



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

ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS



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 Establecimientos Bancarios Año 2010 al 2014	4
2	Comparativo Quejas Presentadas Establecimientos Bancarios Año 2013 y 2014	4
3	Quejas Establecimientos Bancarios Por Instancias de Presentación Año 2013 y 2014	5
4	Quejas Presentadas Entidades Vigiladas/Defensor del Consumidor Financiero/SFC – Año 2014	5
5	Comportamiento Trimestral Consolidado Quejas Presentadas Establecimientos Bancarios – Año 2013 y 2014	6
6	Sentido de las Respuestas Finales Establecimientos Bancarios Año 2013 y 2014	6
7	Sentido de las Respuestas Finales Defensor del Consumidor Financiero – Año 2013 y 2014	7
8	Quejas Presentadas Establecimientos Bancarios Principales Productos – Año 2014	8
9	Quejas Presentadas Establecimientos Bancarios Principales Motivos – Año 2014	8
10	Principales Motivos/Productos Establecimientos Bancarios – Año 2014	9

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 DCF, y diligenciado según análisis individual realizado respecto de cada queja.

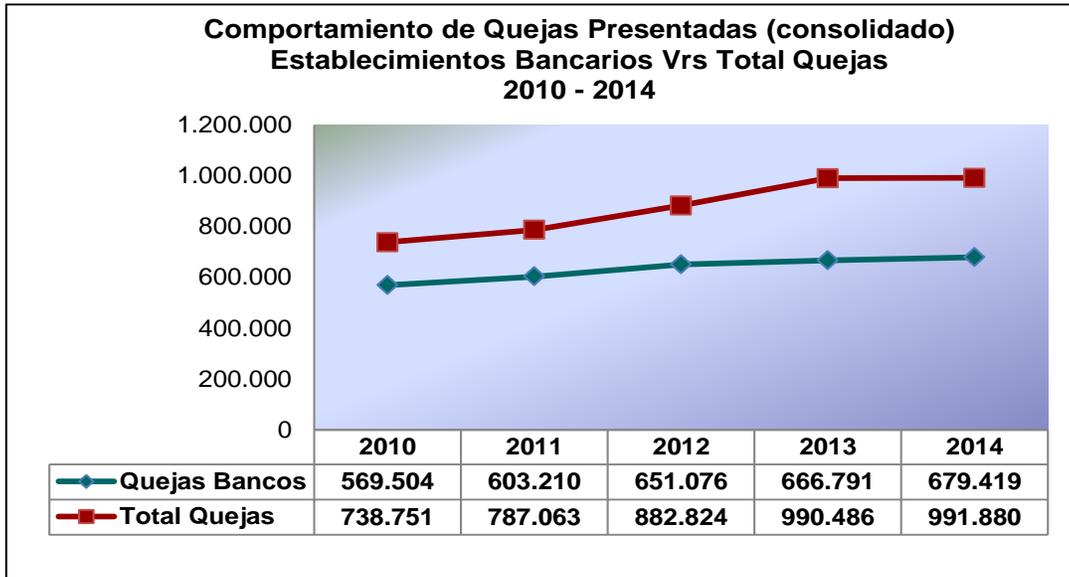
Los datos estadísticos consolidados hacen referencia a la información reportada sobre las quejas presentadas por los clientes y/o usuarios a través de los canales dispuestos por la EV, DCF Y SFC.

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% (600.825), respecto de los resultados correspondientes al año 2014. Ahora, el análisis plasmado en este documento trabaja con cifras correspondientes a los años 2010 a 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 sistema automatizado de registro de trámites en la SFC, Solip.

