

Crecen quejas por malos servicios en bancos

DURANTE EL cuarto trimestre del año pasado, los bancos recibieron 263.097 quejas por malos servicios en diferentes productos, reportó la Superintendencia Financiera.

Precisa la entidad de control del sistema financiero que el 95% de las reclamaciones de los clientes ante los establecimientos de crédito se relacionaron con cinco productos: el 43% correspondió a quejas contra el uso de las tarjetas de crédito, el 31% se hizo contra las cuentas de ahorro, el 13% se relacionó con diferencias en los créditos de consumo y comerciales y el 8% de los reclamos fue contra las cuentas corrientes.

Durante el cuarto trimestre de 2014 el total de quejas contra las entidades financieras vigiladas ascendió a 378,079. Del total de

reclamaciones, el 70% estaba a cargo de los establecimientos bancarios, precisa el informe de prensa de la entidad de control.

Las reclamaciones que involucran a las tarjetas de crédito sumaron en el cuarto trimestre del año pasado 112.862. Los bancos con las mayores quejas en tarjetas de crédito fueron GNB Sudameris y Banco de Bogotá. Las reclamaciones asociadas a revisión o liquidación ascendieron a 17.773; las relacionadas con cobro de servicios y comisiones fueron de 16.186.

Señala el informe de la Superintendencia Financiera que el total de quejas durante el cuarto trimestre de 2014 relacionadas con las cuentas de ahorro ascendió a 82.558. Las peticiones asociadas al motivo fallas en cajero automá-

tico ascendieron a 25.348. Indica el informe que el total de reclamaciones asociadas a los créditos de consumo y comercial llegó a los 33.554. En este caso las mayores solicitudes se presentaron al estatal banco Agrario y al Falabella.

En cuanto a diferencias en el manejo de las cuentas corrientes, el total de quejas durante el cuarto trimestre de 2014 fue de 19.759. El mayor número de solicitudes se dirigió a los bancos GNB Sudameris y Bancolombia.

Reseña el informe de la Superintendencia Financiera que en cuanto a los reclamos en los créditos de vivienda el total de quejas durante el cuarto trimestre de 2014 fue de 4.395. El mayor número de quejas en créditos de vivienda se presentó en los bancos Colpatria y Popular.