



Superintendencia Financiera
de Colombia

**INFORME ESTADÍSTICAS DE QUEJAS RECIBIDAS POR
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
ENTIDADES VIGILADAS
DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
PRIMER SEMESTRE DE 2014
ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS**

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 establecida en el “Informe Estadístico de Reclamaciones” (Circular Externa 024 de 2013 expedida por esta Superintendencia), el cual es utilizado por la SFC, por las entidades vigiladas y por defensores del consumidor financiero¹, 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 las entidades vigiladas, el defensor del consumidor financiero y la Superintendencia Financiera de Colombia.

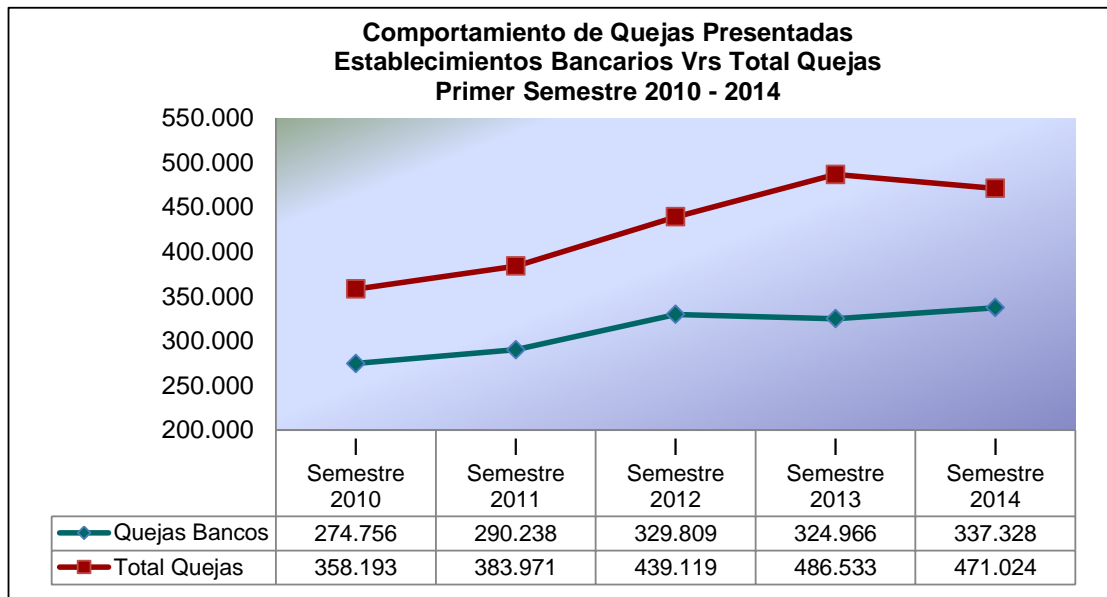
El documento estudia las cifras correspondientes a 23 establecimientos bancarios, autorizados para operar en nuestro país. Del análisis efectuado al consolidado de quejas presentadas en las diferentes instancias se encuentra que los establecimientos bancarios participan del universo de quejas con el 72% (337.328), respecto de los resultados correspondientes al primer semestre de 2014. Ahora, la investigación plasmada en este documento trabaja con cifras correspondientes a los primeros semestres de los años 2013 y 2014.

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 024 de 2013, es decir transmitidas a esta Entidad con periodicidad trimestral, a través de los formatos del Informe Estadístico de Reclamaciones 378 y 379.

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.

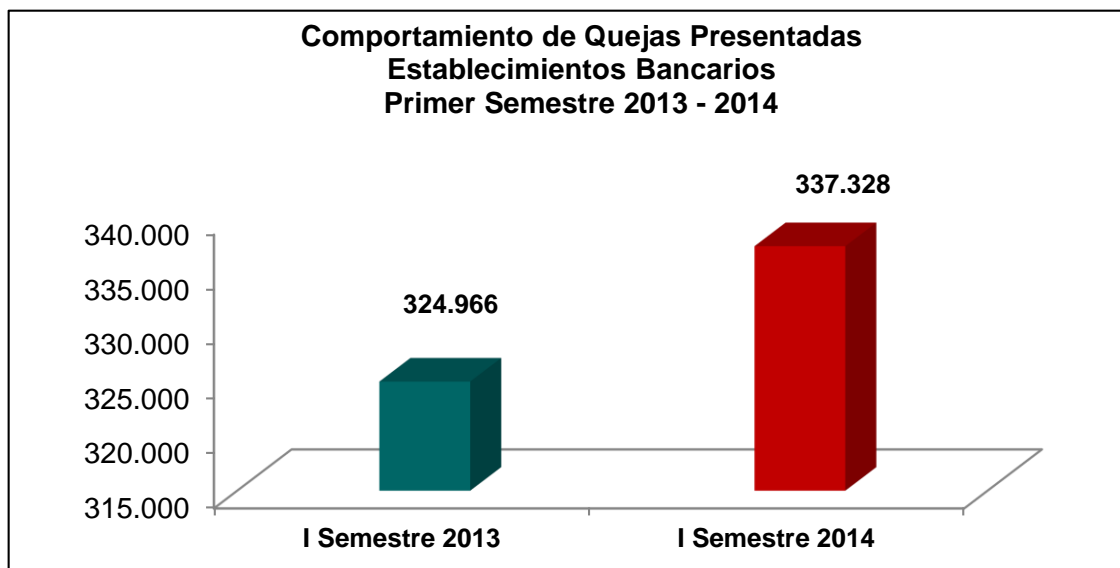
2. Resultados de la Consolidación de Datos - Establecimientos Bancarios

