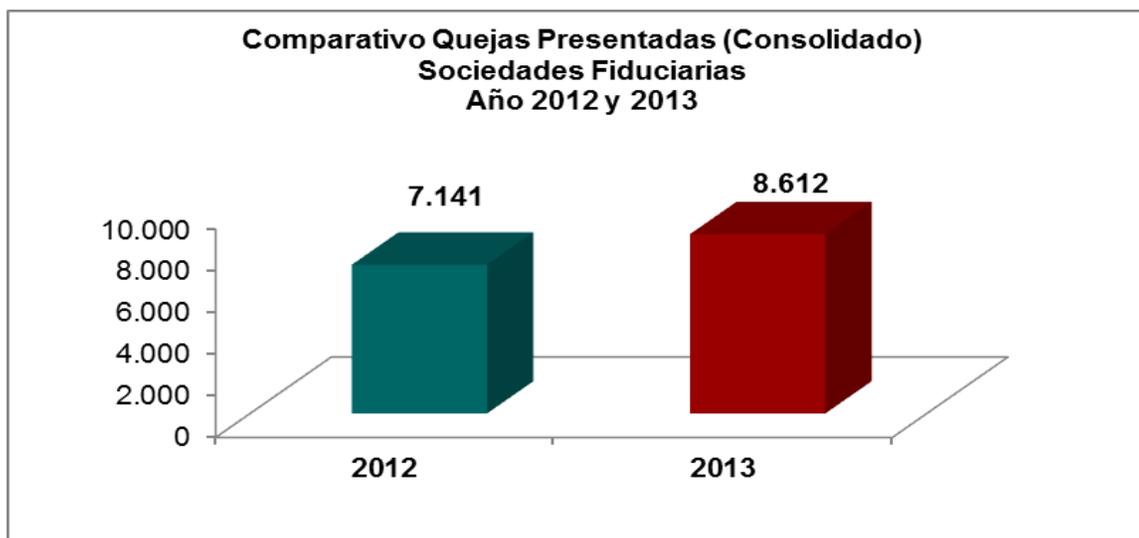
2. Resultados de la Consolidación de Datos – Sociedades Fiduciarias

En un análisis comparativo de las quejas relativas a las Sociedades Fiduciarias desde el año 2010 hasta el año 2013, encontramos un aumento constante en las mismas de un 77% pasando de 4.878 a 8.612 quejas (2010-2013), como se observa en la gráfica:



Gráfica No.1

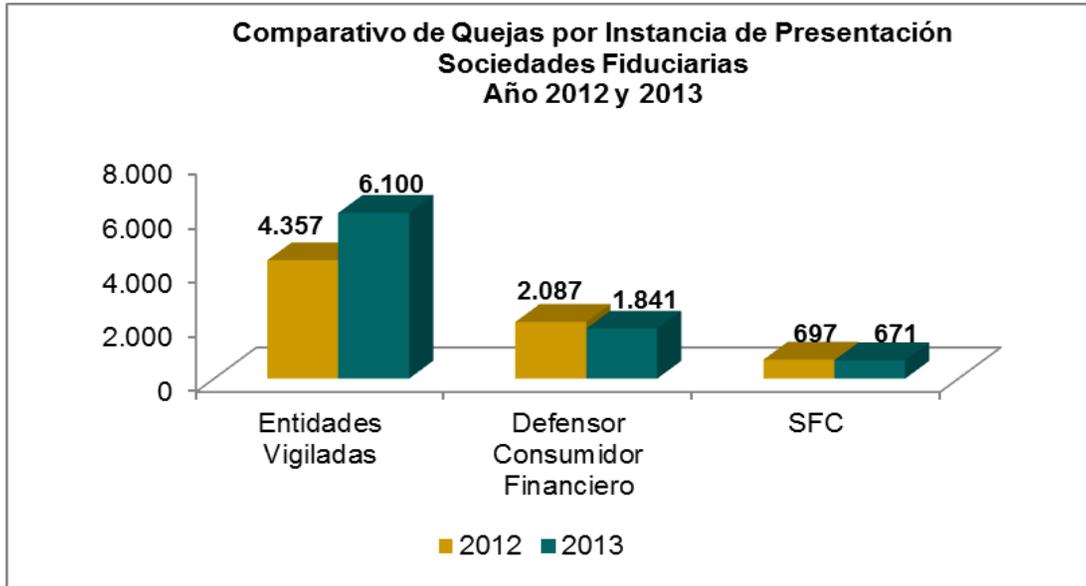
Así, para año 2013 aumenta el total general de quejas recibidas en un 21% con respecto al año 2012.



