



Superintendencia Financiera
de Colombia

**INFORME ESTADÍSTICAS DE QUEJAS RECIBIDAS POR
ENTIDADES VIGILADAS, EV
DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, DCF
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, SFC**

Año 2014

SOCIEDADES FIDUCIARIAS



TABLA DE CONTENIDO

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

TABLA DE GRÁFICAS

No. Gráfica	Nombre	Pág. No.
1	Comparativo Quejas Presentadas Sociedades Fiduciarias año 2010 al 2014	4
2	Comparativo Quejas Presentadas Sociedades Fiduciarias año 2013 y 2014	4
3	Quejas año 2013 y 2014 Por Instancia de Presentación Sociedades Fiduciarias	5
4	Quejas Presentadas Entidades Vigiladas/Defensor del Consumidor Financiero/SFC – año 2014	5
5	Comportamiento Trimestral Consolidado Quejas Presentadas Sociedades Fiduciarias – año 2013 y 2014	6
6	Sentido de las Respuestas Finales Sociedades Fiduciarias – año 2014	6
7	Sentido de las Respuestas Finales Defensor del Consumidor Financiero – año 2014	7
8	Quejas Presentadas Sociedades Fiduciarias Principales Productos – año 2014	7
9	Quejas Presentadas Sociedades Fiduciarias Principales Motivos – año 2014	8
10	Principales Motivos/Productos Sociedades Fiduciarias – año 2014.	8

1. Introducción

Este documento se realiza con base en la clasificación de productos y motivos establecido en el “Informe Estadístico de Reclamaciones” (Circular Externa 024 de 2013 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.

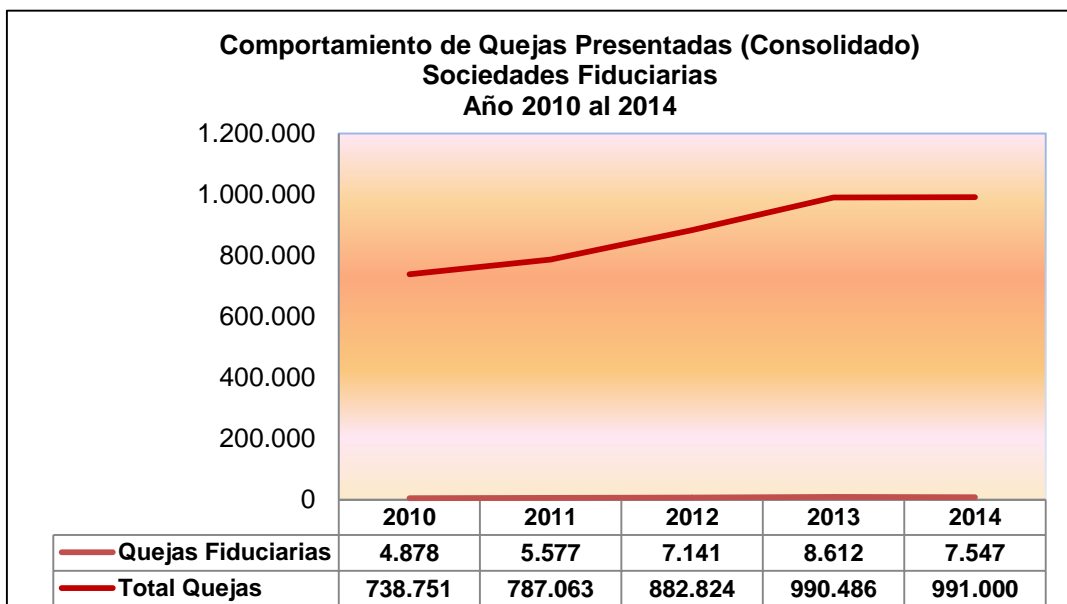
El documento estudia las cifras correspondientes a las sociedades fiduciarias, autorizadas para operar en nuestro país. Del análisis efectuado al consolidado de quejas presentadas en las diferentes instancias se encuentra que las sociedades fiduciarias participan del universo de quejas con el 1% (7.547), respecto de los resultados correspondientes al año 2014. Ahora, la investigación plasmada en este documento trabaja con cifras correspondientes a 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 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.