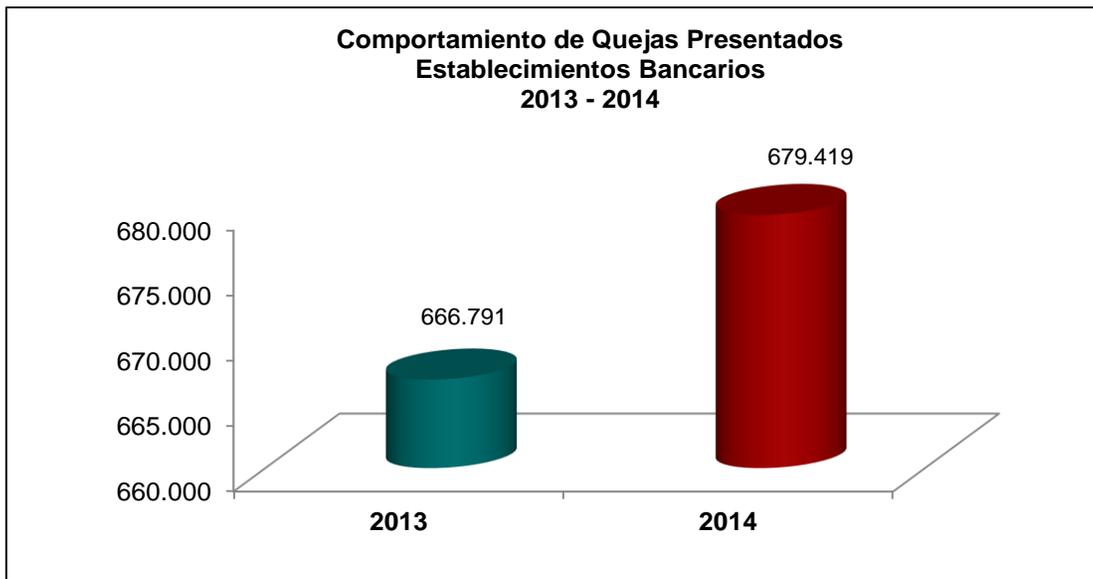
2. Resultados de la Consolidación de Datos - Establecimientos Bancarios

En un análisis comparativo de las quejas relativas a los Establecimientos Bancarios desde el año 2010 hasta el año 2014, encontramos un aumento en las mismas de un 19%, pasando de 569.504 a 679.419 quejas (2010-2014), como se observa en la gráfica siguiente.



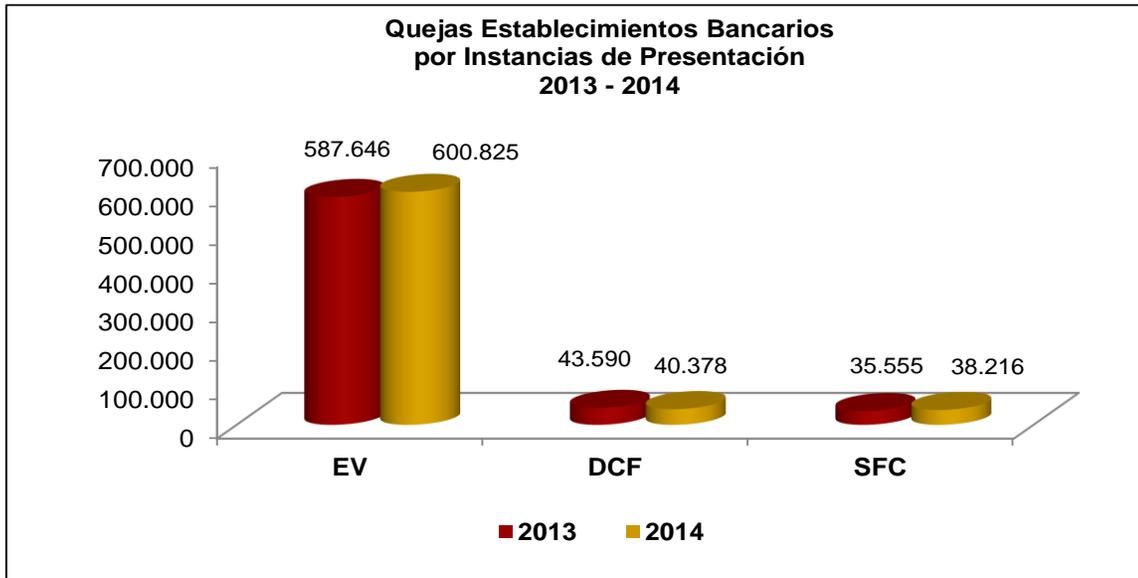
Gráfica No.1

No obstante lo anterior, para el año 2014 el incremento es inferior al de los años anteriores, aumentando el total general de quejas recibidas en un 2% con respecto al año 2013.