Gráfica No.2

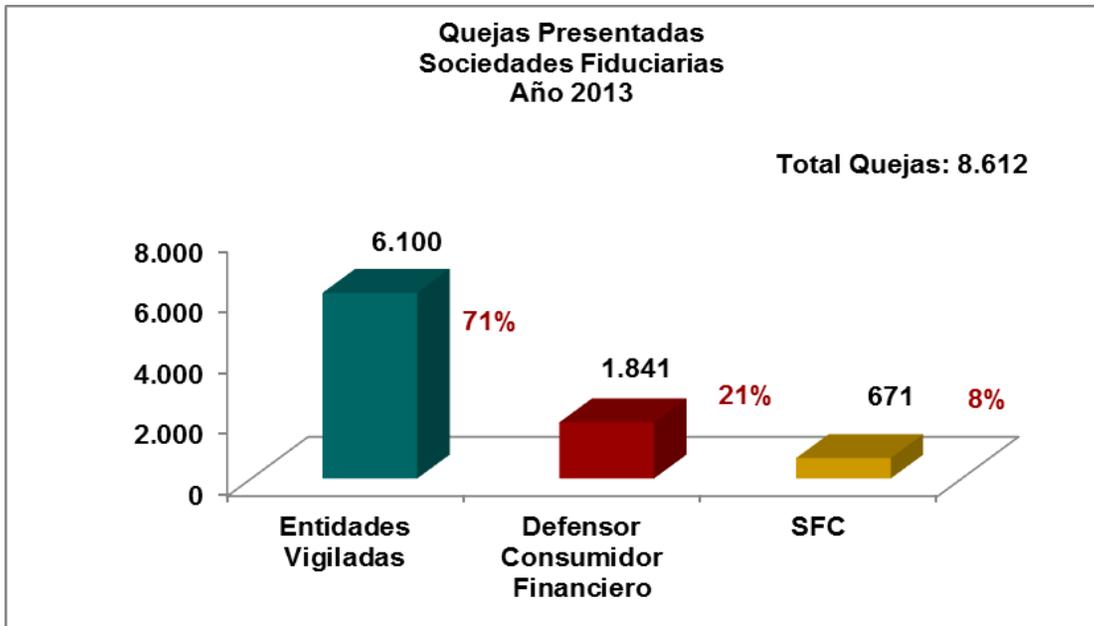
En un estudio de las quejas presentadas a las sociedades fiduciarias en las diferentes instancias como son Superintendencia Financiera de Colombia, Defensor del Consumidor Financiero y Entidades Vigiladas, en los años 2012 y 2013 encontramos que se presentó

un aumento de las quejas para las entidades vigiladas del 40%, y una disminución de las quejas presentadas ante el Defensor del Consumidor Financiero en 12% y del 4% para la SFC, con respecto al año 2012 como se observa en la gráfica siguiente:



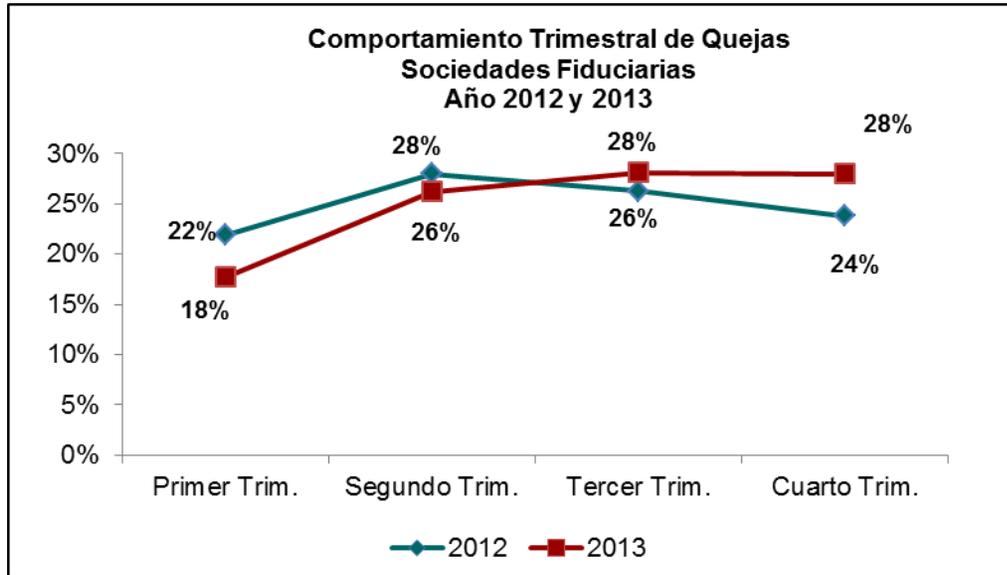
Gráfica No.3

Ahora bien en lo atinente al año 2013, de las 8.612 quejas reportadas, el 71% fue ante las sociedades fiduciarias, el 21% corresponde a los Defensores del Consumidor Financiero y el 8% corresponde a la SFC.



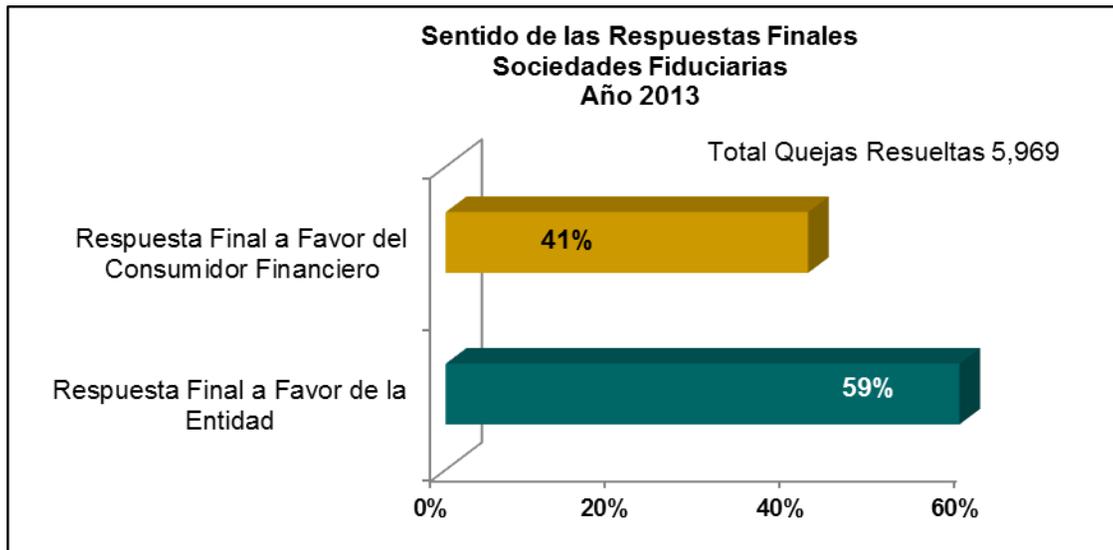
Gráfica No.4

En el comportamiento trimestral de las quejas presentadas por las sociedades fiduciarias durante el año 2013 se observa que el tercer trimestre presentó la mayor participación 2.420 (28%), como se detalla en la gráfica siguiente, la cual muestra el comportamiento de las quejas en los trimestres del año 2012 y 2013.