En un análisis comparativo de las quejas relativas a los Establecimientos Bancarios desde el primer semestre 2010 hasta el primer semestre 2014, encontramos un aumento en las mismas de un 23%, pasando de 274.756 a 337.328 quejas (primer semestre 2010-2014), como se observa en la gráfica siguiente.



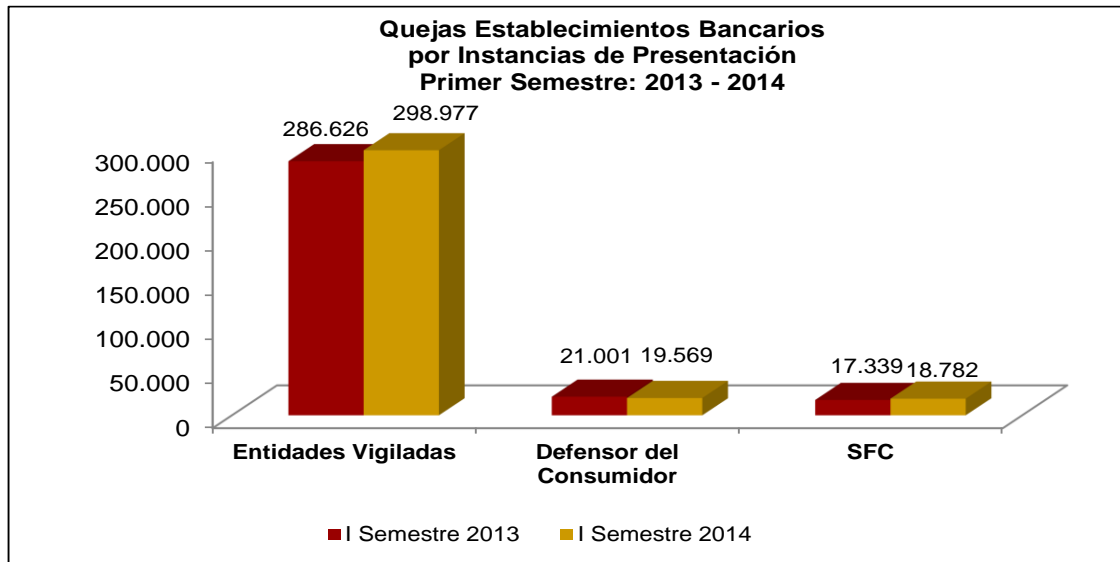
Gráfica No.1

No obstante lo anterior, para el primer semestre de 2014 aumenta el total general de quejas recibidas en un 4% con respecto al primer semestre de 2013.