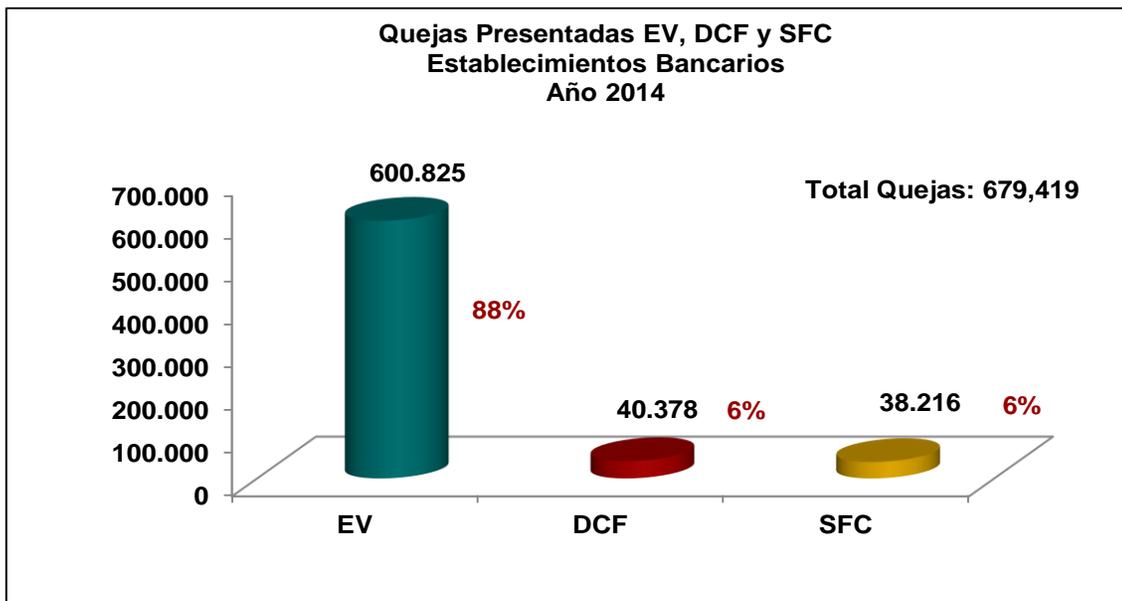
Gráfica No.2

En un estudio de las quejas presentadas a los Establecimientos Bancarios en las diferentes instancias como son SFC, DCF y EV, encontramos que se presentó un incremento de las quejas presentadas ante las EV del 2% y del 7% para la SFC, y una disminución del 7% ante la DCF. En la siguiente gráfica se compara con la distribución del año 2013.



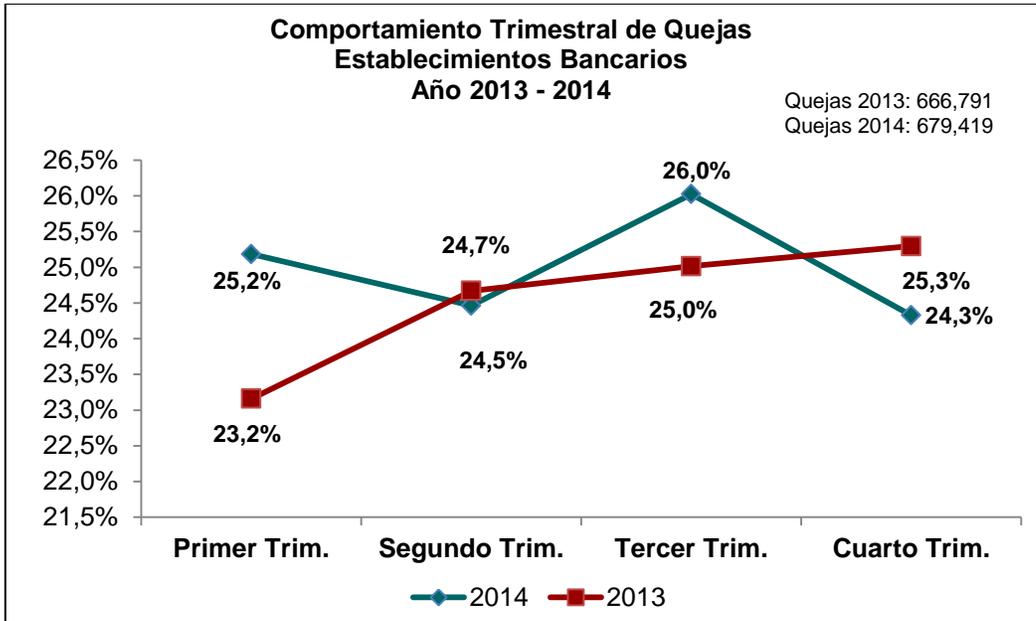
Gráfica No.3

Ahora bien, en lo atinente al año 2014, de las 679.419 quejas reportadas, el 88% fue ante los Establecimientos Bancarios, el 6% corresponde a los DCF y el 6% faltante corresponde a la SFC.