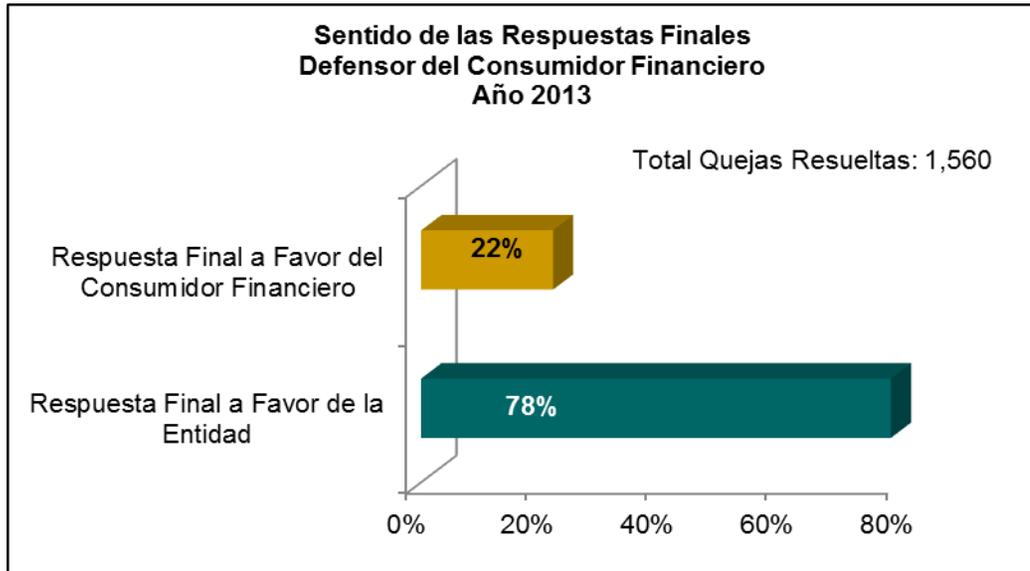
Gráfica No.5

Respecto de las quejas resueltas en el año de 2013 por las sociedades fiduciarias (5.969) se presenta un 41% de las respuestas finales a favor del consumidor financiero y un 59% 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 se resolvieron en el año 2013, 1.560 de las cuales el 22% de las reclamaciones tuvo respuesta final a favor del consumidor financiero y el 78% tuvo respuesta final a favor de la entidad, como se indica a continuación:

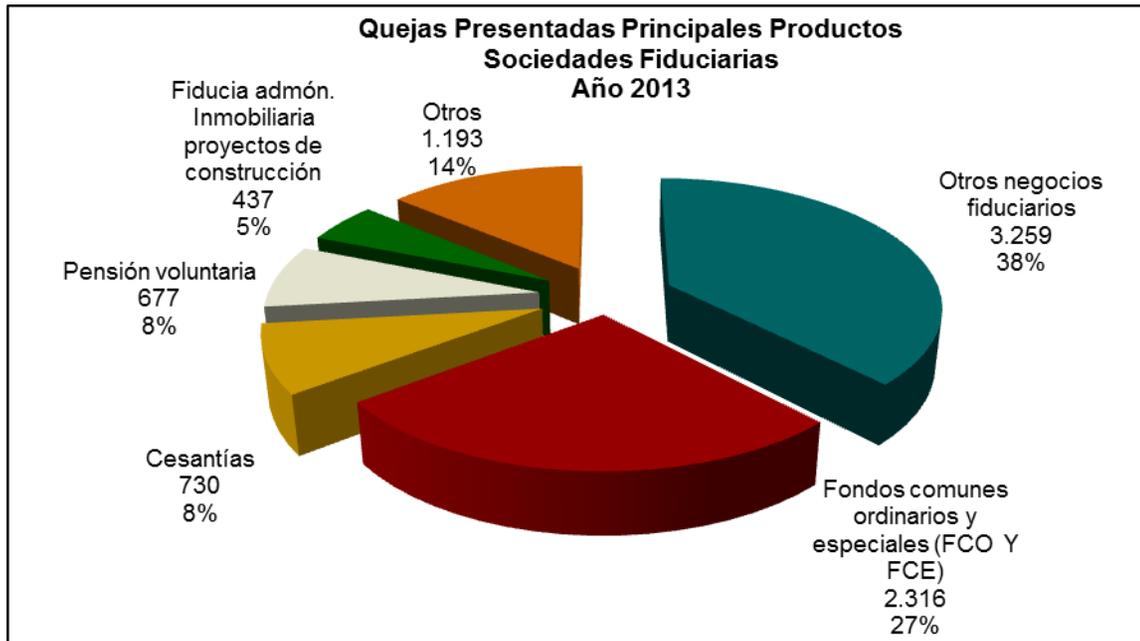


Gráfica No.6

El producto con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas ante las sociedades fiduciarias, es el de otros negocios fiduciarios 3.259 (38%), fondos comunes ordinarios y especiales con 2.316 (27%), Seguido de Cesantías 730 (8%), pensión voluntaria 677 (8%), Fiducia admón. Inmobiliaria 437 (5%) proyectos, entre otros, como se observa en la siguiente gráfica:

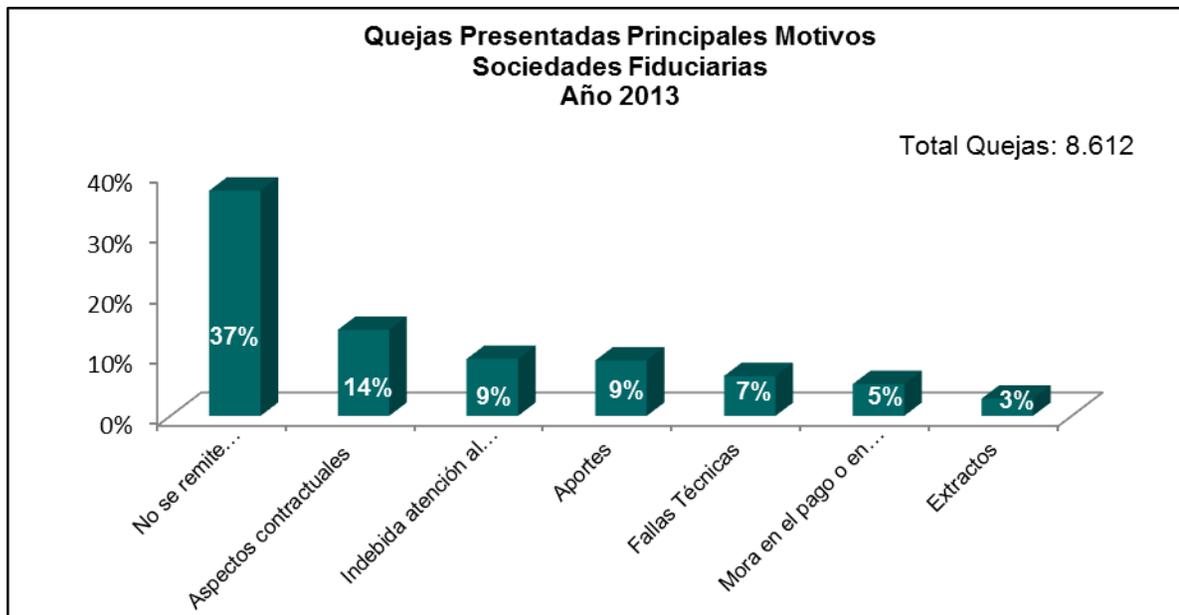
² Las decisiones favorables al consumidor financiero emitidas por el Defensor del Consumidor Financiero pueden tener varias vías:

- Rectificación por la entidad vigilada (antes del pronunciamiento del Defensor del Consumidor Financiero)
- Aceptación por la entidad vigilada
- No aceptación por la entidad vigilada



