



REPORTE DE QUEJAS BANCOS TERCER TRIMESTRE 2014

Superintendencia Financiera de Colombia

Dirección de Investigación y Desarrollo

Diciembre 2 de 2014

- “ Durante el **tercer trimestre de 2014** el total de quejas en trámite de las entidades vigiladas y los defensores del consumidor financiero ascendió a **384,299**. Del total de quejas en trámite, el **70%** estaba a cargo de los establecimientos bancarios*.
- “ El total de quejas en trámite corresponde a la **suma** de las quejas pendientes de trámite al inicio del trimestre y las quejas recibidas durante el trimestre.
- “ De las **268,705** quejas en trámite **contra los establecimientos bancarios**, durante el segundo trimestre de 2014 el **94%** se relacionaron con **5 productos fundamentalmente**, a saber*:
 - “ 45% tarjetas de crédito
 - “ 30% cuentas de ahorro
 - “ 13% créditos de consumo y comerciales
 - “ 7% cuentas corrientes
- “ Con base en la información de quejas reportada por los bancos y los DCF, se establecieron **indicadores estandarizados** para hacer una **comparación entre los bancos**, tomando como **base del total de quejas en trámite, el número de cuentas y clientes**.
- “ Se identificaron **motivos de queja** y se hizo la comparación entre entidades.

*Datos con corte a septiembre 30 de 2014

- Los indicadores definidos son los siguientes:

$$\text{Indicador } 1_{ij} = \left(\frac{\text{Total quejas en trámite}_{ij}}{\text{Número de productos}_{ij}} \right) * N$$

$$\text{Indicador } 2_{ij} = \left(\frac{\text{Total quejas en trámite}_{ij}}{\text{Número de clientes}_{ij}} \right) * N$$

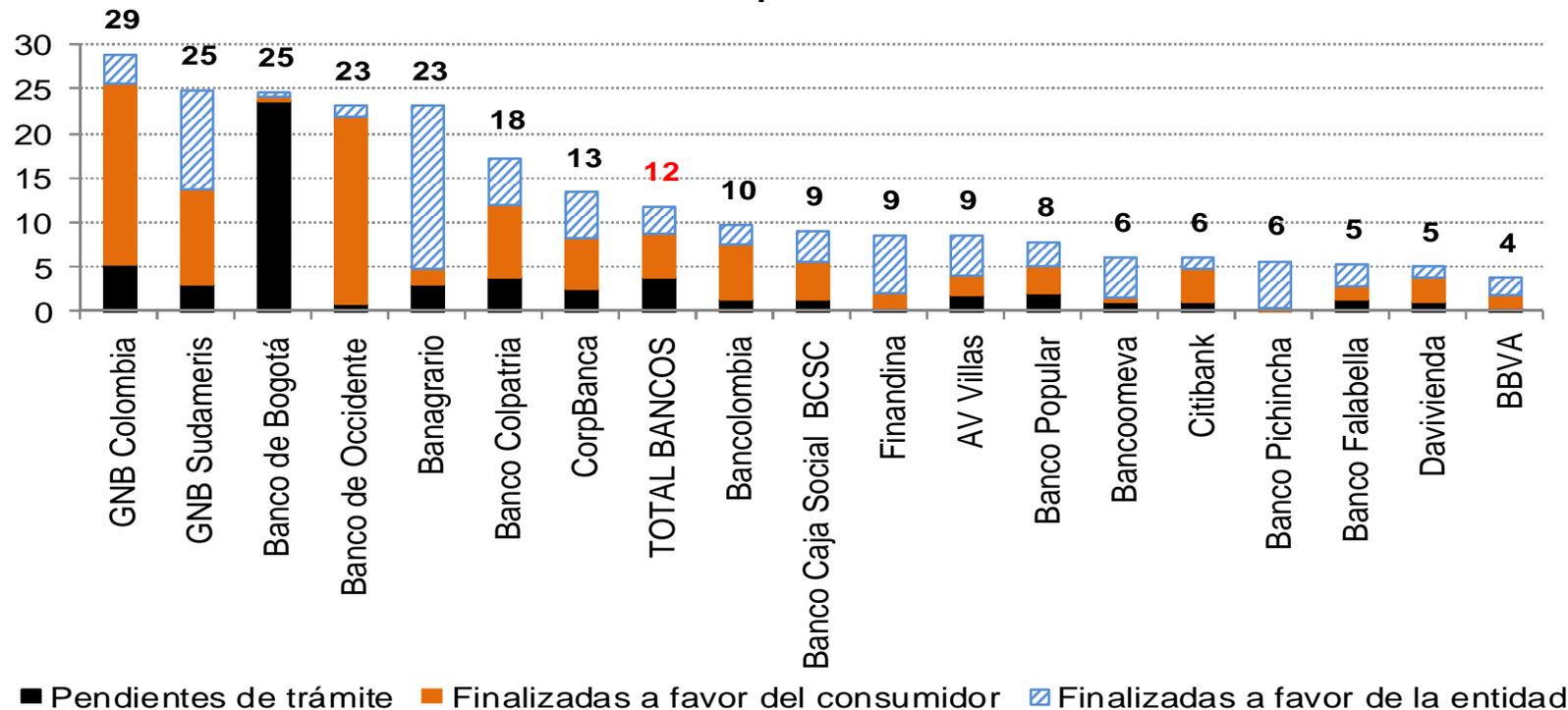
Dónde,

- Quejas en trámite: es la suma de las quejas con trámite pendiente al inicio del periodo y las quejas recibidas durante el periodo y reportadas por las entidades vigiladas y los DCF.
- i: es un producto en particular. Por ejemplo: cuenta de ahorros o tarjeta de crédito.
- j: es un banco en particular.
- Número de productos: según sea el caso, es el total de cuentas y/o créditos reportados por cada banco.
- Número de clientes: según sea el caso, es el total de clientes y/o deudores reportados por cada banco para cada uno de los productos analizados.
- N: es el ponderador para establecer el número de quejas por cada cierta cantidad de productos o clientes.

“El total de quejas en trámite durante el tercer trimestre de 2014 fue de 120,644.

“Con base en el indicador construido para cada uno de los bancos que ofrece el producto es:

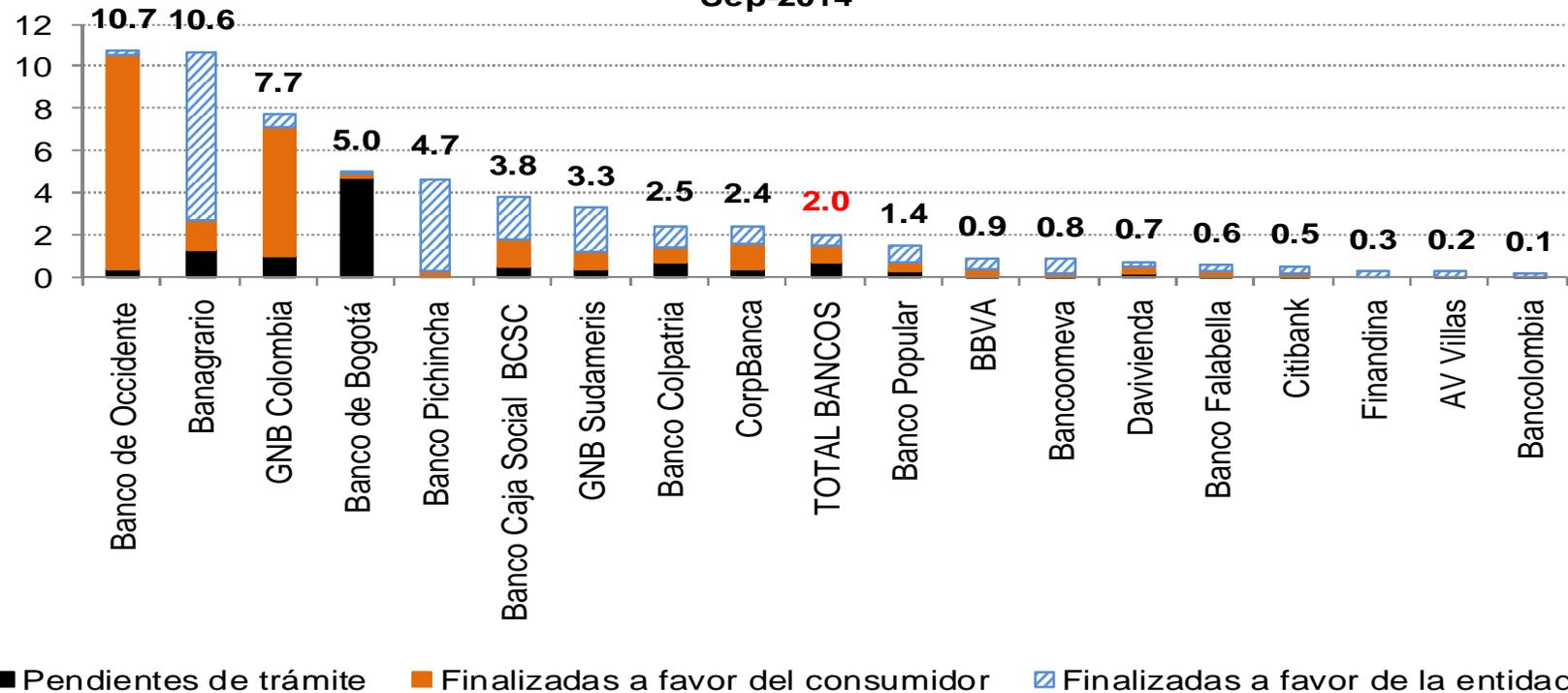
Atención de quejas por cada 1,000 tarjetas de crédito
Sep-2014



Fuente: Formatos 378, 379 y 466. Fecha proceso información: 20Nov 2014

- Las quejas en trámite durante el periodo asociadas al motivo **Revisión y/o liquidación** ascendieron a **20,882**.