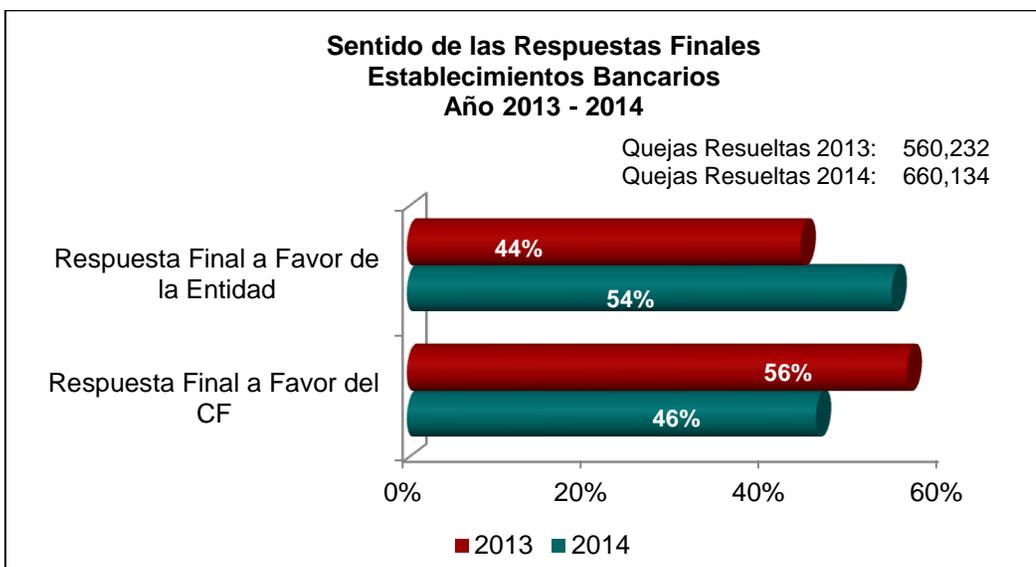
Gráfica No.4

En el comportamiento trimestral de las quejas presentadas por los Establecimientos Bancarios durante el año 2014 se observa que en el tercer trimestre se presentó la mayor participación con el 26% del total de quejas presentadas, como se detalla en la gráfica siguiente, la cual se compara con el comportamiento trimestral de quejas del año 2013.



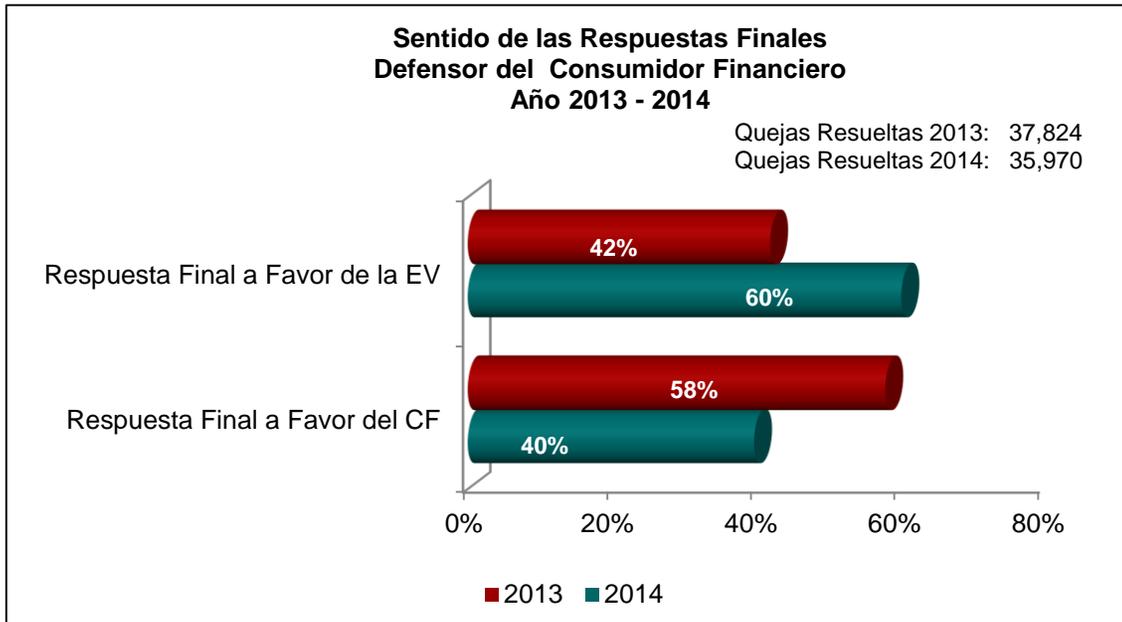
Gráfica No.5

Respecto de las quejas resueltas en el año 2014 por los establecimientos bancarios directamente se presenta un 46% (301.775) de las respuestas finales a favor del Consumidor Financiero y un 54% (358.359) a favor de la entidad. La gráfica siguiente muestra las quejas resueltas tanto en el año 2014 como en el 2013 por los establecimientos bancarios.