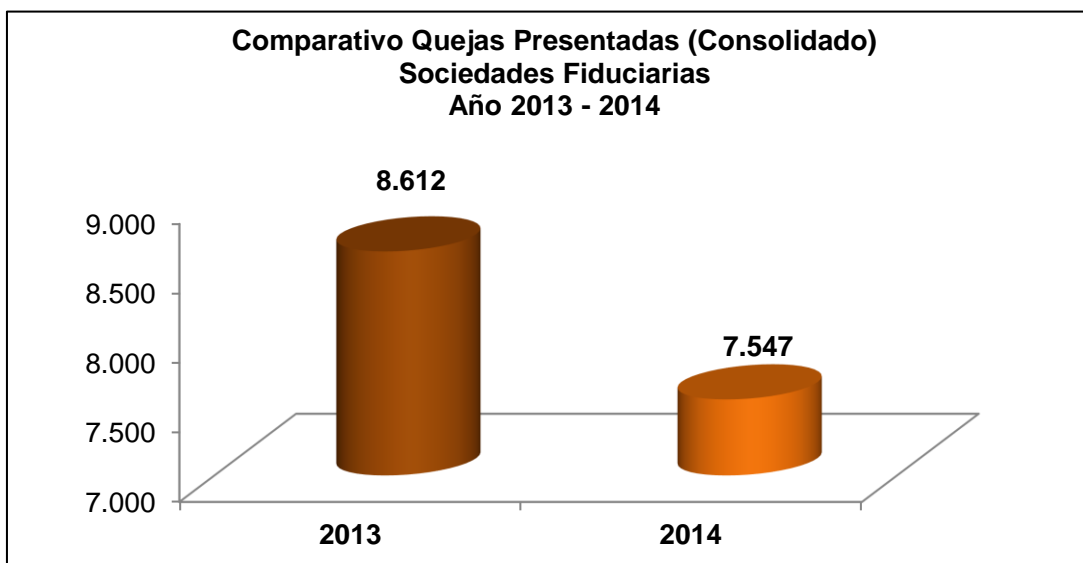
2. Resultados de la Consolidación de Datos – Sociedades Fiduciarias

En un análisis comparativo de las quejas relativas a las Sociedades Fiduciarias desde el año 2010 hasta el año 2014, encontramos un aumento constante en las mismas de un 55% pasando de 4.878 a 7.547 quejas (2010-2014), como se observa en la gráfica:



Gráfica No.1

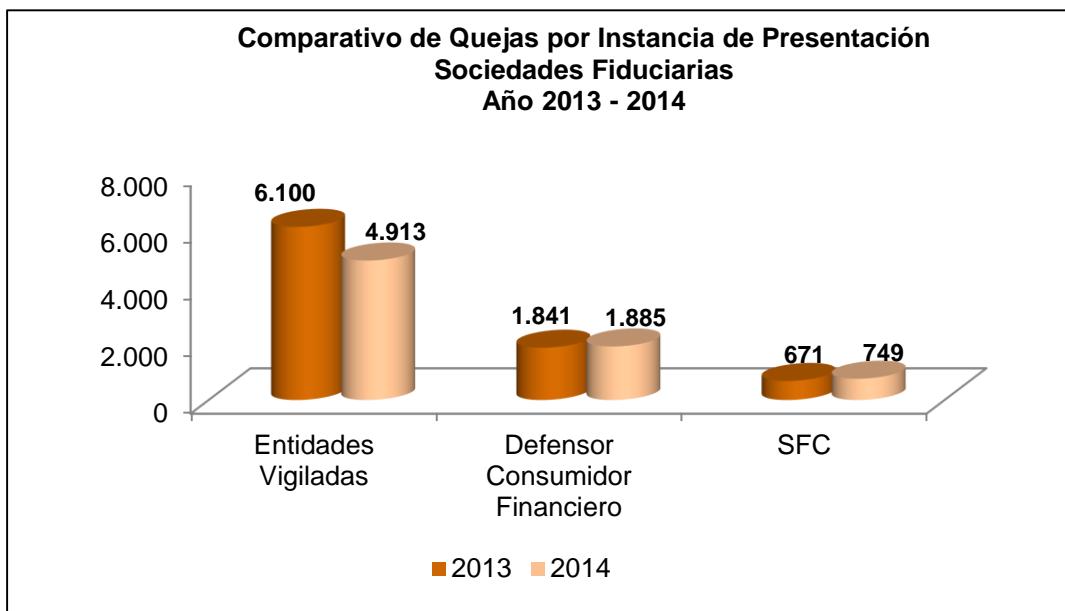
Ahora, para año 2014 disminuye el total general de quejas recibidas en un 12% con respecto al año 2013.