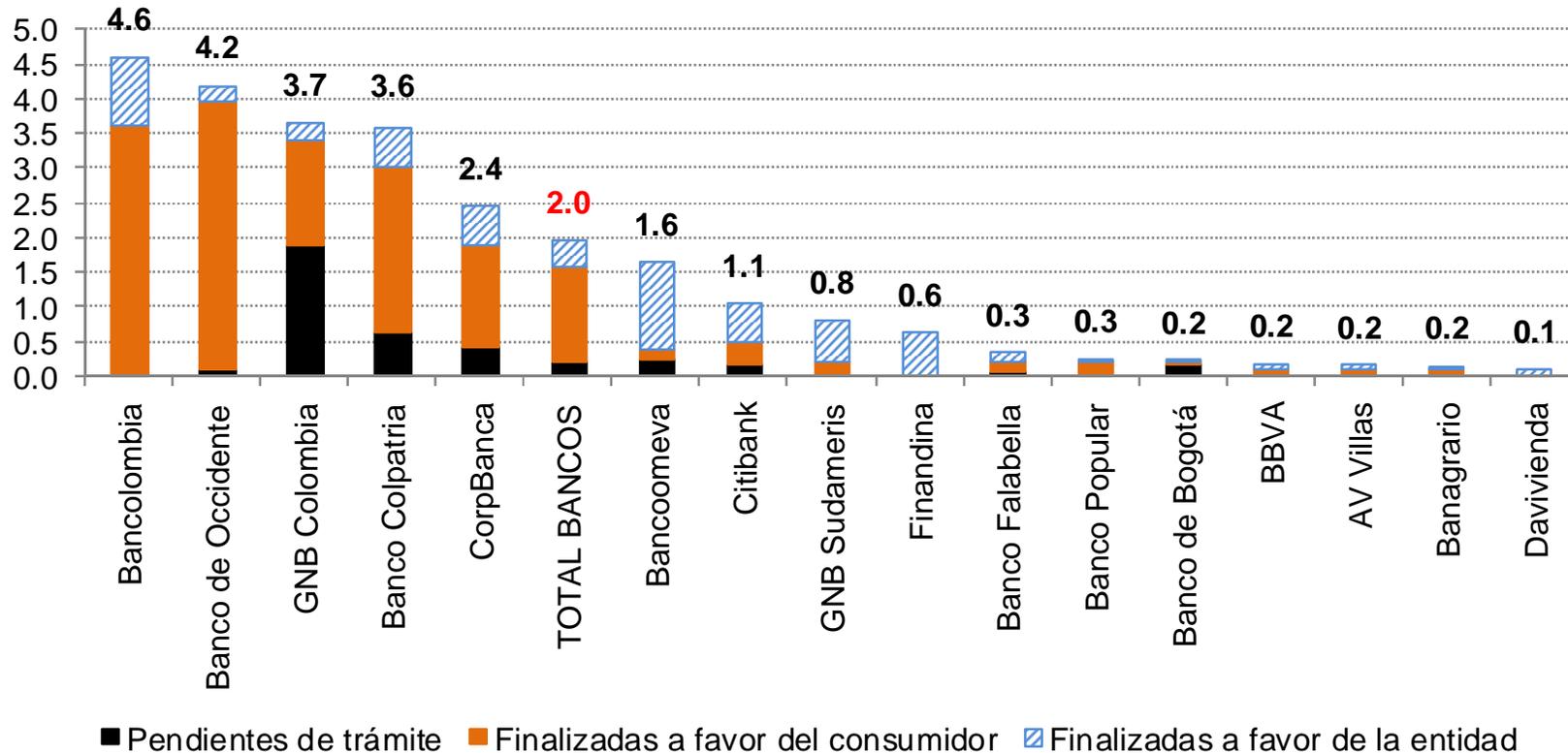
Atención de quejas por revisión y/o liquidación por cada 1,000 tarjetas de crédito
Sep-2014



Fuente: Formatos 378, 379 y 466. Fecha proceso información: 20Nov2014

- Las quejas en trámite durante el periodo asociadas al motivo **Cobro servicios y/o comisiones** ascendieron a **20,064**.

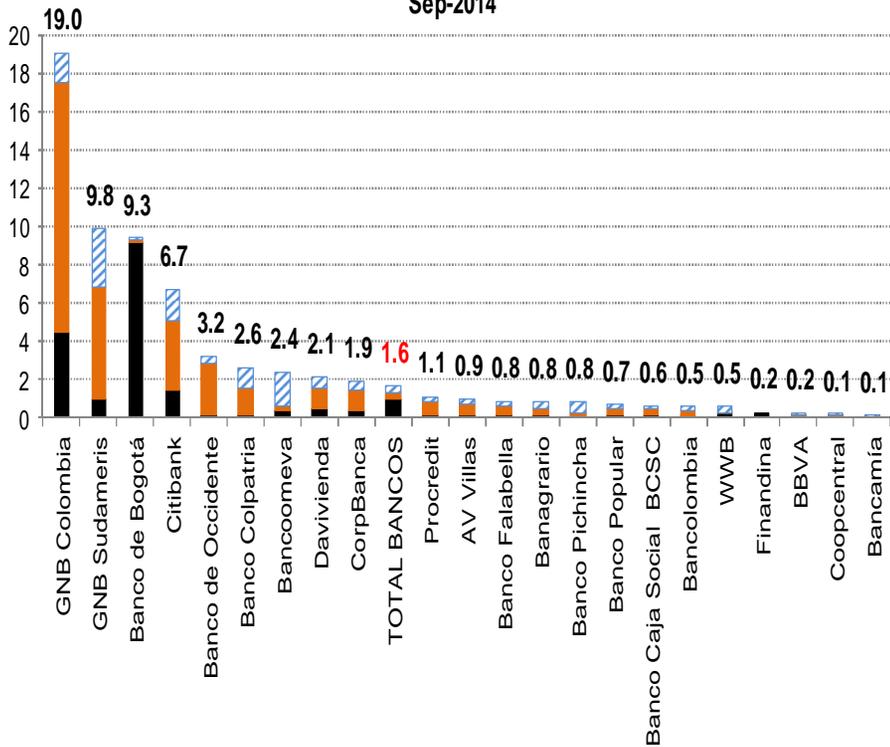
Atención de quejas por cobro de servicios y/o comisiones por cada 1,000 tarjetas de crédito
Sep-2014



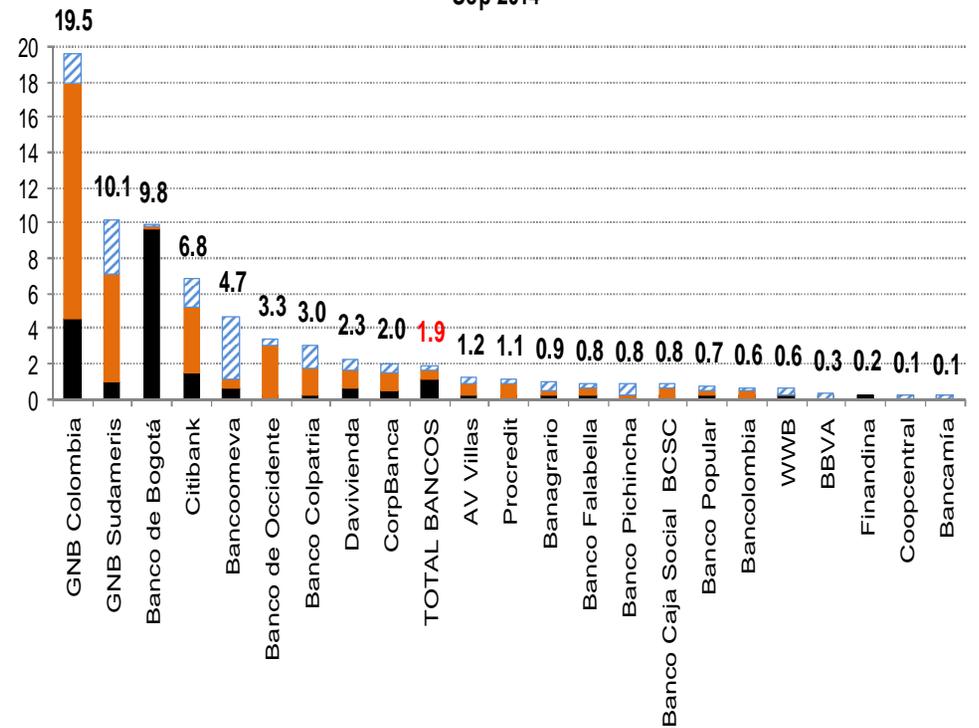
Fuente: Formatos 378, 379 y 466. Fecha proceso información: 20Nov2014

- “ El total de quejas en trámite durante el tercer trimestre de 2014 fue de **79,390**.
- “ Con base en el indicador construido para cada uno de los bancos que ofrece el producto es:

Atención de quejas por cada 1,000 cuentas de ahorro
Sep-2014



Atención de quejas por cada 1,000 clientes de cuenta de ahorro
Sep-2014



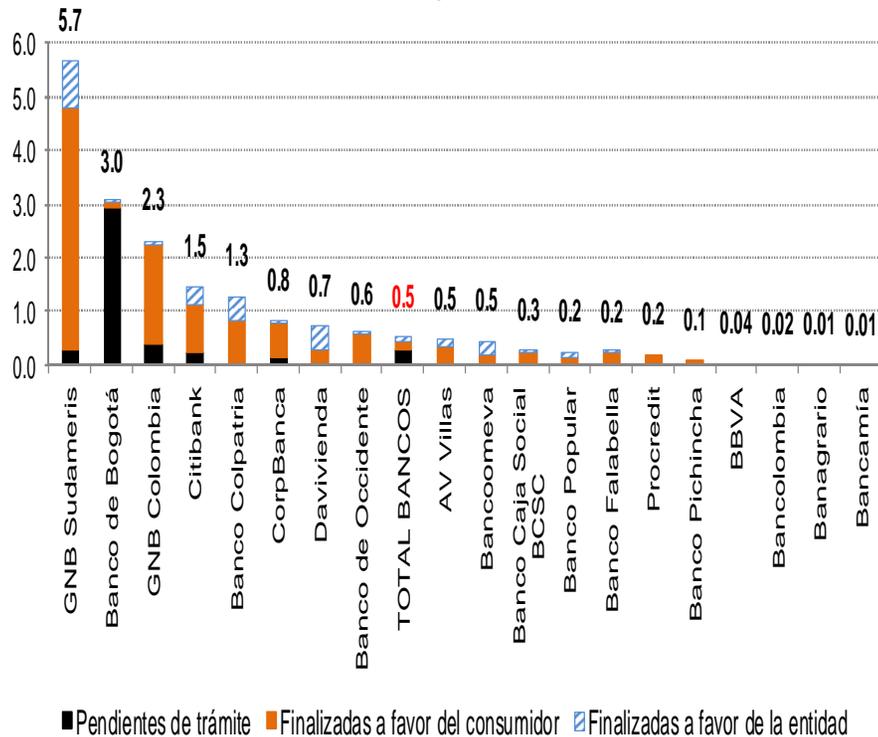
■ Pendientes de trámite ■ Finalizadas a favor del consumidor ■ Finalizadas a favor de la entidad