Gráfica No.6

De las quejas presentadas ante los DCF se resolvieron en el año 2014 35.970 quejas, de las cuales el 40% (14.306) de las reclamaciones tuvo respuesta final a favor del Consumidor Financiero¹ y 60% (21.664) con respuesta final a favor de la entidad. En la gráfica se compara con la distribución del año 2013.

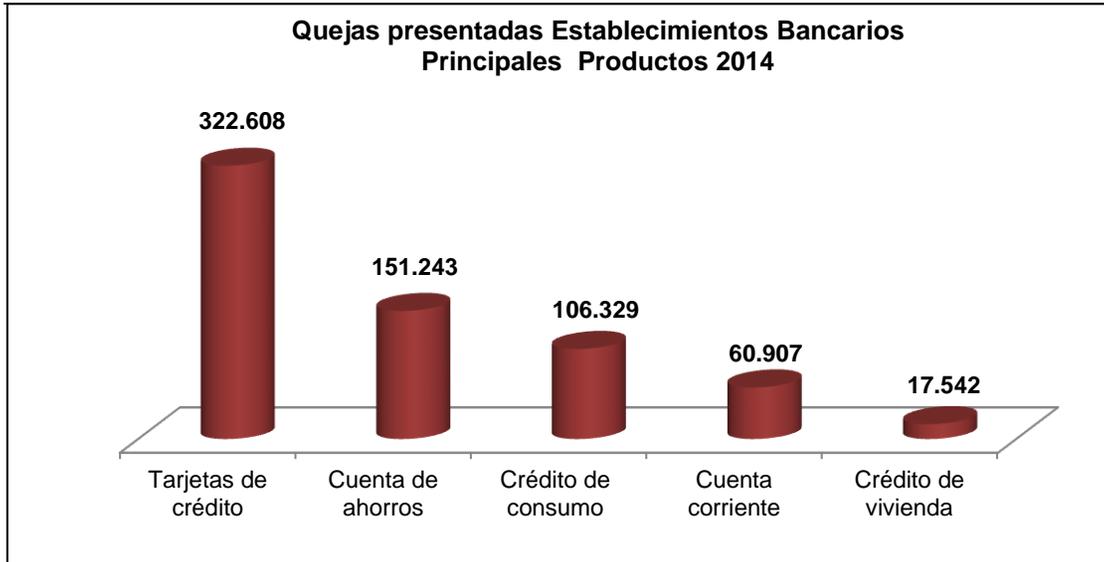


Gráfica No.7

El producto con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas ante los establecimientos bancarios, es el de tarjetas de crédito con 322.608 (47%), seguido de cuenta de ahorros con 151.243 (22%), crédito de consumo y/o comercial 106.329 (16%), cuenta corriente 60.907 (9%), y crédito de vivienda 17.542 (3%) entre otros, como se observa en la siguiente gráfica:

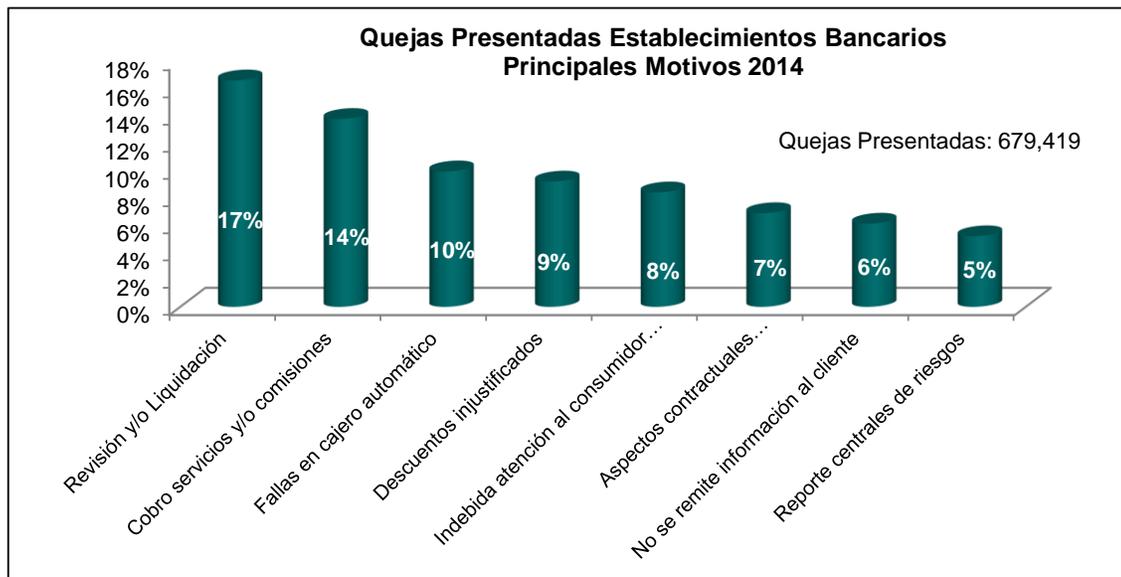
¹ Las decisiones favorables al consumidor financiero emitidas por el DCF pueden tener varias vías:

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



Gráfica No.8

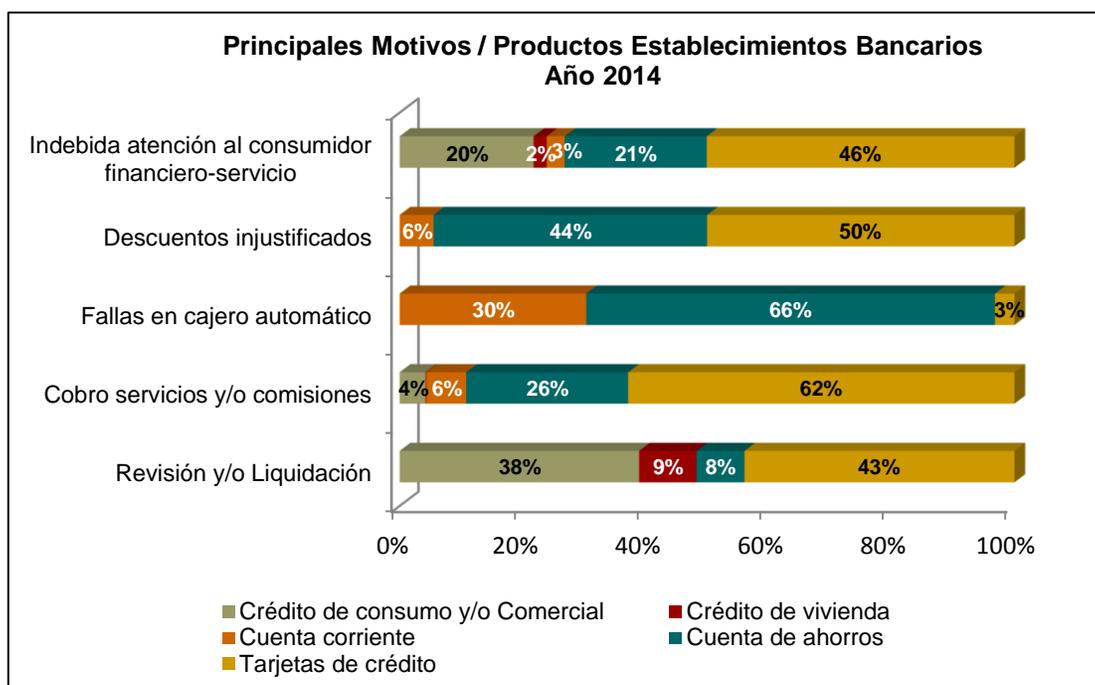
Del análisis efectuado se puede concluir que los motivos más significativos que dieron origen a las reclamaciones sobre los establecimientos bancarios, según se observa en la gráfica siguiente, son: Revisión y/o Liquidación 112.932 (17%), Cobro de Servicios y/o Comisiones 93.684 (14%), Fallas en Cajero Automático 67.553 (10%), Descuentos injustificados 62.505 (9%), 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 (43%), cuenta de ahorros presenta como motivo de mayor significancia fallas en cajero automático (66%), crédito de consumo y/o comercial con revisión y/o liquidación (38%), cuenta corriente presenta como motivo

principal fallas en cajero automático (30%), y crédito de vivienda cuyo motivo principal revisión y/o liquidación, tiene una contribución del (9%).



Gráfica No.10

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

NOMBRE ENTIDAD	2.013	2.014
Colpatría Red Multibanca	14%	19%
Bancolombia S.A.	18%	18%
Davienda	10%	9%
Banco de Occidente	5%	8%
Citibank-Colombia	10%	7%
Banco de Bogotá	6%	6%
BCSC	6%	5%
Banagrario	4%	5%
AV Villas	5%	5%
Banco CorpBanca	2%	4%
Banco Falabella	4%	3%
BBVA Colombia	5%	3%
Banco Popular S.A.	3%	2%
Banco GNB Sudameris S.A.	1%	1%
Bancoomeva	1%	1%
Banco Pichincha	1%	1%
Helm Bank	4%	1%
Otros	3%	2%
TOTAL	1	1

Tabla N°. 1

La tabla siguiente muestra las principales variables por establecimientos bancarios al 31 de Diciembre de 2014.