Gráfica No.2

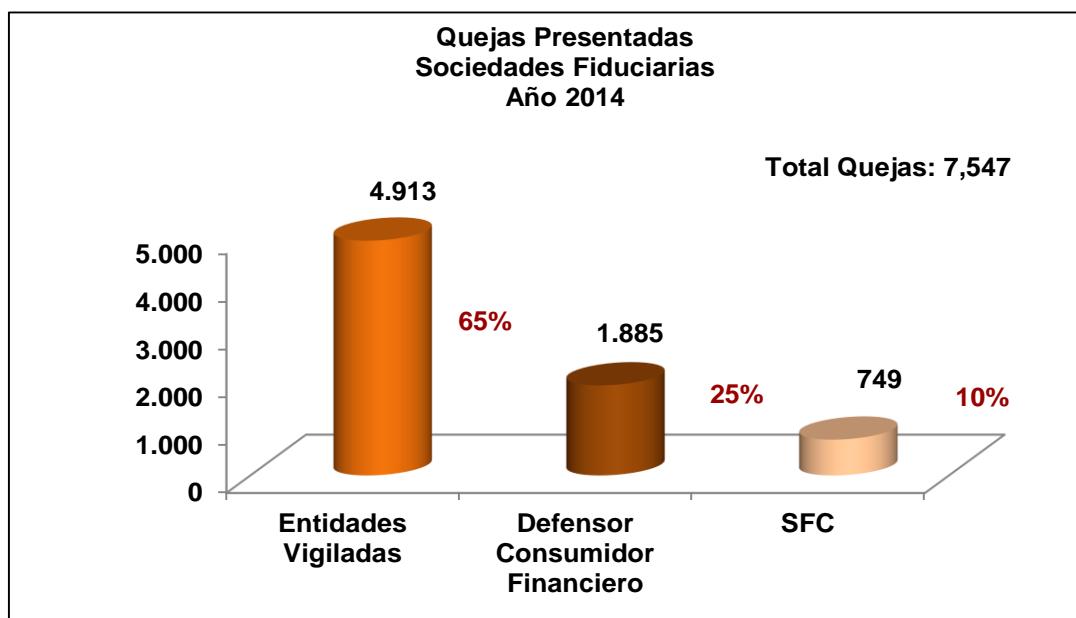
En un estudio de las quejas presentadas a las sociedades fiduciarias en las diferentes instancias como son SFC, DCF y EV, en el año 2014 encontramos que se presentó una

disminución de las quejas para las entidades vigiladas del 19%, y un aumento de las quejas presentadas ante el DCF y la SFC del 2% y 12% respectivamente, con respecto al año 2013, como se observa en la gráfica siguiente:



Gráfica No.3

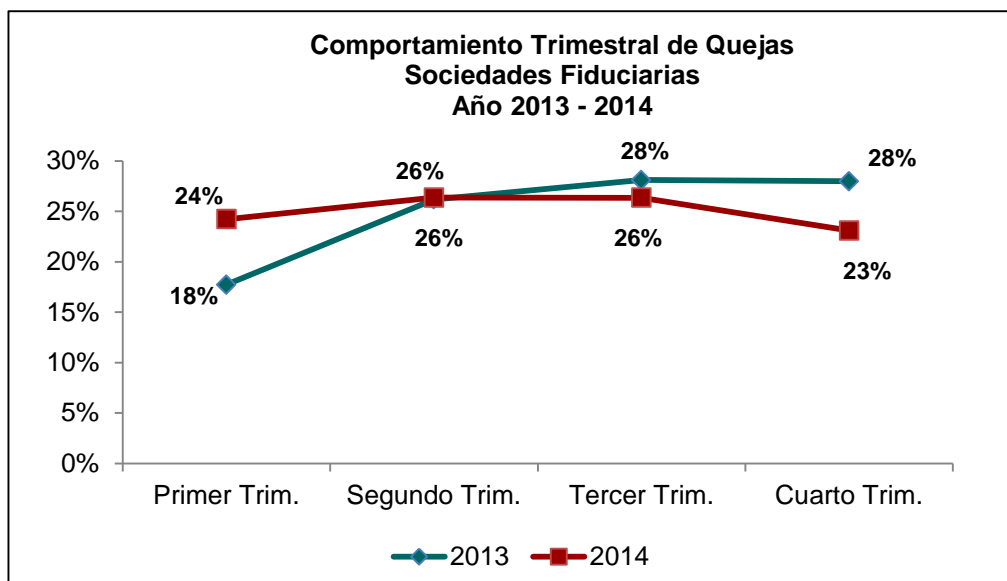
Ahora bien, en lo atinente al año 2014, de las 8.612 quejas reportadas, el 65% fue ante las sociedades fiduciarias, el 25% corresponde a los DCF y el 10% corresponde a la SFC.



Gráfica No.4

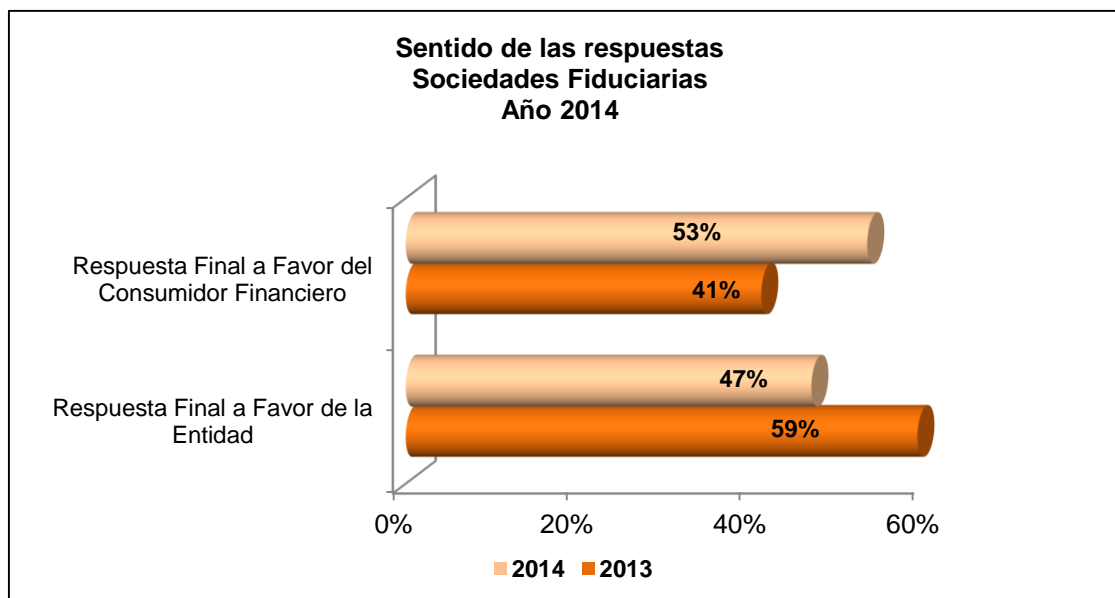
En el comportamiento trimestral de las quejas presentadas por las sociedades fiduciarias durante el año 2014 se observa que el tercer y cuarto trimestre presentaron la mayor participación 1.989 (26%) y 1.988 (26%) respectivamente, como se detalla en la gráfica

siguiente, la cual muestra el comportamiento de las quejas en los trimestres del año 2013 y 2014.