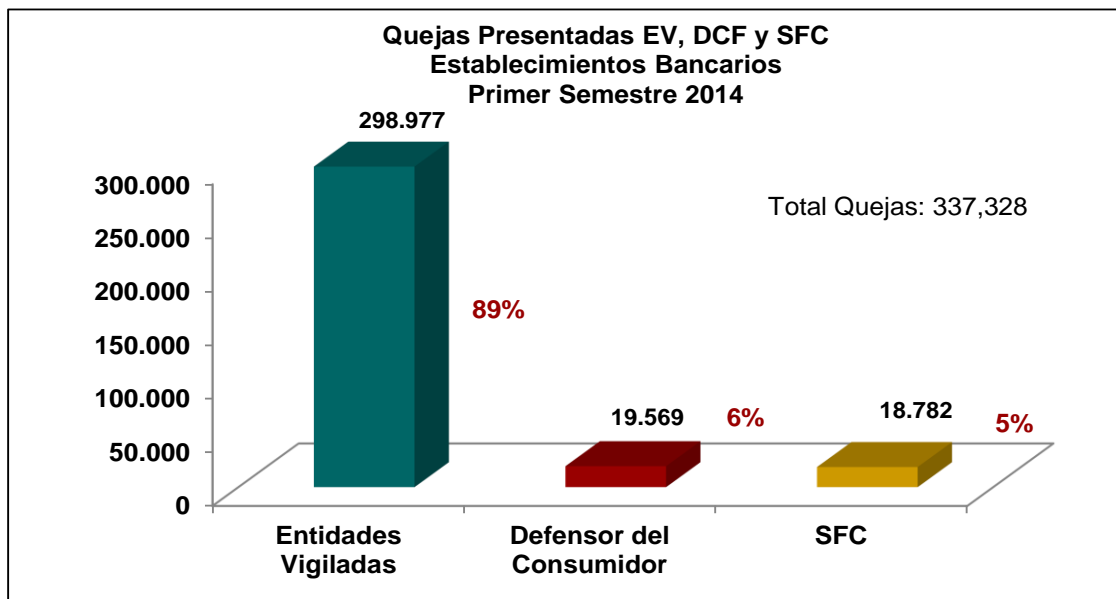
Gráfica No.2

En un análisis comparativo 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, en el primer semestre 2013 y 2014 encontramos que se presentó un aumento de las quejas para las entidades vigiladas y de la Superintendencia Financiera del 4% y 8% respectivamente, y una disminución en las quejas recibidas en la defensoría del consumidor financiero del 6%, como se observa en la gráfica siguiente:



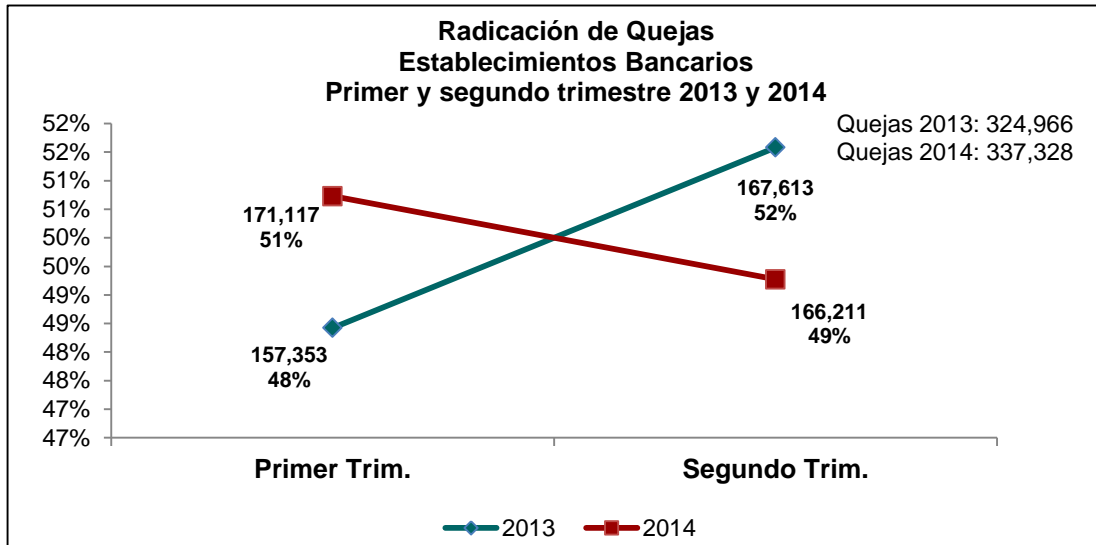
Gráfica No.3

Ahora bien en lo atinente al primer semestre de 2014, de las 337.328 quejas reportadas, el 89% fue ante los establecimientos bancarios, el 6% corresponde a los defensores del consumidor financiero y el 5% corresponde a la SFC.