Fuente: Formatos 378, 379 y 459. Fecha proceso información 20Nov2014

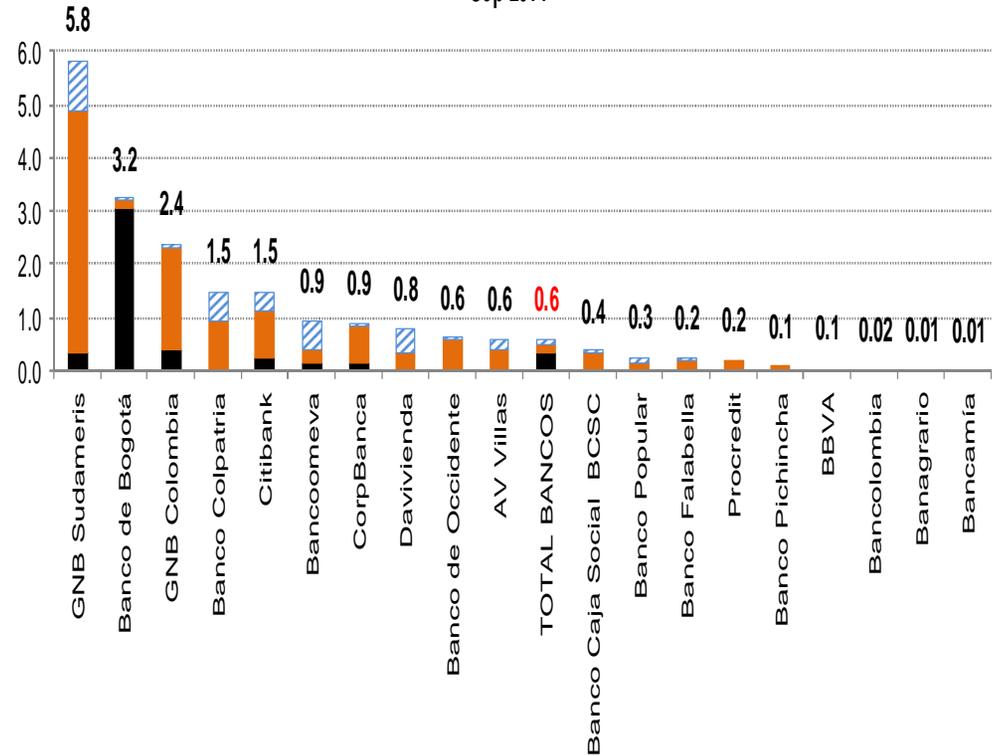
Quejas cuenta de ahorro

Las **quejas en trámite** durante el periodo asociadas al motivo **Fallas en cajero automático** ascendieron a **24,857**.

Atención de quejas por fallas en cajero automático cada 1,000 cuentas de ahorro
Sep-2014



Atención de quejas por fallas en cajero automático cada 1,000 clientes de cuenta de ahorro
Sep-2014

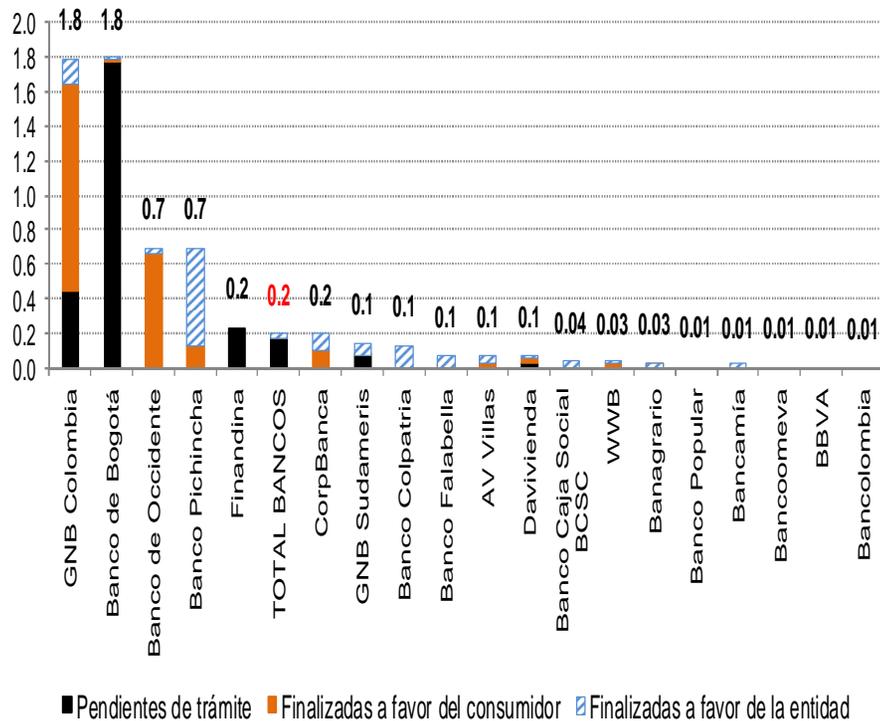


Fuente: Formatos 378, 379 y 459. Fecha proceso información 20Nov 2014

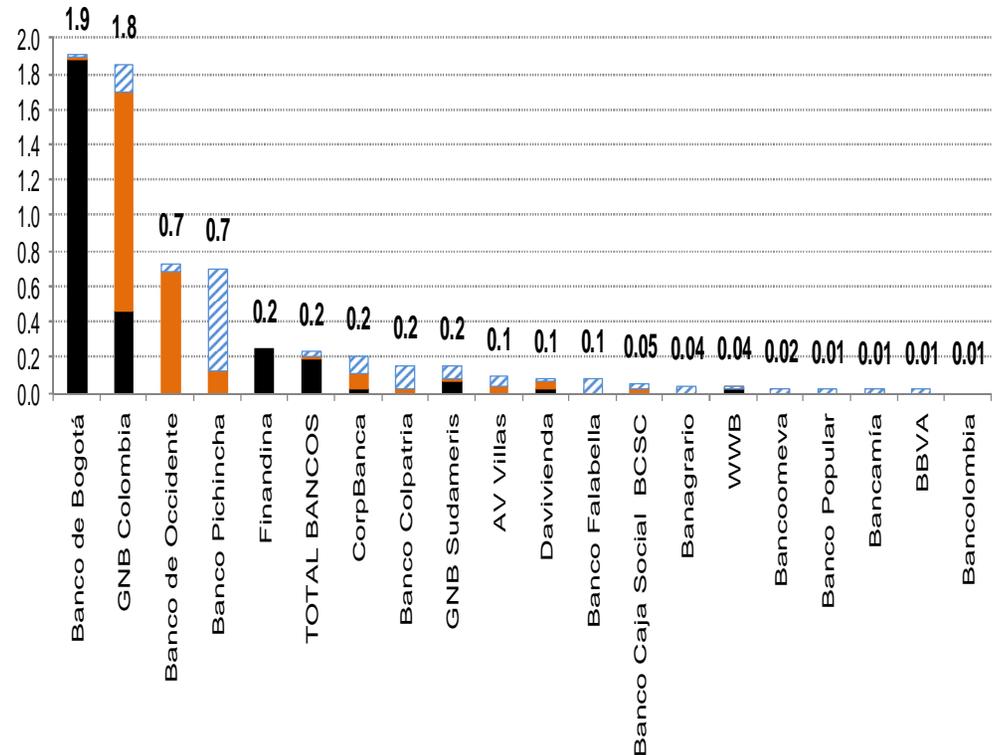
Quejas cuenta de ahorro

Las **quejas en trámite** durante el periodo asociadas al motivo **Revisión y/o Liquidación** ascendieron a **9,596**.

Atención de quejas por revisión y/o liquidación
cada 1,000 cuentas de ahorro
Sep-2014



Atención de quejas por revisión y/o liquidación
cada 1,000 clientes de cuenta de ahorro
Sep-2014