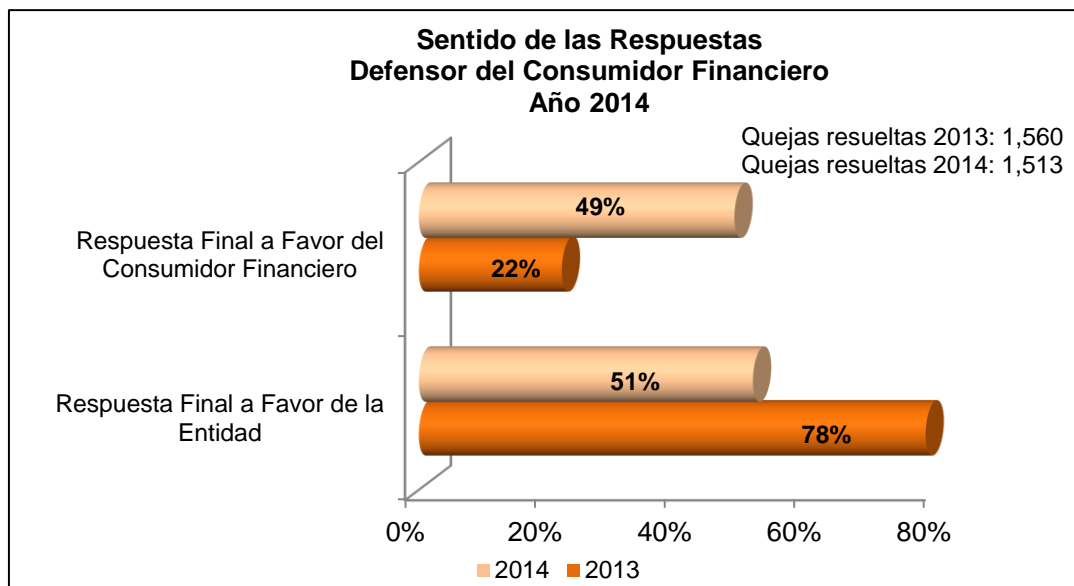
Gráfica No.5

Respecto de las quejas resueltas en el año de 2014 por las sociedades fiduciarias (5.028) se presenta un 53% de las respuestas finales a favor del consumidor financiero y un 47% 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 2014, 1.513 de las cuales el 49% de las reclamaciones tuvo respuesta final a favor del consumidor financiero y el 51% tuvo respuesta final a favor de la entidad, como se indica a continuación:

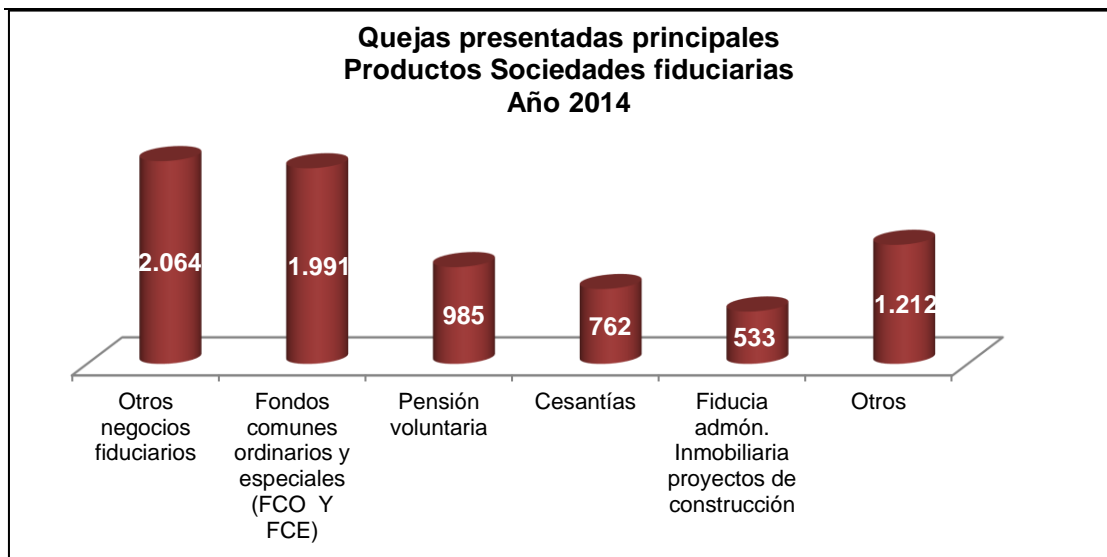


Gráfica No.6

El producto con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas ante las sociedades fiduciarias, es el de otros negocios fiduciarios 2.064 (27%), fondos comunes ordinarios y especiales con 1.991 (26%), seguido de pensión voluntaria 985 (13%), cesantías 762 (10%) y fiducia admón. Inmobiliaria 533 (7%), entre otros, como se observa en la siguiente gráfica:

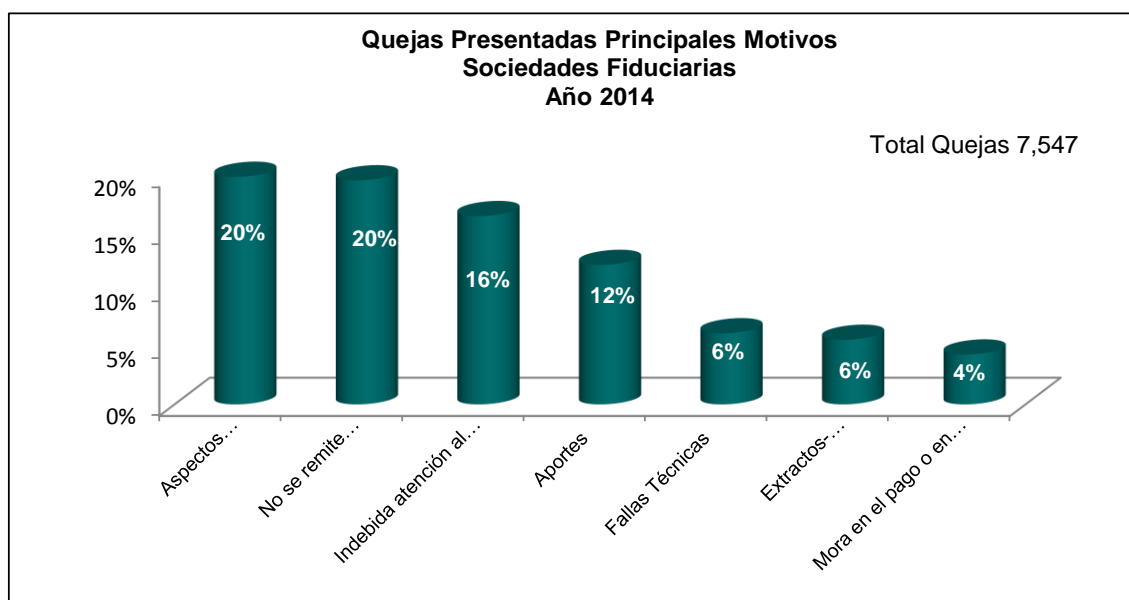
² Las decisiones favorables al consumidor financiero emitidas por el Defensor del Consumidor Financiero pueden tener varias vías:

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



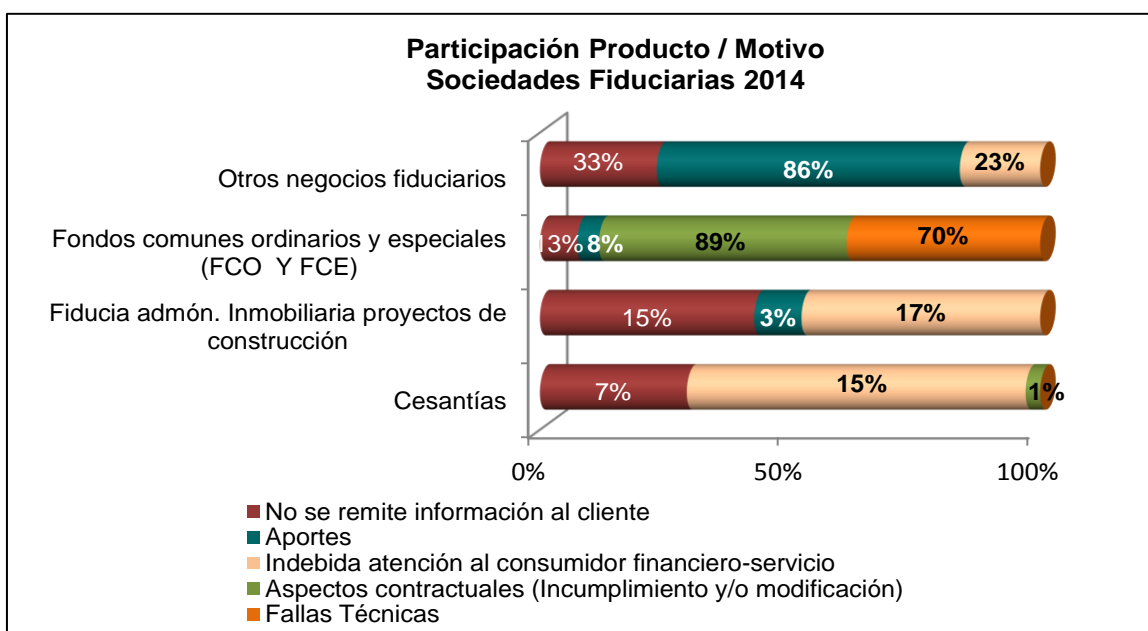
Gráfica No.7

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: aspectos contractuales 1.501 (20%), no se remite información al cliente 1.478 (20%), indebida atención al consumidor financiero 1.242 (16%); aportes 920 (12%), 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 principal motivo aspectos contractuales (89%), fiducia de administración presenta como motivo de mayor significancia indebida atención al consumidor financiero (17%), otros negocios fiduciarios como principal motivo aportes (86%) y cesantías con indebida atención al consumidor financiero (15%).



Gráfica No.9

La participación en el número de quejas consolidadas para el año 2014 por entidad es como se muestra en la siguiente tabla:

Nombre Entidad	Participación Quejas 2014
Fiduciaria la Previsora S. A.	43,6%
Fiduciaria Bancolombia S.A.	20,2%
Fiduciaria Davivienda S.A.	8,3%
Fiduciaria Bogotá S.A.	6,8%
Alianza Fiduciaria S.A.	5,1%
Fiduciaria de Occidente S.A.	3,2%
Skandia Sociedad Fiduciaria S.A.	2,4%
Fiduciaria Central S.A.	2,3%
Helm Fiduciaria S.A.	1,7%
Fiduciaria Corficolombiana S.A.	1,0%
Fiduciaria Popular S.A.	0,8%
Acción Sociedad Fiduciaria S.A.	0,8%
Fiduciaria Colpatría S.A.	0,6%
GNB Fiduciaria S.A	0,5%
Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario	0,5%
BBVA ASSET Management S.A.	0,4%
Servitrust GNB Sudameris S.A.	0,4%
Fiduciaria Colmena S.A.	0,4%
Fiduciaria Fiducor S.A.	0,2%
Fiduciaria Petrolera S.A.	0,2%
Fiduciaria Colombiana de Comercio	0,2%
CorpBanca Investment Trust Colombia	0,1%
Fiduciaria Colseguros S.A.	0,1%
Total	100,0%

La tabla a continuación nos muestra los principales variables de las Sociedades Fiduciarias a diciembre 31 de 2014.