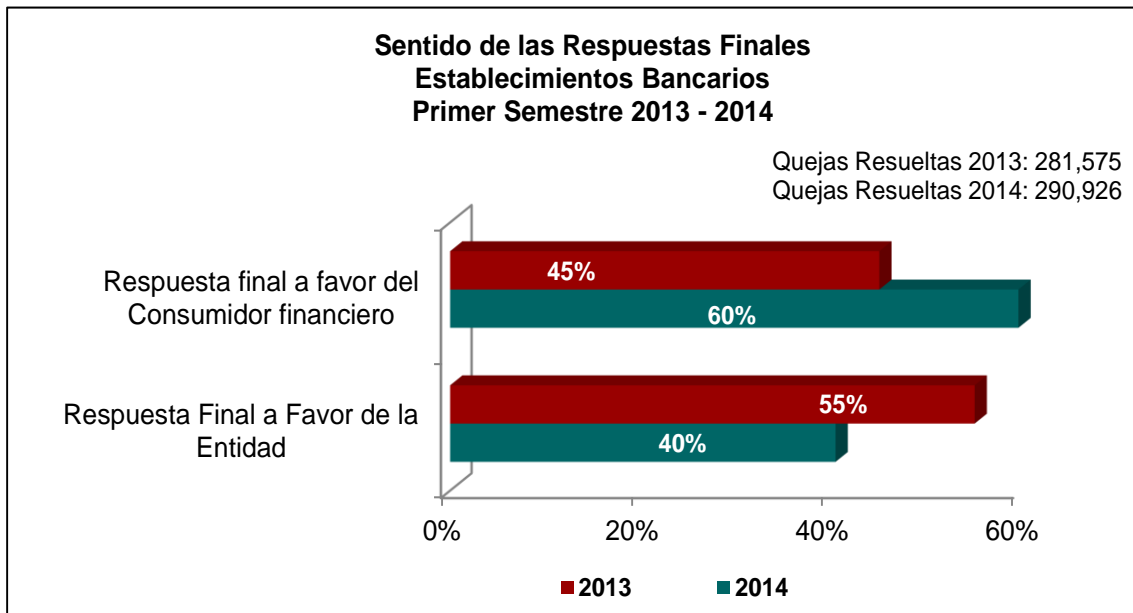
Gráfica No.4

En el comportamiento trimestral de las quejas presentadas por los establecimientos bancarios durante el primer semestre de 2014 se observa participación del 51% y 49% en los dos trimestres del total de quejas presentadas, como se detalla en la gráfica siguiente:



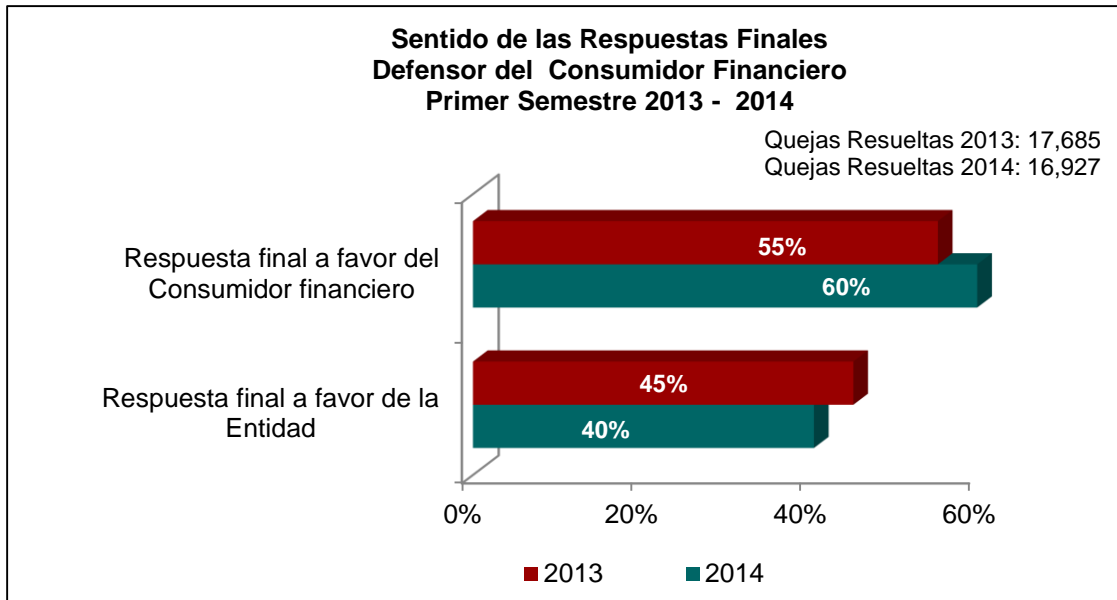
Gráfica No.5

Respecto de las 290.926 quejas resueltas en el primer semestre de 2014 por los establecimientos bancarios se presenta un 60% de las respuestas finales a favor del consumidor financiero y un 40% a favor de la entidad, como se observa en la gráfica siguiente:



Gráfica No.6

De las quejas presentadas ante los Defensores del Consumidor Financiero se resolvieron en el primer semestre 2014, 16.927 quejas, de las cuales el 60% de las reclamaciones tuvo respuesta final a favor del Consumidor Financiero² y 40% con respuesta final a favor de la entidad. En la gráfica se compara con la distribución del año 2014.