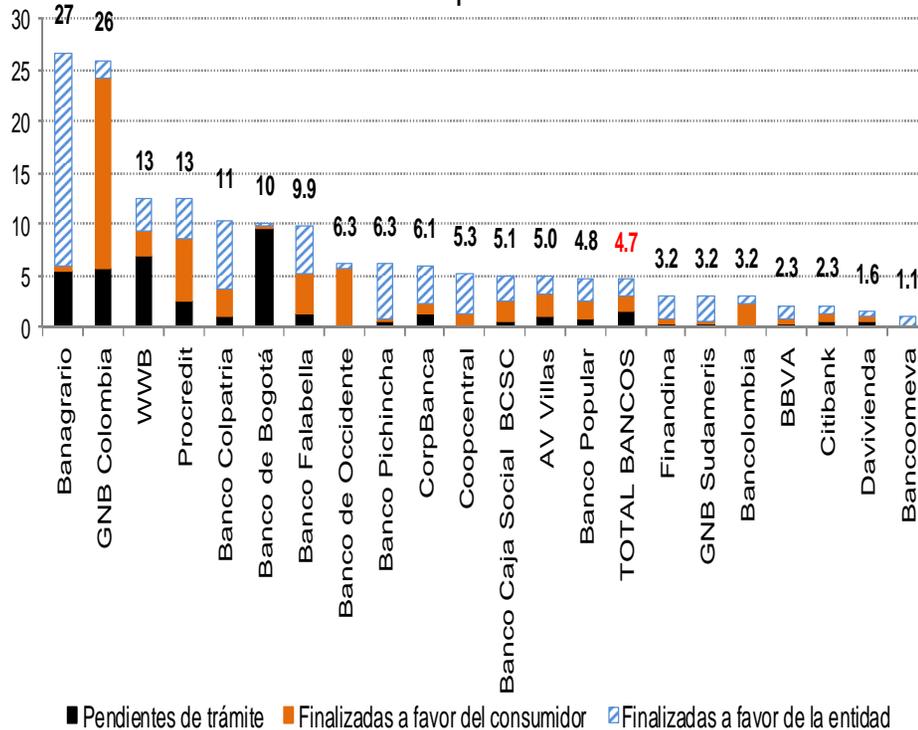


Fuente: Formatos 378, 379 y 459. Fecha proceso información 20Nov 2014

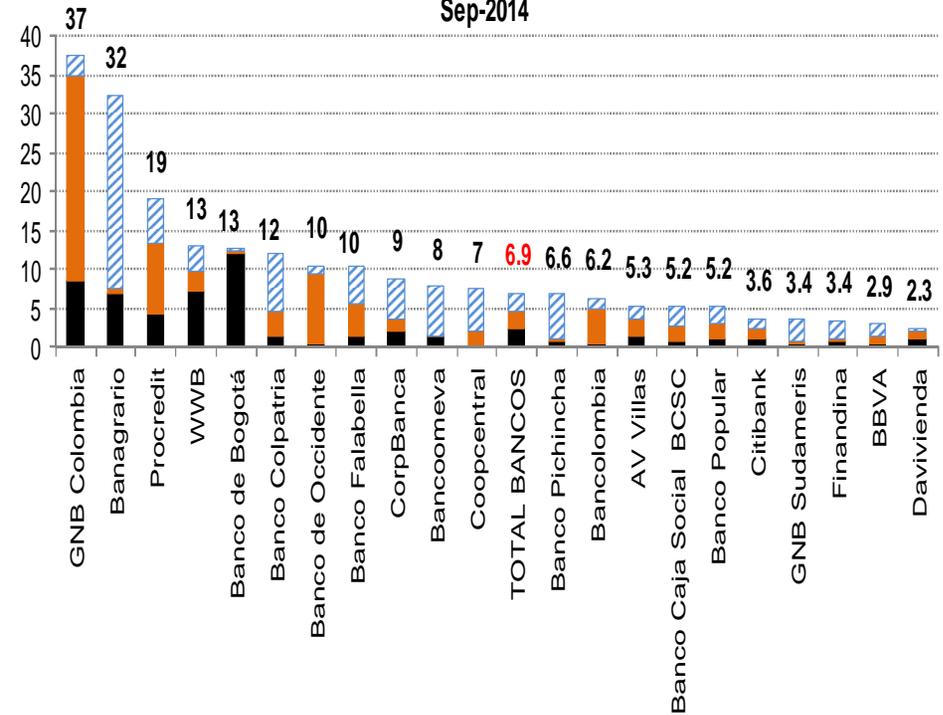
Quejas crédito de consumo y/o comercial

- “ El total de quejas en trámite durante el tercer trimestre de 2014 fue de **34,091**.
- “ Con base en el indicador construido para cada uno de los bancos que ofrece el producto es:

Atención de quejas por cada 1,000 créditos de consumo y/o comercial
Sep-2014



Atención de quejas por cada 1,000 deudores de crédito de consumo y/o comercial
Sep-2014

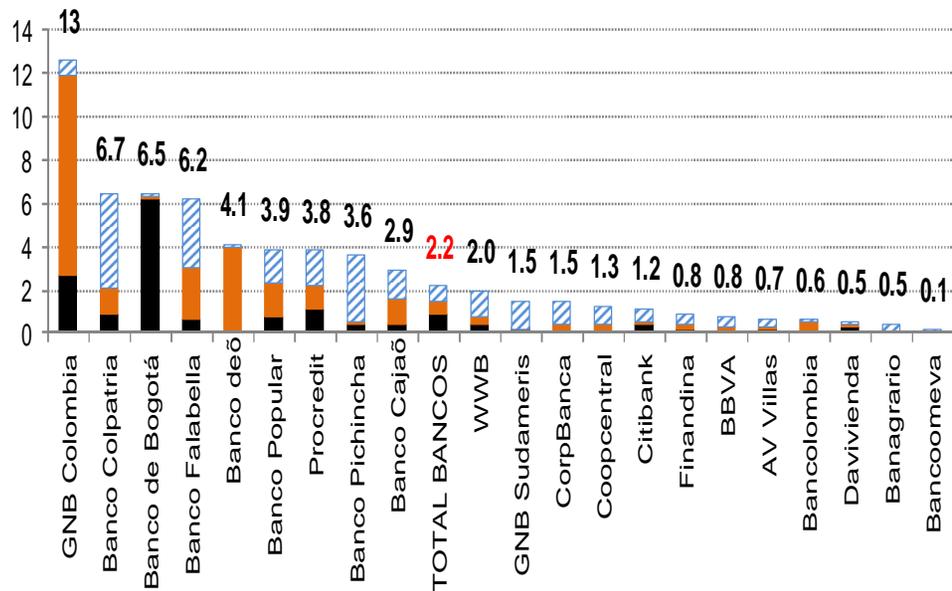


Fuente: Formatos 378, 379 y 341. Para el indicador por cada 1,000 deudores se toma en cuenta los deudores únicos, independientemente del número de créditos que tengan. Fecha proceso información: 20Nov 2014.

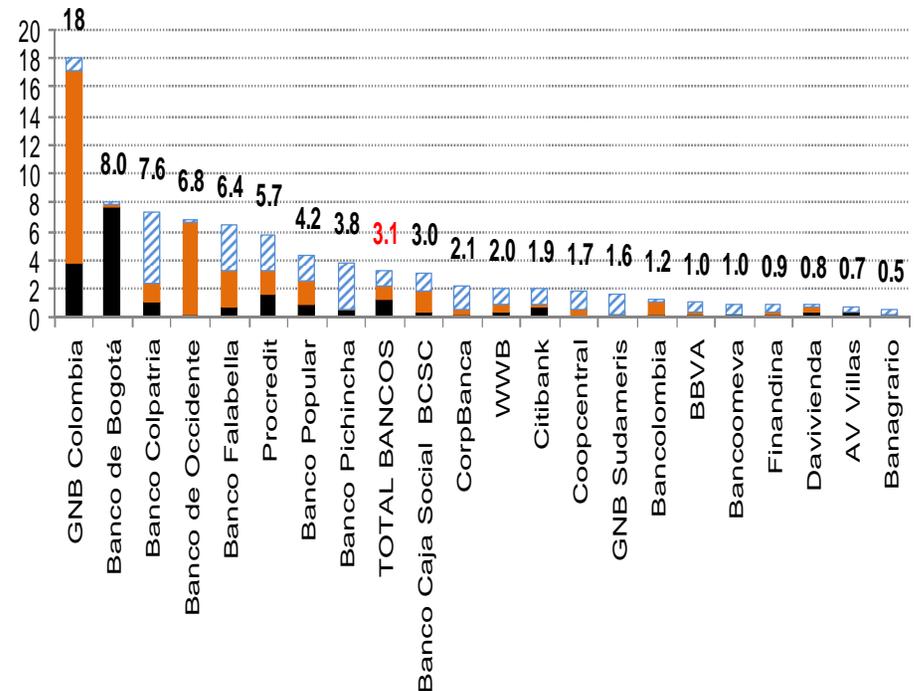
Quejas crédito de consumo y/o comercial

Las **quejas en trámite** durante el periodo asociadas al motivo **Revisión y/o Liquidación** ascendieron a **15,514**.

Atención de quejas por revisión y/o liquidación por cada 1,000 créditos de consumo y/o comercial
Sep-2014



Atención de quejas por revisión y/o liquidación por cada 1,000 deudores de crédito de consumo y/o comercial
Sep-2014



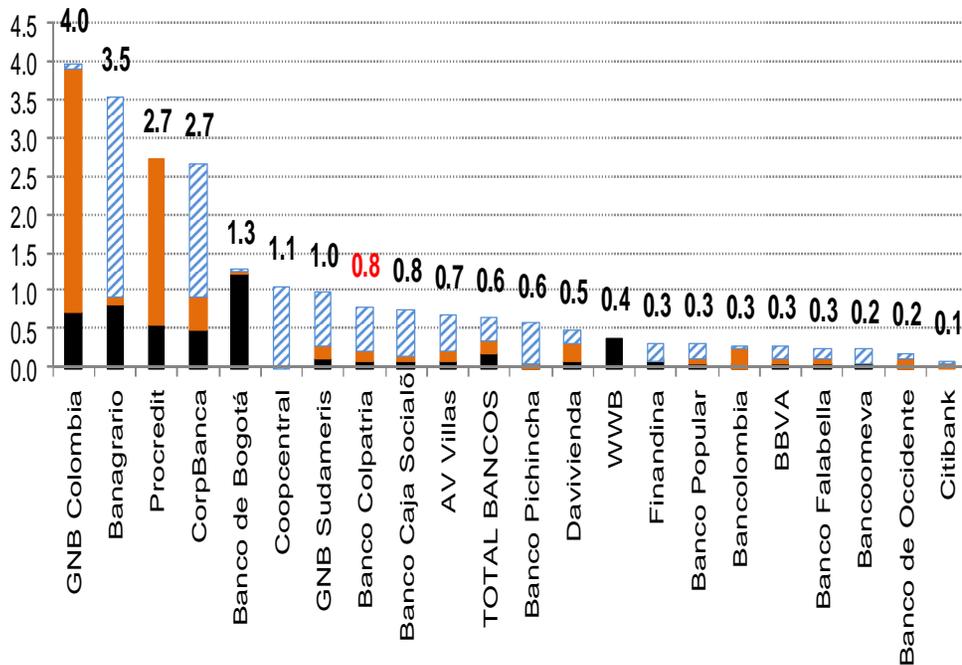
■ Pendientes de trámite ■ Finalizadas a favor del consumidor ■ Finalizadas a favor de la entidad

Fuente: Formatos 378, 379 y 341. Para el indicador por cada 1,000 deudores se toma en cuenta los deudores únicos, independientemente del número de créditos que tengan. Fecha proceso información: 20Nov 2014.