Entidad	dic-14			Resultados del Ejercicio Acumulados año corrido			Variación mensual			Variación anual			
	Activo	Pasivo	Patrimonio	dic-13	nov-14	dic-14	Activo	Pasivo	Patrimonio	Activo	Pasivo	Patrimonio	Resultados ¹
BANCOS NACIONALES													
BANCO DE BOGOTÁ	66.762.870	52.787.089	13.975.780	1.418.450	1.312.248	1.505.263	2,1%	2,2%	1,9%	16,5%	15,3%	21,0%	6,1%
BANCO POPULAR	16.959.700	14.349.408	2.610.292	398.557	359.246	380.080	-2,6%	-3,0%	-0,4%	2,2%	1,0%	8,8%	-4,6%
BANCOLOMBIA	99.942.218	83.593.805	16.348.413	1.467.907	1.280.290	1.331.316	2,3%	2,4%	1,6%	11,0%	7,8%	31,5%	-9,3%
HELM BANK (2)	0	0	0	164.075	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%
OCCIDENTE	30.440.463	26.378.854	4.061.609	455.869	444.386	1.200.811	-2,5%	-2,8%	-1,0%	10,5%	11,0%	6,8%	163,4%
BOSC	11.064.264	9.670.705	1.393.558	253.665	250.181	251.096	-0,8%	-0,9%	-0,2%	7,8%	7,8%	7,6%	-1,0%
DAVIVIENDA	54.633.274	47.694.492	6.938.783	729.680	916.923	1.001.151	0,5%	0,3%	2,5%	16,5%	16,6%	15,7%	37,2%
BANCO AV VILLAS	10.917.267	9.632.995	1.284.272	186.105	181.139	195.196	-0,4%	-0,3%	-0,7%	13,1%	13,6%	9,3%	4,9%
BANCA MIA	1.399.510	1.040.110	359.400	42.602	43.750	50.152	6,6%	8,4%	1,8%	11,2%	11,3%	11,0%	17,7%
WWB S.A.	953.011	501.747	451.265	25.217	38.793	43.327	0,3%	-0,4%	1,1%	15,1%	22,4%	8,0%	71,8%
BANCOOMEVA	2.917.643	2.679.061	238.583	14.057	28.892	31.010	0,5%	0,4%	0,9%	9,9%	9,4%	15,0%	120,6%
BANCO FINANADINA	1.524.913	1.316.794	208.119	25.819	21.741	23.051	-0,3%	-0,5%	0,6%	22,3%	25,9%	3,4%	-10,7%
COOPCENTRAL	714.819	523.268	191.552	6.119	3.929	4.020	3,0%	4,2%	0,1%	0	0	0	0
TOTAL BANCOS NACIONALES	#####	#####	48.061.625	5.188.122	4.881.518	6.016.472	0,9%	0,8%	1,4%	7,3%	5,8%	15,8%	16,0%
BANCOS EXTRANJEROS													
BANCO CORPBANCA	27.944.186	24.669.269	3.274.918	107.782	175.703	189.789	2,8%	3,3%	-0,5%	123,6%	157,3%	12,5%	76,1%
CITIBANK	10.106.253	8.556.123	1.550.131	141.041	209.312	228.816	-5,2%	-5,4%	-4,1%	16,8%	20,5%	0,2%	62,2%
HSBC (3)	0	0	0	-64.986	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%	100,0%
GNB SUDAMERIS	17.599.236	16.267.344	1.331.893	94.336	130.812	200.894	0,5%	0,4%	1,0%	26,8%	28,1%	13,2%	113,0%
BBVA	41.527.856	38.032.210	3.495.645	525.837	436.152	485.815	1,1%	1,1%	1,5%	19,0%	20,2%	7,9%	-7,6%
RED MULTIBANCA COLPATRIA	20.220.872	18.603.743	1.617.128	224.599	265.430	272.667	4,8%	5,2%	0,9%	23,7%	24,6%	14,3%	21,4%
PROCREDIT	146.993	112.629	34.364	-4.357	-12.306	-12.953	-4,9%	-5,8%	-1,8%	-38,0%	-43,5%	-9,4%	-197,3%
BANCO FALABELLA S.A.	1.557.521	1.258.207	299.313	37.827	48.200	49.863	3,6%	4,3%	0,6%	29,0%	33,0%	14,6%	31,8%
BANCO FICHINCHA S.A.	2.970.530	2.675.048	295.484	19.506	24.391	24.403	3,7%	4,1%	0,0%	31,5%	34,6%	9,1%	25,1%
BANCO SANTANDER DE NEGOC	716.718	531.671	185.047	-14.210	-10.268	-10.869	0	26,2%	-2,3%	239,5%	1107,3%	10,8%	23,5%
TOTAL BANCOS EXTRANJEROS	#####	#####	12.083.924	1.067.374	1.267.226	1.428.425	1,6%	1,8%	-0,1%	34,1%	37,8%	7,7%	33,8%
CORPORACIONES FINANCIERAS NACIONALES													
CORFICOLOMBIANA	7.900.772	3.311.800	4.588.972	557.709	443.698	501.576	-22,5%	-41,9%	2,0%	-25,0%	-48,6%	12,4%	-10,1%
B INV BANCOLOMBIA	534.146	12.867	521.279	30.924	24.706	24.412	-3,2%	-15,1%	-2,9%	10,7%	29,3%	10,3%	-21,1%
TAL CFI PRIVADAS NACIONALES	8.434.919	3.324.667	5.110.252	588.632	468.404	525.988	-21,5%	-41,8%	1,5%	-23,4%	-48,5%	12,2%	-10,6%
CORPORACIONES FINANCIERAS EXTRANJERAS													
JP MORGAN	680.109	293.523	386.587	10.456	20.666	25.725	-7,9%	-17,7%	1,3%	45,1%	171,9%	7,1%	146,0%
BNP PARIBAS COLOMBIA	354.736	252.518	102.218	9.392	-3.948	-362	36,6%	56,9%	3,6%	189,8%	1172,0%	-0,3%	-103,9%
ITAÚ BBA COLOMBIA	377.561	42.096	335.465	-4.311	-9.519	-4.805	0	-48,8%	0	0	0	0	0
AL CFI PRIVADAS EXTRANJE	1.412.406	588.137	824.270	15.537	7.199	20.558	41,5%	13,6%	71,7%	43,7%	228,0%	2,6%	32,3%