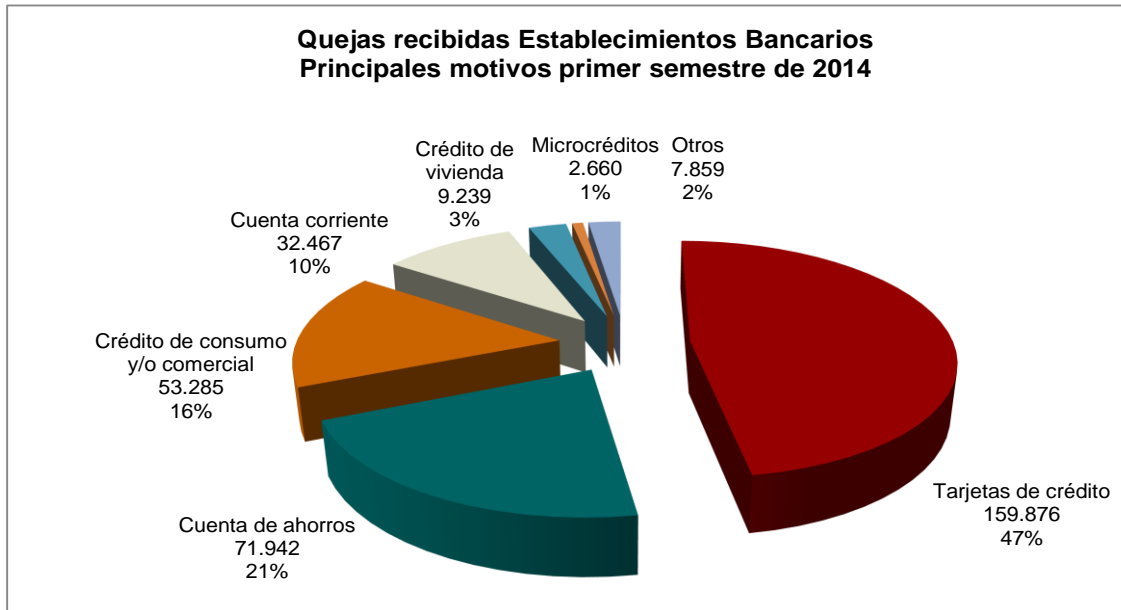


Gráfica No.7

El producto con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas ante los establecimientos bancarios, es el de tarjetas de crédito con 159.876 (47%), seguido de cuenta de ahorros con 71.942 (21%), crédito de consumo y/o comercial 53.285 (16%), cuenta corriente 32.467 (10%), y crédito de vivienda 9.239 (3%) entre otros, como se observa en la siguiente gráfica:

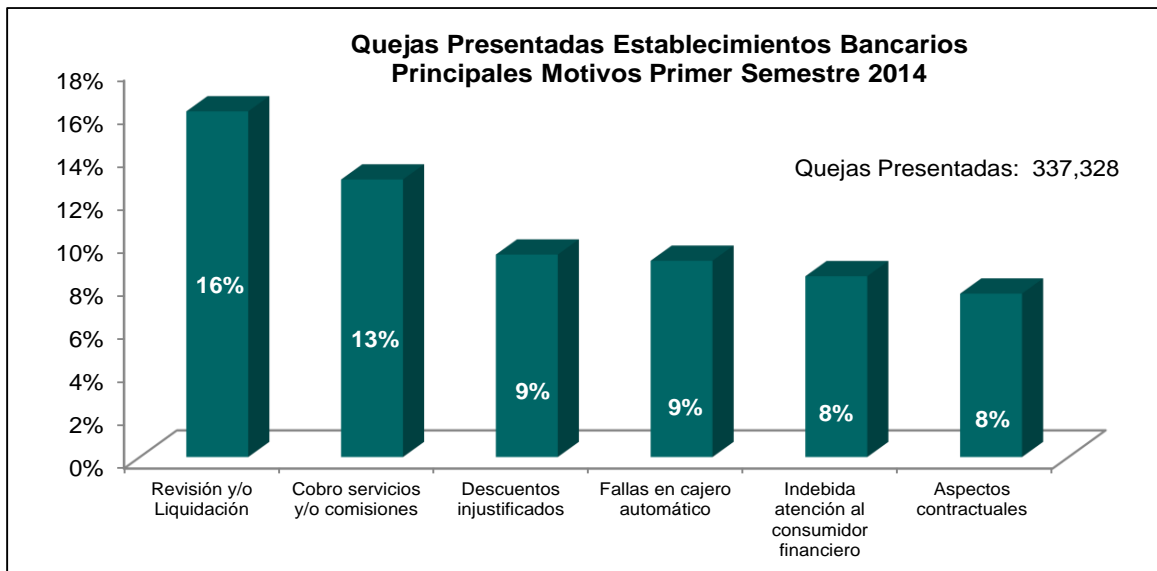
² Las decisiones favorables al consumidor financiero emitidas por el Defensor del Consumidor Financiero DCF pueden tener varias vías:

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



Gráfica No.8

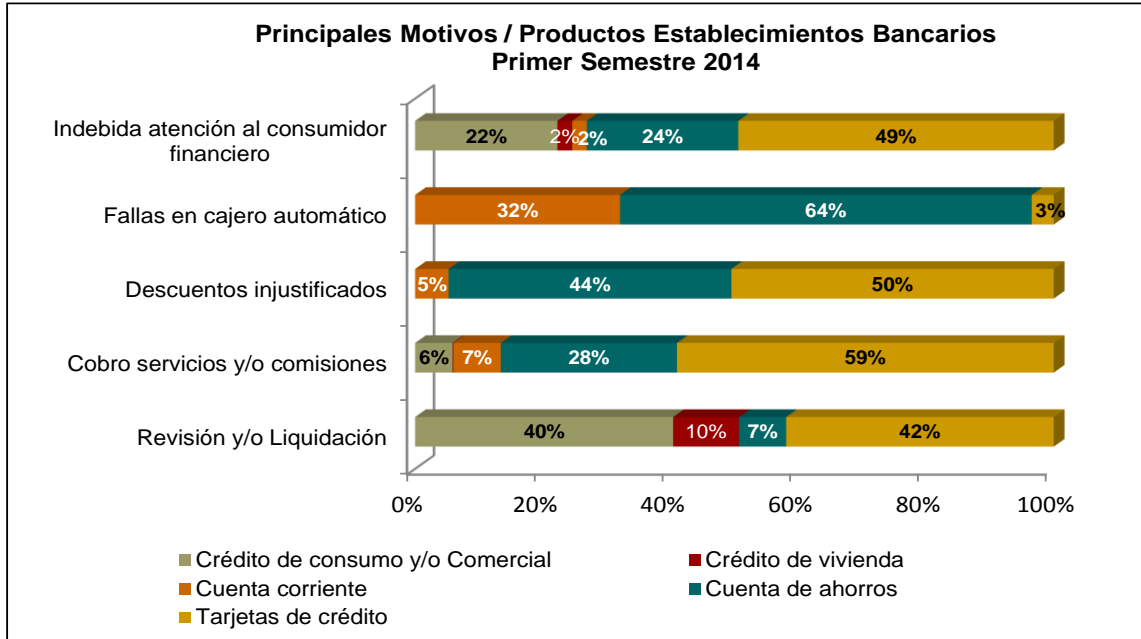
Del análisis efectuado se puede concluir que los motivos más significativos que dieron origen a las reclamaciones sobre los establecimientos bancarios, según se observa en la gráfica siguiente, son: revisión y/o liquidación 54.119 (16%), cobro servicios y/o comisiones 43.450 (13%), descuentos injustificados 31.696 (9%), Fallas en cajero automático 30.730 (9%) e Indebida atención al consumidor financiero 28.307 (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 cobro servicios y/o comisiones (59%), cuenta de ahorros presenta como

motivo de mayor significancia fallas en cajero automático (64%), crédito de consumo y/o comercial con revisión y/o liquidación (40%), cuenta corriente presenta como motivo principal fallas en cajero automático (32%), y crédito de vivienda cuyo motivo principal, revisión y/o liquidación, tiene una contribución del (10%).



Gráfica No.10

El número de quejas presentadas de manera comparativa primer semestre 2013/2014 por entidad es como se muestra en la siguiente tabla:

NOMBRE ENTIDAD	Primer Semestre	
	2.013	2.014
Bancolombia	19,76%	17,33%
Banco Colpatria	13,31%	17,56%
Citibank-Colombia	8,88%	8,32%
Banco de Occidente	5,58%	6,39%
BCSC	9,99%	9,48%
Banco AV Villas	5,28%	3,02%
BBVA Colombia	5,56%	4,99%
Banco de Bogotá	5,25%	5,23%
Banco Davivienda	3,15%	5,07%
Banco Santander	4,19%	7,90%
Helm Bank	3,92%	1,49%
HSBC Colombia	4,58%	3,39%
Banco Popular	1,94%	2,99%
Banco Falabella S.A.	2,87%	2,04%
Banco Agrario de Colombia	1,57%	0,95%
Banco GNB Sudameris	1,35%	1,14%
Banco WWB S.A.	1,27%	0,90%
Otros	1,55%	1,81%
TOTAL	100%	100%

Tabla No.1

La tabla siguiente muestra las principales variables por establecimientos bancarios a junio 30 de 2014:

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

Entidad	jun-14			sultados del Ejercicio Acumulados año corri			Variación mensual			Variación anual			
	Activo	Pasivo	Patrimonio	jun-13	may-14	jun-14	Activo	Pasivo	Patrimonio	Activo	Pasivo	Patrimonio	Resultados ¹
BANCOS NACIONALES													
BANCO DE BOGOTÁ	62.305.013	50.438.102	11.866.912	782.481	566.049	734.528	1,7%	1,8%	1,2%	16,4%	14,8%	24,0%	-6,1%
BANCO POPULAR	17.402.497	14.880.010	2.522.487	220.884	169.519	201.613	-5,0%	-5,8%	0,2%	10,5%	9,7%	15,0%	-8,7%
BANCOLOMBIA	87.892.478	72.624.949	15.267.530	803.196	753.886	860.471	0,5%	0,4%	1,0%	5,8%	1,6%	31,6%	7,1%
HELM BANK	0	0	0	109.518	127.950	0	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%
OCCIDENTE	29.702.222	25.746.118	3.956.104	214.714	232.245	260.217	3,8%	4,1%	1,5%	13,7%	13,9%	12,3%	21,2%
BCSC	11.013.967	9.731.348	1.282.619	132.902	124.206	144.631	1,7%	1,7%	1,6%	13,4%	13,8%	10,4%	8,8%
DAVIMENDA	48.969.398	42.712.026	6.257.372	236.920	473.182	543.830	0,6%	0,5%	1,4%	12,2%	12,1%	12,5%	129,5%
BANCO AV VILLAS	10.487.218	9.250.393	1.236.824	91.258	81.763	101.447	3,1%	3,4%	0,7%	11,1%	11,0%	11,7%	11,2%
BANCA MIA	1.396.321	1.065.071	331.250	19.666	17.795	22.011	0,7%	0,5%	1,3%	22,9%	27,5%	10,1%	11,9%
WWB S.A.	883.321	456.715	426.606	6.083	17.496	18.993	1,1%	1,8%	0,4%	7,9%	7,7%	8,0%	212,2%
BANCOOMEVA	2.737.911	2.514.178	223.733	1.685	13.860	16.434	0,0%	-0,1%	1,2%	13,3%	13,2%	14,8%	875,6%
BANCO FINANCIERA	1.350.955	1.154.625	196.331	13.139	9.184	11.263	1,8%	1,9%	1,1%	7,2%	7,8%	4,1%	-14,3%
COOPCENTRAL	662.931	473.227	189.704	0	2.703	2.310	2,8%	4,1%	-0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL BANCOS NACIONALES	274.804.232	231.046.762	43.757.471	2.632.446	2.589.837	2.917.750	-3,9%	-4,1%	-2,6%	5,9%	3,9%	17,5%	10,8%
BANCOS EXTRANJEROS													
BANCO CORPBANCA	25.346.108	22.304.063	3.042.045	106.742	-35.826	102.943	86,8%	111,8%	0,0%	154,0%	146,9%	221,1%	-3,6%
CITIBANK	9.884.849	8.259.126	1.625.722	65.051	63.647	70.314	-1,4%	-1,8%	0,7%	12,9%	14,5%	5,5%	8,1%
BANCO GNB COLOMBIA S.A.	1.323.746	1.164.185	159.561	-55.920	-21.897	-31.079	1,7%	2,8%	-5,3%	-26,0%	-28,9%	5,2%	44,4%
GNB SUDAMERIS	15.076.303	13.850.579	1.225.724	52.413	69.403	77.425	1,9%	2,0%	0,0%	18,6%	18,3%	21,9%	47,7%
BBVA	37.735.241	34.514.558	3.220.683	244.302	203.618	245.613	-1,3%	-1,6%	1,4%	7,7%	7,3%	11,8%	0,5%
RED MULTIBANCA COLPATRIA	17.620.357	16.140.355	1.480.002	147.816	133.282	150.454	0,1%	0,0%	1,2%	15,0%	15,3%	11,5%	1,8%
PROCREdit	181.856	146.086	35.770	358	-3.866	-4.969	-5,6%	-6,2%	-3,0%	-35,2%	-38,7%	-16,0%	-1489,4%
BANCO FALABELLA S.A.	1.330.556	1.054.384	276.171	17.724	23.000	26.721	5,0%	6,0%	1,4%	20,4%	22,0%	14,6%	50,8%
BANCO PICHINCHA S.A.	2.556.989	2.271.317	285.672	10.275	12.892	14.368	2,2%	2,4%	0,5%	30,3%	33,3%	10,3%	39,8%
BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS	386.634	216.933	169.701	0	-5.414	-6.687	11,3%	23,4%	-1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL BANCOS EXTRANJEROS	111.442.639	99.921.587	11.521.052	588.760	438.840	645.102	11,6%	13,0%	0,6%	28,2%	27,2%	37,2%	9,6%
CORPORACIONES FINANCIERAS NACIONALES													
CORFICOLOMBIANA	10.438.528	6.260.954	4.177.574	312.968	236.576	266.696	5,6%	8,4%	1,7%	18,1%	15,8%	21,7%	-14,8%
B INV BANCOLOMBIA	518.510	8.511	509.999	26.051	17.401	16.742	0,7%	2,1%	0,7%	-0,3%	-27,3%	0,3%	-35,7%
TOTAL CFI PRIVADAS NACIONALES	10.957.038	6.269.465	4.687.573	339.019	253.977	283.438	5,4%	8,4%	1,6%	17,1%	15,7%	18,9%	-16,4%
CORPORACIONES FINANCIERAS EXTRANJERAS													
JP MORGAN	481.670	115.196	366.474	787	4.688	5.635	-37,7%	-71,8%	0,3%	-43,6%	-77,1%	4,4%	616,1%
BNP PARIBAS COLOMBIA	188.707	93.307	95.401	-4.059	-6.585	-7.169	2,6%	6,1%	-0,6%	-0,8%	-7,7%	7,0%	-76,6%
ITAÚ BBA COLOMBIA	386.219	52.727	333.491	-10.934	-5.228	-6.779	0	-22,9%	0	0	-1	0	0
TOTAL CFI PRIVADAS EXTRANJERAS	1.056.596	261.231	795.365	(14.206)	(7.125)	(8.314)	10,4%	-47,3%	72,4%	-28,8%	-63,2%	2,8%	41,5%