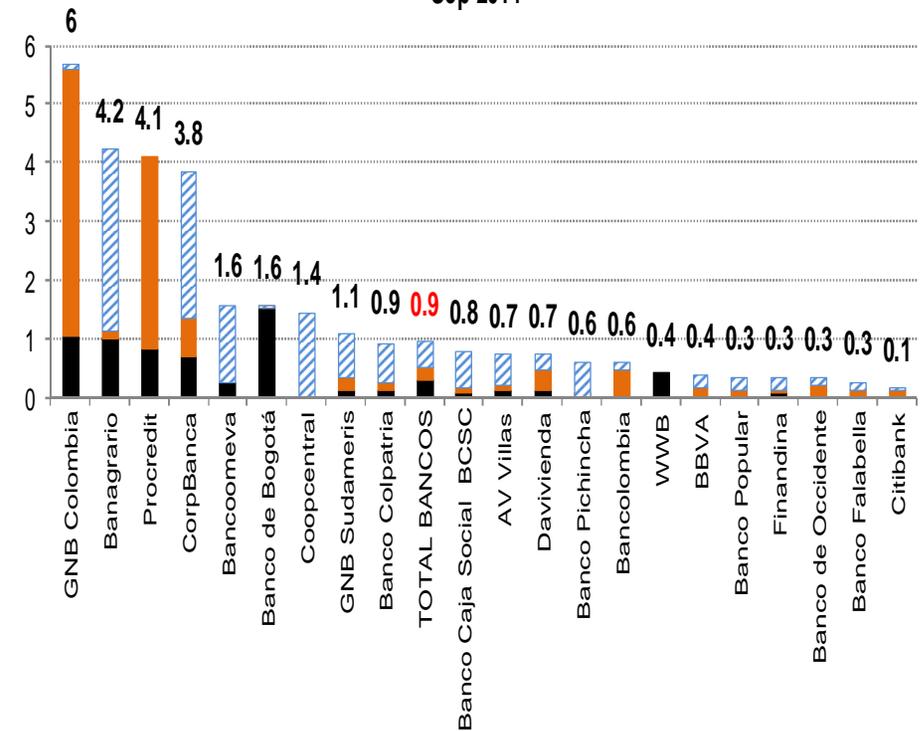
Quejas crédito de consumo y/o comercial

Las **quejas en trámite** durante el periodo asociadas al motivo **Reporte centrales de riesgos** ascendieron a **4,601**.

Atención de quejas por reporte a centrales de riesgo por cada 1,000 créditos de consumo y/o comercial
Sep-2014



Atención de quejas por reporte a centrales de riesgo por cada 1,000 deudores de crédito de consumo y/o comercial
Sep-2014

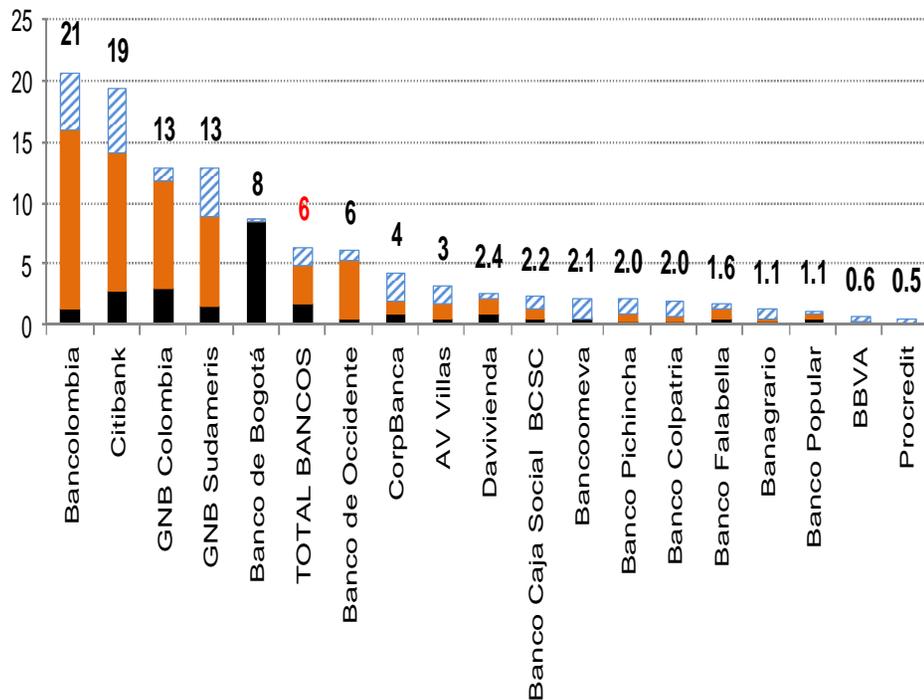


■ Pendientes de trámite ■ Finalizadas a favor del consumidor ■ Finalizadas a favor de la entidad

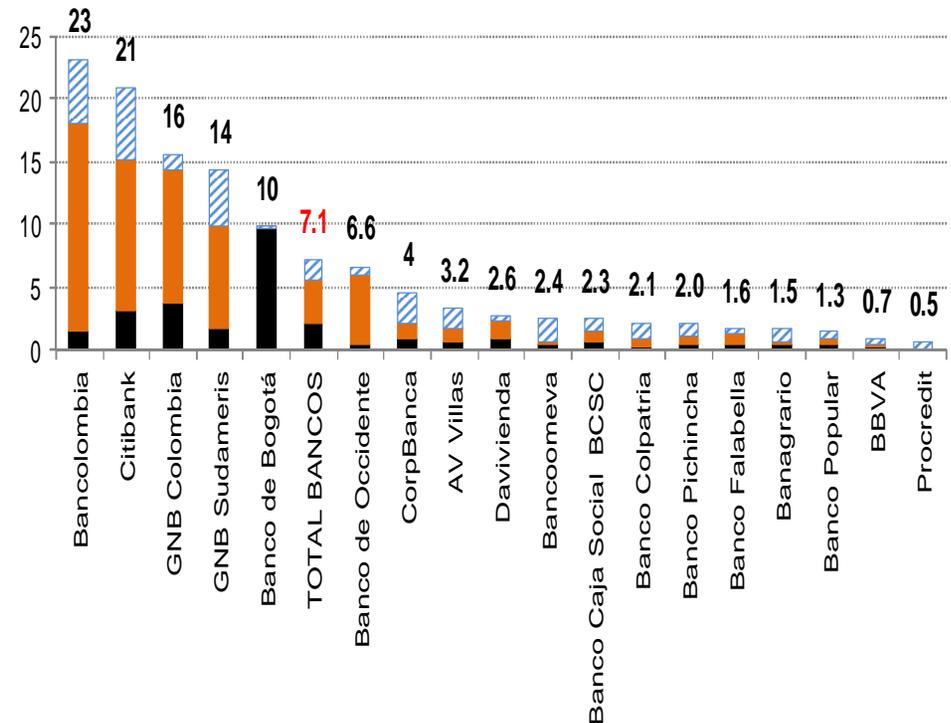
Fuente: Formatos 378, 379 y 341. Para el indicador por cada 1,000 deudores se toma en cuenta los deudores únicos, independientemente del número de créditos que tengan. Fecha proceso información: 20Nov 2014.

- “ El total de quejas en trámite durante el tercer trimestre de 2014 fue de **19,418**.
- “ Con base en el indicador construido para cada uno de los bancos que ofrece el producto es:

Atención de quejas por cada 1,000 cuentas corrientes
Sep-2014



Atención de quejas por cada 1,000 clientes de cuenta corriente
Sep-2014

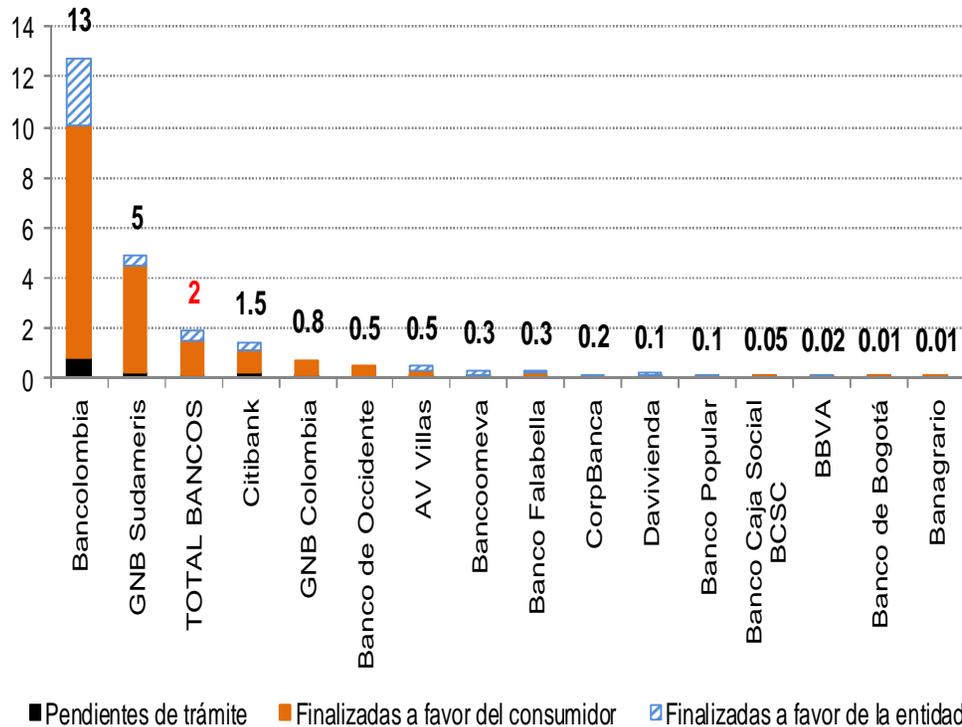


■ Pendientes de trámite ■ Finalizadas a favor del consumidor ■ Finalizadas a favor de la entidad

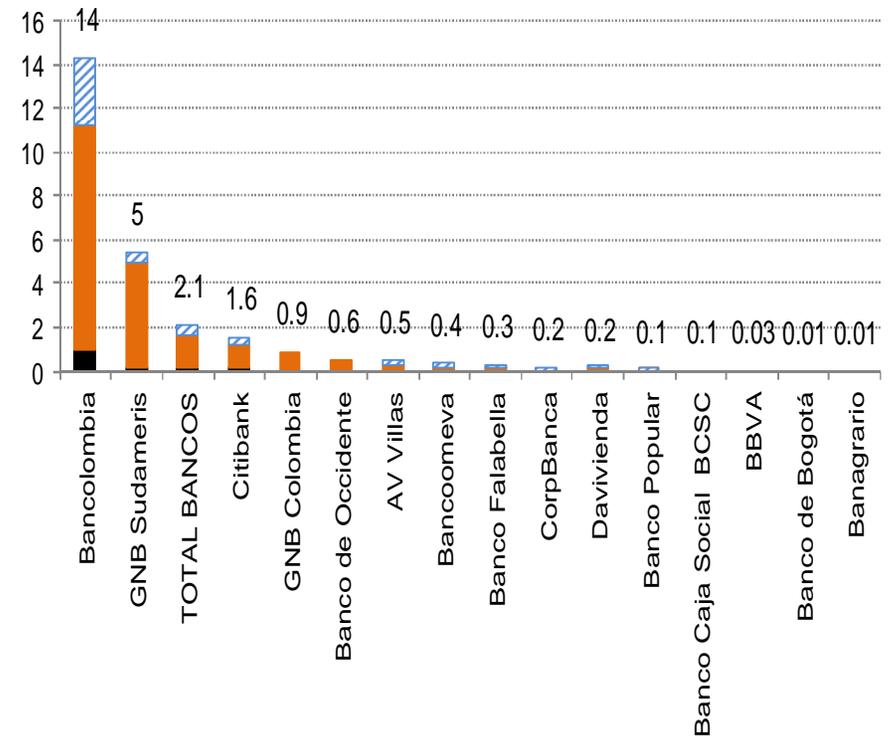
Fuente: Formato 378, 379 y 459. Fecha proceso información: 20Nov 2014

“ Las **quejas en trámite** durante el periodo asociadas al motivo **Fallas en cajero automático** ascendieron a **5,872**.