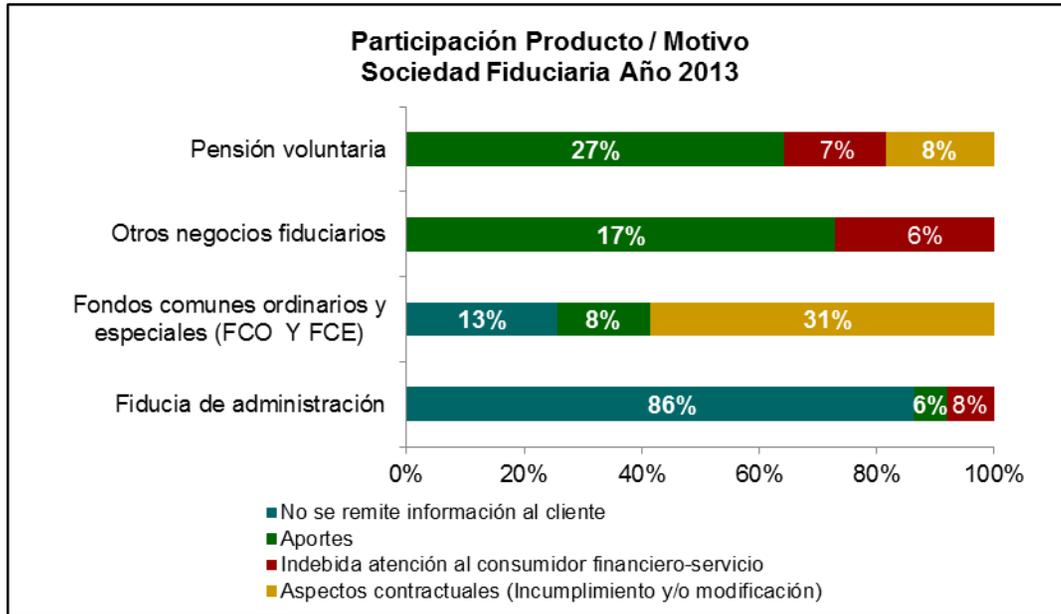
Gráfica No.7

Del análisis efectuado se puede concluir que los motivos más significativos que dieron origen a las reclamaciones sobre las sociedades fiduciarias, según se observa en la gráfica siguiente, son: no se remite información al cliente 3.196 (37%), aspectos contractuales 1.223 (14%), indebida atención al consumidor financiero 808 (9%); aportes 787 (9%), entre otros.



Gráfica No.8

En lo atinente a la participación de los principales motivos en la categoría de productos definidos en los formatos de captura, encontramos que fondos comunes ordinarios y especiales tiene como principales motivos aspectos contractuales (31%), fiducia de administración presenta como motivo de mayor significancia no se remite información al cliente (86%), otros negocios fiduciarios y pensión voluntaria con aportes (17% y 27% respectivamente).



Gráfica No.9

La participación en el número de quejas consolidadas para el año 2013 por entidad es como se muestra en la siguiente tabla:

Nombre Entidad	Participación Quejas 2013
Fiduciaria La Previsora S. A.	50,3%
Fiduciaria Bancolombia S.A.	19,6%
Fiduciaria Bogotá S.A.	6,5%
Fiduciaria Davivienda S.A.	5,5%
Alianza Fiduciaria S.A.	4,3%
Fiduciaria de Occidente S.A.	2,6%
Skandia Sociedad Fiduciaria S.A.	2,6%
Fiduciaria Popular S.A.	1,3%
Helm Fiduciaria S.A.	1,3%
Fiduciaria Corficolombiana S.A.	1,0%
BBVA ASSET Management S.A.	0,8%
Fiduciaria Central S.A.	0,7%
Acción Sociedad Fiduciaria S.A.	0,7%
Fiduciaria Colmena S.A.	0,5%
Fiduciaria Petrolera S.A.	0,4%
Otros	1,9%
Total	100,0%

Tabla No.1

La tabla a continuación nos muestra los principales variables de las Sociedades Fiduciarias a diciembre 31 de 2013.