(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.

(2) Información hasta el 29 de abril 2014 según Resolución 0649 objeto de la fusión con Corpbanca.

(3) Información hasta el 26/09/2014 según Resolución 1684 objeto de la fusión por absorción.

Tabla N°. 2

2. CONCLUSIONES

1. El total de quejas recibidas por los establecimientos bancarios presentaron un aumento del 19% desde el año 2010 hasta el año 2014.
2. La participación de los Establecimientos Bancarios corresponde al 88% del total consolidado de quejas presentadas en las tres instancias durante el año 2014, presentando un incremento del 2% frente al número de quejas radicadas en el año 2013 ya que pasó de 587.646 a 600.825 quejas.
3. Se destaca el incremento de las quejas presentadas en el año 2014 ante la SFC y las Entidades Vigiladas en un 2% y 7% respectivamente, y una disminución en las quejas presentadas en la DCF de un 7% en comparación con las quejas presentadas en el año inmediatamente anterior en los Establecimientos Bancarios.

Esta circunstancia hace reflexionar de manera general en la institución misma de la Defensoría y, en particular, en las condiciones de información a los consumidores financieros por parte de las EV.

4. 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 22%
 - Crédito de consumo y/o comercial con una participación del 16%
 - 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 (14%), Fallas en Cajero automático (10%), Descuentos Injustificados (9%), Indebida atención al consumidor financiero (8%), entre otros.
6. Respecto a la evaluación realizada es importante destacar que durante el año 2014, de las quejas que tramitaron los Establecimientos Bancarios, el 46% de las respuestas fueron a favor del consumidor financiero y el 54% a favor de la entidad. En lo atinente a las quejas tramitadas ante el DCF, el 40% de las respuestas son a favor del consumidor financiero y el 60% a favor de la entidad.
7. Las compañías con mayor participación en el número de quejas presentadas en el año 2014 tanto en la SFC, Establecimientos Bancarios y Defensores del Consumidor Financiero, son:
 - Banco Colpatria: 19%
 - Banco Bancolombia: 18%
 - Banco Davivienda: 9%
 - Banco de Occidente: 8%
 - Banco Citibank: 6%
 - Banco de Bogotá: 6%

• Banco BCSC	5%
• Banco Banagrario:	5%
• Banco Av Villas:	5%
• Banco Corpbanca:	4%
• Banco Falabella	4%
• Banco BBVA:	4%
• Banco Popular:	3%

8. Durante el año 2014 se observa que las entidades vigiladas reciben el mayor número de reclamaciones (88%) frente a las registradas por los DCF (6%) y por la SFC (6%), 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) robusto, que considere e incluya esta particularidad.