Atención de quejas por fallas en cajero automático por
cada 1,000 cuentas corrientes
Sep-2014



Atención de quejas por fallas en cajero automático
por cada 1,000 clientes de cuenta corriente
Sep-2014

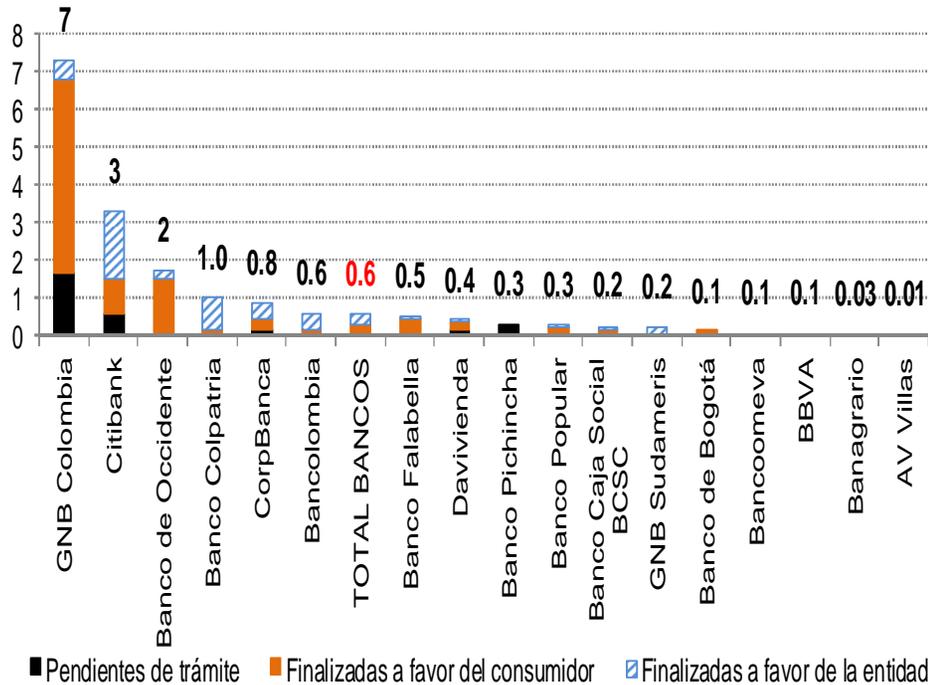


Fuente: Formato 378, 379 y 459. Fecha proceso información: 20Nov 2014

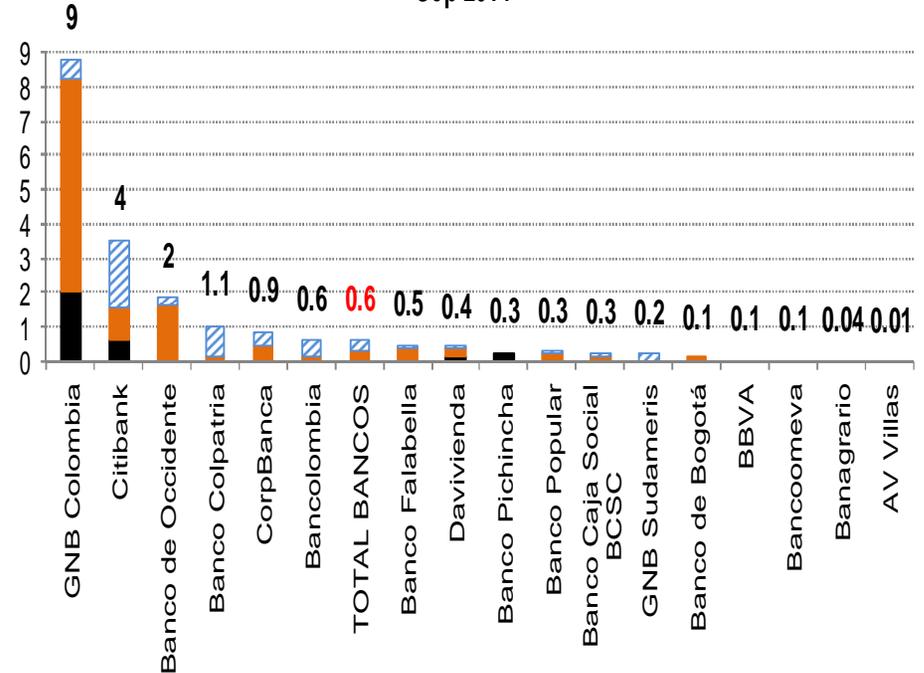
Quejas cuenta corriente

Las quejas en trámite durante el periodo asociadas al motivo **Cobro de servicios y/o comisiones** ascendieron a **1,720**.

Atención de quejas por cobro de servicios y/o comisiones
por cada 1,000 cuentas corrientes
Sep-2014



Atención de quejas por cobro de servicios y/o comisiones
por cada 1,000 clientes de cuenta corriente
Sep-2014

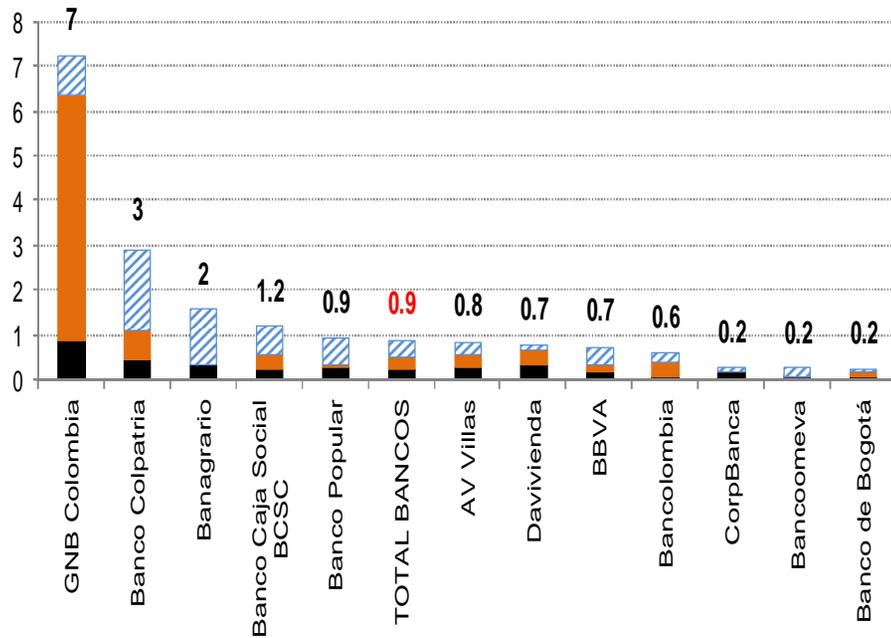


Fuente: Formato 378, 379 y 459. Fecha proceso información: 20Nov 2014

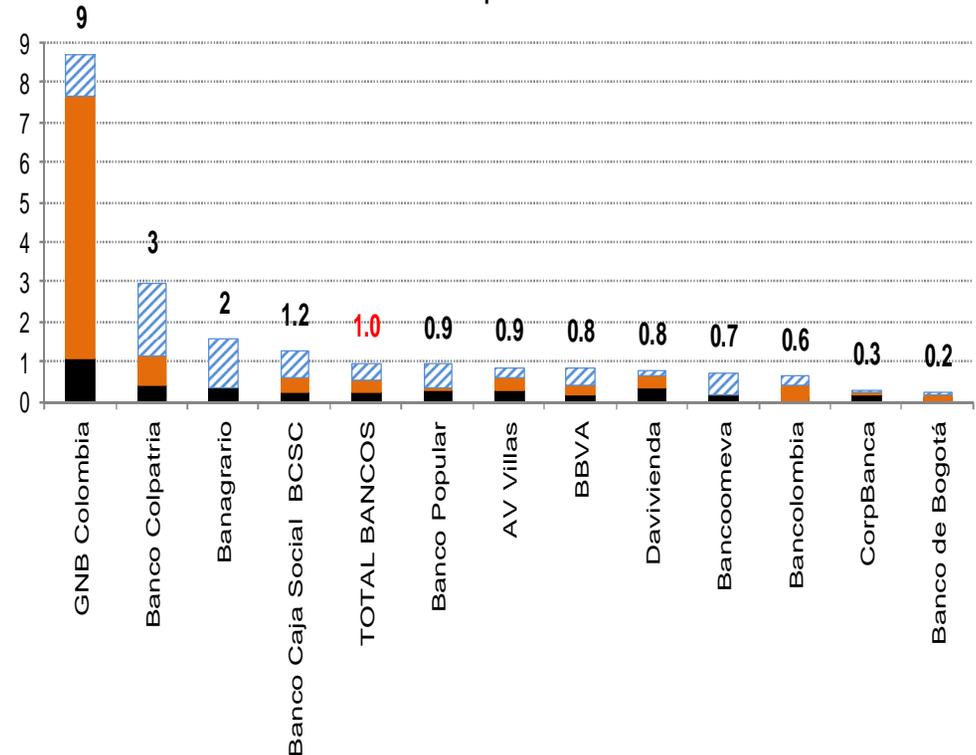
Quejas crédito de vivienda

- “ El total de quejas en trámite durante el tercer trimestre de 2014 fue de 5,440.
- “ Con base en el indicador construido para cada uno de los bancos que ofrece el producto es:

Atención de quejas por cada 100 créditos de vivienda
Sep-2014



Atención de quejas por cada 100 deudores de crédito de vivienda
Sep-2014



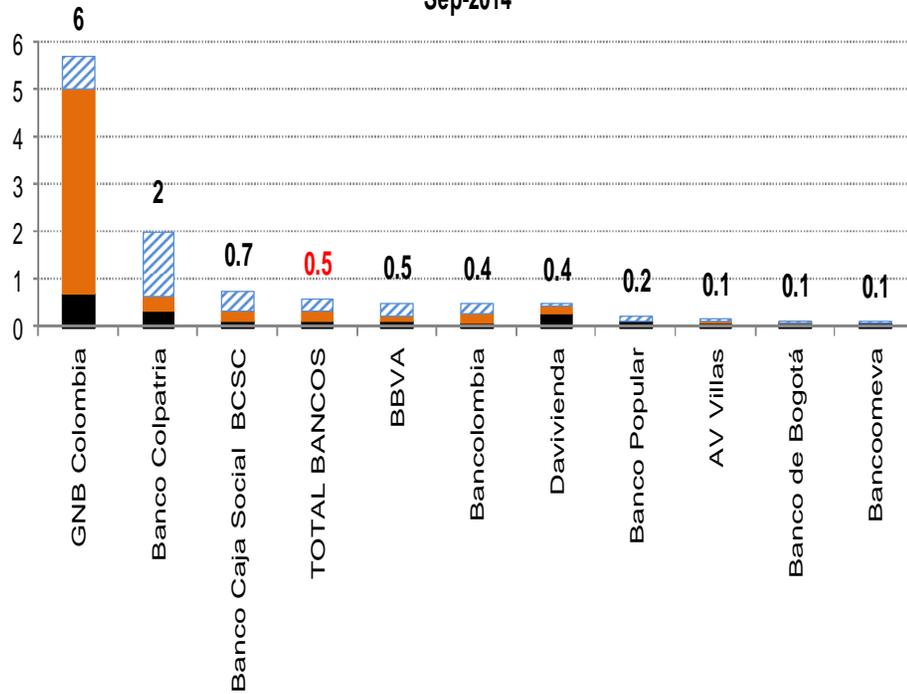
■ Pendientes de trámite ■ Finalizadas a favor del consumidor ■ Finalizadas a favor de la entidad

Fuente: Formato 378, 379 y 341. Para el indicador por cada 1,000 deudores se toma en cuenta los deudores únicos, independientemente del número de créditos que tengan. Fecha proceso información: 20Nov 2014

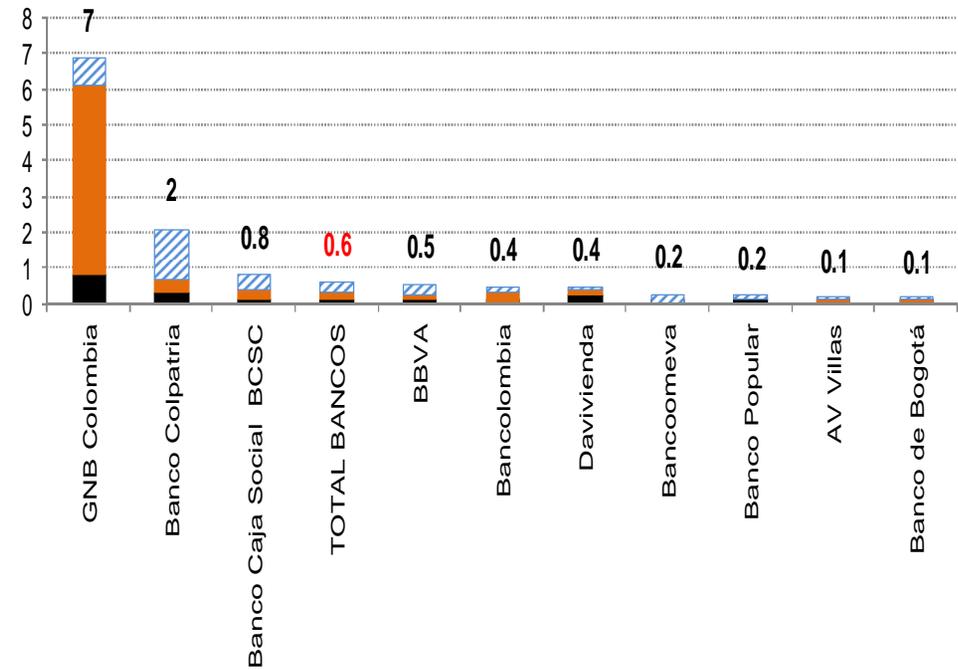
Quejas crédito de vivienda

Las **quejas en trámite** durante el periodo asociadas al motivo **Revisión y/o Liquidación** ascendieron a **3,318**.

Atención de quejas por revisión y/o liquidación por cada 100 créditos de vivienda
Sep-2014



Atención de quejas por revisión y/o liquidación por cada 100 deudores de crédito de vivienda
Sep-2014

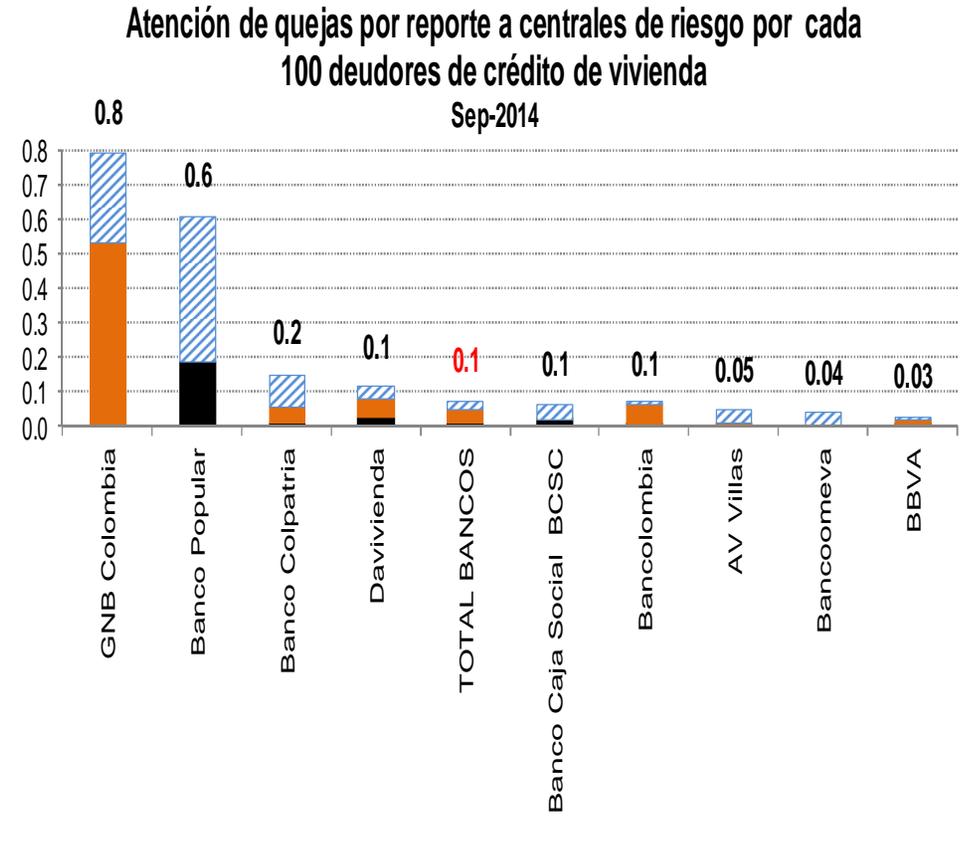
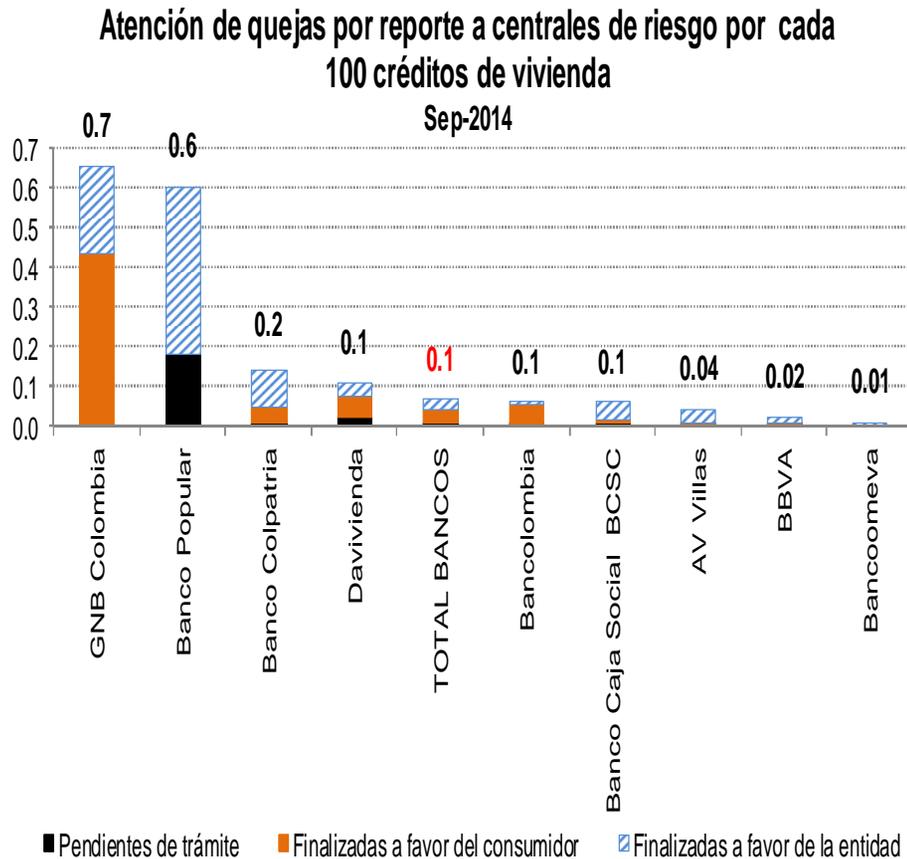