**SOCIEDADES FIDUCIARIAS
PRINCIPALES VARIABLES**

Millones de pesos y Porcentaje

Entidad	ACTIVO	PASIVO	PATRIMONIO	GANANCIAS Y PERDIDAS
	dic-13	dic-13	dic-13	dic-13
BBVA FIDUCIARIA	93.376	7.274	86.102	14.226
SANTANDER INVESTMENT TRUST COLOMBIA	62.041	4.569	57.472	7.846
FIDUCIARIA COLMENA S.A.	12.489	769	11.720	698
FIDUSKANDIA S.A.	167.941	4.123	163.819	24.703
PREVISORA S.A.	293.219	61.882	231.336	53.196
FIDUCOR S.A.	14.027	838	13.189	48
ALIANZA S.A.	71.628	24.795	46.833	13.447
FIDUPOPULAR	59.973	7.031	52.942	1.291
CORFICOLOMBIANA	80.572	26.509	54.063	10.026
FIDUOCCIDENTE S.A.	162.569	31.738	130.831	30.368
BOGOTA S.A.	234.572	50.449	184.123	52.278
HELM TRUST S.A.	46.225	4.493	41.732	5.795
CITITRUST S.A.	98.460	15.470	82.990	39.826
FIDUCIARIA COLPATRIA	33.161	3.856	29.305	4.644
HSBC FIDUCIARIA	29.313	5.393	23.920	3.786
FIDUCOLOMBIA S.A.	294.996	44.839	250.157	58.792
ACCION FIDUCIARIA	17.624	3.087	14.537	5.137
FIDUGNBSUDAMERIS S.A.	45.202	25.244	19.958	2.559
FIDUCENTRAL S.A.	16.645	2.525	14.120	24
FIDUAGRARIA S.A.	41.312	9.908	31.404	-3.392
FIDUCOLDEX S.A.	46.432	7.901	38.530	3.675
FIDUCIARIA DAVIVIENDA	138.582	14.851	123.731	21.100
FIDUPETROL S.A.	10.419	5.683	4.736	-4.273
FIDUCIARIA COLSEGUROS S.A.	6.611	446	6.164	90
FIDUCIARIA DEL PAIS S.A.	7.795	1.602	6.193	-46
GESTION FIDUCIARIA S.A.	7.119	305	6.814	3
CORREVAL FIDUCIARIA S.A.	7.358	829	6.529	-175
BNP PARIBAS SECURITIES SERVICES SOCIEDAD FIDUCIARIA	9.494	332	9.161	-290
TOTAL	2.109.154	366.744	1.742.411	345.383

Tabla No. 2

3. CONCLUSIONES

1. El total de quejas recibidas por los Sociedades Fiduciarias presentaron un incremento del 34% desde el año 2010 hasta el año 2013.
2. La participación de las sociedades fiduciarias corresponde al 1% del total consolidado de quejas presentadas en las tres instancias durante el año de 2013, presentando un aumento frente al número de quejas radicadas del 21% con respecto al 2012.
3. Se destaca el incremento de las quejas presentadas en el año 2013 ante las sociedades fiduciarias en un 40%, el Defensor del Consumidor Financiero en un 25% y la SFC en un 30%, en comparación con las quejas presentadas en el año inmediatamente anterior.
4. Los productos con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas, son:
 - Fondos comunes ordinarios y especiales con una participación del 43%
 - Fiducia de administración con una participación del 19%
 - Otros negocios fiduciarios con una participación del 16%
 - Pensión voluntaria con una participación del 12%
 - Cesantías con una participación del 4%
5. Los principales motivos de las sociedades fiduciarias corresponden a los conceptos de no se remite información al cliente (31%), Aportes (19%), Indebida atención al consumidor financiero (16%) y aspectos contractuales (10%), entre otros.
6. Respecto a la evaluación realizada es importante destacar que durante el año 2010, de las quejas que tenían por tramitar las sociedades fiduciarias, el 51% de las respuestas fueron a favor del consumidor financiero y el 49% a favor de la entidad. En lo atinente a las quejas tramitadas ante el Defensor del Consumidor Financiero, el 8% de las respuestas son a favor del consumidor financiero y el 92% de las respuestas finales a favor de la entidad.
7. Las compañías con mayor participación en el número de quejas presentadas en el primer semestre de 2010 tanto en la SFC, sociedades fiduciarias y defensores del consumidor financiero, son:
 - Fiduciaria La Previsora: 36.0%
 - Fiduciaria Bancolombia: 35.5%
 - Fiduciaria Davivienda: 7.1%
 - Fiduciaria Bogotá: 6.7%
 - Fiduoccidente: 3.0%
8. Durante el año 2010 se observa que las entidades vigiladas reciben el mayor número de reclamaciones (73%) frente a las registradas por los Defensores del Consumidor Financiero (21%) y por la SFC (6%), situación que permite establecer que los usuarios de las entidades vigiladas llegan en primera instancia a las oficinas de las entidades para resolver sus inquietudes y dificultades, en segundo lugar a la Defensoría del Consumidor Financiero y luego la Superintendencia Financiera.

TABLA DE GRÁFICAS

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