**SOCIEDADES FIDUCIARIAS
PRINCIPALES VARIABLES**

Millones de pesos y Porcentaje

Entidad	ACTIVO	PASIVO	PATRIMONIO	GANANCIAS Y PERDIDAS
	dic-14	dic-14	dic-14	dic-14
BBVA FIDUCIARIA	99.208	7.669	91.539	16.814
CORPBANCA SOCIEDAD FIDUCIARIA	72.284	5.564	66.720	14.736
FIDUCIARIA COLMENA	13.624	608	13.015	585
OLD MUTUAL FIDUCIARIA	164.937	3.343	161.594	18.743
PREVISORA S.A.	291.506	54.570	236.936	36.467
FIDUCOR S.A.	14.661	1.092	13.569	422
ALIANZA S.A.	99.675	46.479	53.196	23.083
FIDUPOPULAR	61.879	7.068	54.811	1.338
CORFICOLOMBIANA	100.043	45.272	54.771	4.954
FIDUOCCIDENTE S.A.	221.578	23.282	198.296	32.123
BOGOTA S.A.	275.769	60.661	215.108	58.486
HELM FIDUCIARIA	57.064	6.245	50.819	8.969
CITITRUST S.A.	117.660	30.284	87.376	45.008
FIDUCIARIA COLPATRIA	29.458	4.128	25.331	682
FIDUCIARIA GNB	32.523	8.837	23.686	2.925
FIDUCOLOMBIA S.A.	308.998	55.768	253.230	59.863
ACCION FIDUCIARIA	20.317	3.360	16.956	7.712
SERVITRUST GNB SUDAMERIS	35.483	13.414	22.069	1.406
FIDUCENTRAL S.A.	20.672	4.143	16.530	409
FIDUAGRARIA S.A.	36.698	9.355	27.343	-2.385
FIDUCOLDEX S.A.	58.748	8.266	50.482	3.591
FIDUCIARIA DAVIVIENDA	146.852	16.385	130.467	23.345
FIDUPETROL S.A.	0	0	0	0
FIDUCIARIA COLSEGUROS S.A.	6.295	286	6.009	-155
FIDUCIARIA DEL PAIS S.A.	7.210	807	6.404	11
GESTION FIDUCIARIA S.A.	7.312	294	7.017	204
CREDICORP CAPITAL FIDUCIARIA S.A.	8.986	1.268	7.717	1.188
BNP PARIBAS SECURITIES SERVICES SOCIEDAD FIDU	8.457	1.912	6.545	-2.616
TOTAL	2.317.896	420.359	1.897.537	357.909

Tabla No. 2

3. CONCLUSIONES

1. El total de quejas recibidas por los Sociedades Fiduciarias presentaron un incremento del 55% desde el año 2010 hasta el año 2014.
2. La participación de las sociedades fiduciarias corresponde al 1% del total consolidado de quejas presentadas en las tres instancias durante el año de 2014, presentando una disminución frente al número de quejas radicadas del 12% con respecto al 2013.
3. Los productos con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas, son:
 - Otros negocios fiduciarios 27%
 - Fondos comunes ordinarios y especiales con una participación del 26%
 - Pensión voluntaria con una participación del 13%
 - Cesantías con una participación del 10%
 - Fiducia de administración con una participación del 7%
4. Los principales motivos de las sociedades fiduciarias corresponden a los conceptos de aspectos contractuales (20%), no se remite información al cliente (20%), indebida atención al consumidor financiero (16%) y aportes (12%), entre otros.
5. Respecto a la evaluación realizada es importante destacar que durante el año 2014, de las quejas que tenían por tramitar las sociedades fiduciarias, el 53% de las respuestas fueron a favor del consumidor financiero y el 47% a favor de la entidad. En lo atinente a las quejas tramitadas ante el Defensor del Consumidor Financiero, el 49% de las respuestas son a favor del consumidor financiero y el 51% de las respuestas finales a favor de la entidad.
6. Las compañías con mayor participación en el número de quejas presentadas en el 2014 tanto en la SFC, sociedades fiduciarias y defensores del consumidor financiero, son:
 - Fiduciaria La Previsora: 43.6%
 - Fiduciaria Bancolombia: 20.2%
 - Fiduciaria Davivienda: 8.3%
 - Fiduciaria Bogotá: 6.8%
 - Alianza Fiduciaria: 5.1%
 - Fiduciaria de Occidente: 3.2%
7. Durante el año 2014 se observa que las entidades vigiladas reciben el mayor número de reclamaciones (65%) frente a las registradas por los Defensores del Consumidor Financiero (25%) y por la SFC (10%), 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.