(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 enero 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 M extranjero a partir de 2012.

Tabla No.2

3. CONCLUSIONES

- La participación de los establecimientos bancarios corresponde al 72% del total consolidado de quejas presentadas en las tres instancias durante el primer semestre de 2014, presentando un aumento frente al número de quejas radicadas en el primer semestre de 2013 del 4%.
- Se destaca el aumento de las quejas presentadas en el primer semestre de 2014 ante los establecimientos bancarios y la SFC en un 4% y 8% respectivamente y una disminución en el defensor del consumidor financiero en un 6%, 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 47%
 - Cuenta de ahorros con una participación del 21%
 - Crédito de consumo y/o comercial con una participación del 16%
 - Cuenta corriente con una participación del 10%
 - Crédito de vivienda con una participación del 3%
- Los principales motivos de los establecimientos bancarios corresponden a los conceptos de revisión y/o liquidación (16%), cobro servicios y/o comisiones (13%), descuentos injustificados (9%), fallas en cajero automático (9%), indebida atención al consumidor financiero (8%) y aspectos contractuales (8%), entre otros.
- Respecto a la evaluación realizada es importante destacar que durante el primer semestre de 2014, de las quejas que tenían por tramitar los establecimientos bancarios, el 60% de las respuestas fueron a favor del consumidor financiero y el 40% a favor de la entidad. En lo atinente a las quejas tramitadas ante el defensor del consumidor financiero, el 60% de las respuestas fue a favor del consumidor financiero y el 40% 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 2010 tanto en la SFC, establecimientos bancarios y defensores del consumidor financiero, son:
 - Banco Colpatria: 17.5%
 - Bancolombia: 17.3%
 - Banco BCSC: 9.4%
 - Banco Citibank: 8.3%
 - Banco Santander: 7.9%
 - Banco de Occidente: 6.3%
 - Banco de Bogotá: 5.2%
 - Banco de Davivienda: 5.0%

- Durante el primer semestre de 2014 se observa que las entidades vigiladas reciben el mayor número de reclamaciones (89%) frente a las registradas por los defensores del consumidor financiero (6%) y por la SFC (5%), 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 a la Superintendencia Financiera.

TABLA DE GRÁFICAS

No. Gráfica	Nombre	Pág. No.
1	Comparativo Quejas Presentadas Establecimientos Bancarios Primer Semestre Año 2010/2014	4
2	Comparativo Quejas Presentadas Establecimientos Bancarios Primer Semestre Año 2013/2014	4
3	Quejas Primer Semestre 2013/2014 Por Instancia de Presentación Establecimientos Bancarios	5
4	Quejas Presentadas Entidades Vigiladas/Defensor del Consumidor Financiero/SFC – Primer Semestre de 2014	5
5	Comportamiento Trimestral Consolidado Quejas Presentadas Establecimientos Bancarios – Primer Semestre de 2014	6
6	Sentido de las Respuestas Finales Establecimientos Bancarios – Primer Semestre de 2014	6
7	Sentido de las Respuestas Finales Defensor del Consumidor Financiero – Primer Semestre de 2014	7
8	Quejas Presentadas Establecimientos Bancarios Principales Productos – Primer Semestre de 2014	8
9	Quejas Presentadas Establecimientos Bancarios Principales Motivos – Primer Semestre de 2014	8
10	Principales Motivos/Productos Establecimientos Bancarios – Primer Semestre de 2014	9
Tabla 1	Comparativo de quejas por entidad Establecimientos Bancarios – Primer Semestre de 2014	9
Tabla 2	Principales variables por establecimientos bancarios a junio 30 de 2014	10