■ Pendientes de trámite ■ Finalizadas a favor del consumidor ■ Finalizadas a favor de la entidad

Fuente: Formato 378, 379 y 341. Para el indicador por cada 1,000 deudores se toma en cuenta los deudores únicos, independientemente del número de créditos que tengan. Fecha proceso información: 20Nov 2014

Quejas crédito de vivienda

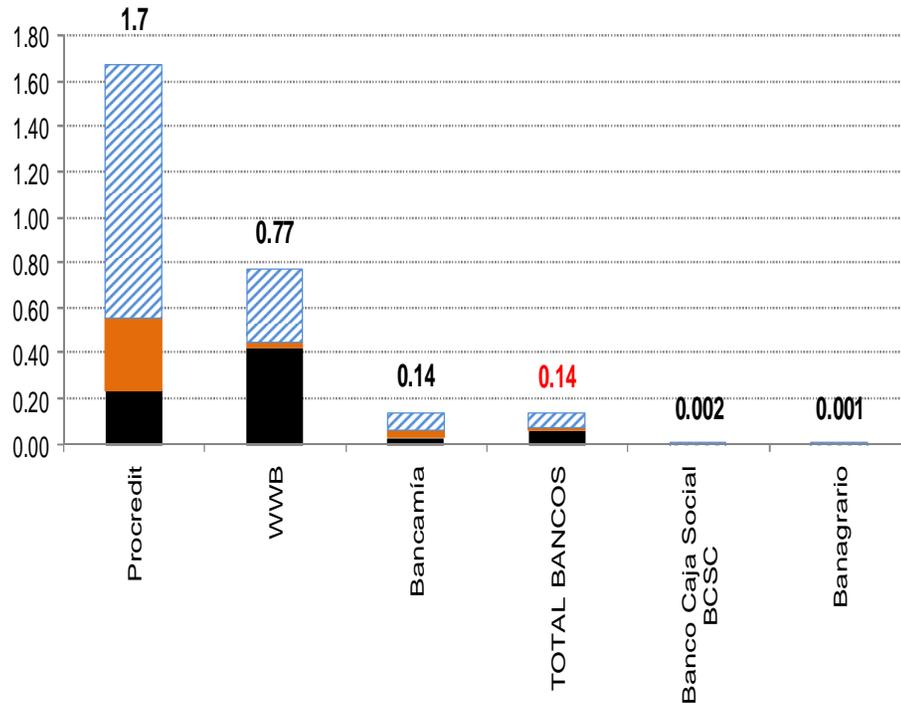
Las **quejas en trámite** durante el periodo asociadas al motivo **Reporte centrales de riesgos** ascendieron a **416**.



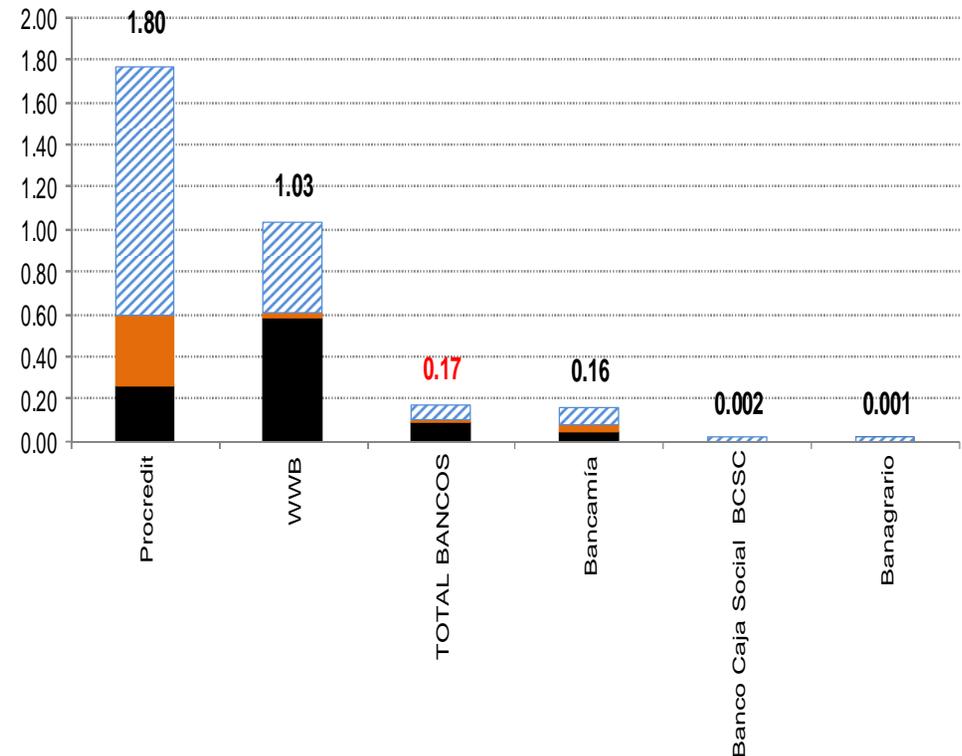
Fuente: Formato 378, 379 y 341. Para el indicador por cada 1,000 deudores se toma en cuenta los deudores únicos, independientemente del número de créditos que tengan. Fecha proceso información: 20Nov 2014

- “ El total de quejas en trámite durante el tercer trimestre de 2014 fue de **2,757**.
- “ Con base en el indicador construido para cada uno de los bancos que ofrece el producto es:

Atención de quejas por cada 100 microcréditos
Sep-2014



Atención de quejas por cada 100 deudores de microcrédito
Sep-2014

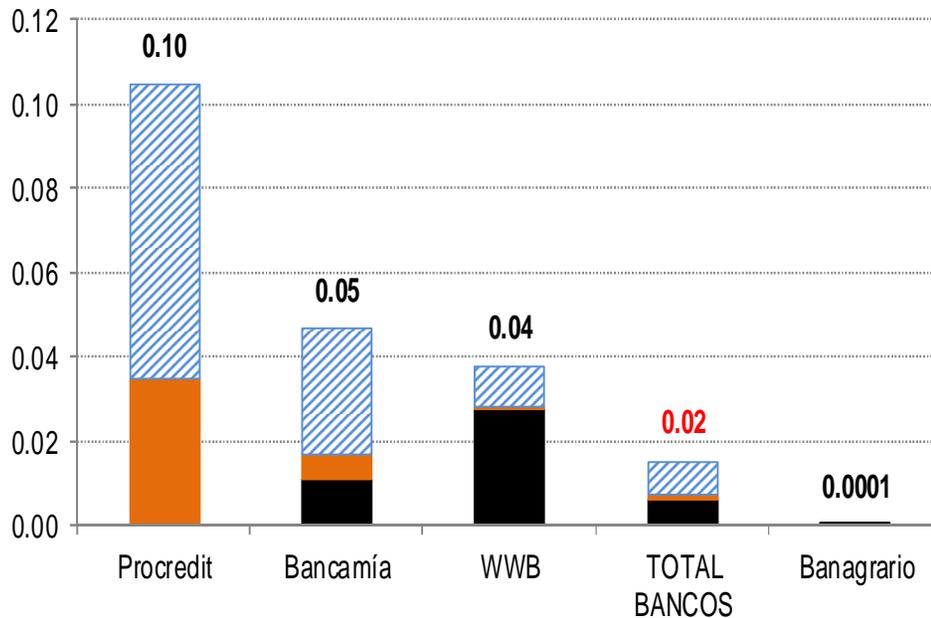


■ Pendientes de trámite ■ Finalizadas a favor del consumidor ■ Finalizadas a favor de la entidad

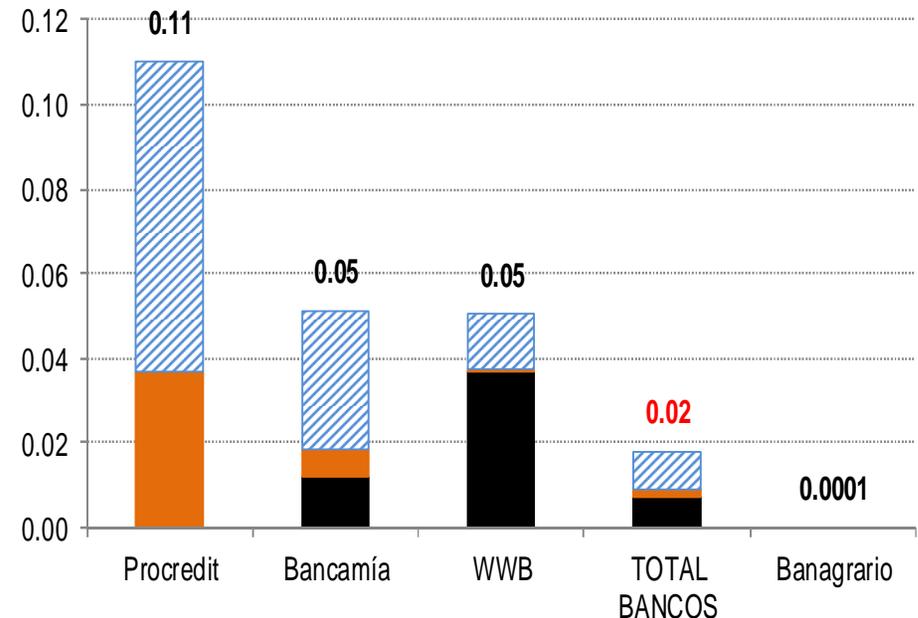
Fuente: Formato 378, 379 y 341. Para el indicador por cada 1,000 deudores se toma en cuenta los deudores únicos, independientemente del número de créditos que tengan. Fecha proceso información: 20Nov 2014

Las **quejas en trámite** durante el periodo asociadas al motivo **Procedimientos y honorarios de cobranza** ascendieron a **300**.

Atención de quejas por procedimientos y honorarios de cobranza por cada 100 microcréditos
Sep-2014



Atención de quejas por procedimientos y honorarios de cobranza por cada 100 deudores de microcrédito
Sep-2014



■ Pendientes de trámite ■ Finalizadas a favor del consumidor ■ Finalizadas a favor de la entidad

Fuente: Formato 378, 379 y 341. Para el indicador por cada 1,000 deudores se toma en cuenta los deudores únicos, independientemente del número de créditos que tengan. Fecha proceso información: 20Nov 2014