

Informe de atención de quejas a cargo de bancos y defensores del consumidor financiero

Segundo trimestre 2018

Dirección de Investigación y Desarrollo

Evolución quejas

- Durante el **segundo trimestre de 2018** el total de quejas cuya atención estaba **a cargo de las entidades vigiladas y los defensores del consumidor financiero (DCF)** ascendió a **378,045**, lo que representó un **aumento de 1.2%** respecto al trimestre anterior. De este total, el **63%** correspondieron a 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. No se incluyen las quejas inadmitidas y/o rechazadas, las trasladadas a la Superintendencia Financiera de Colombia, ni las desistidas por el peticionario.
- **Contra los establecimientos bancarios se registraron 238,800** quejas en trámite, lo que representó un **aumento de 3.4%** en el trimestre. De ese total, el **96%** de las quejas se relacionaron con **5 productos fundamentalmente**, a saber:
 - 54% tarjetas de crédito
 - 22% cuentas de ahorro
 - 14% créditos de consumo y comerciales
 - 3% cuentas corrientes
 - 2% crédito de vivienda
- 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.

Medición quejas por entidad

- Los indicadores definidos son los siguientes:

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

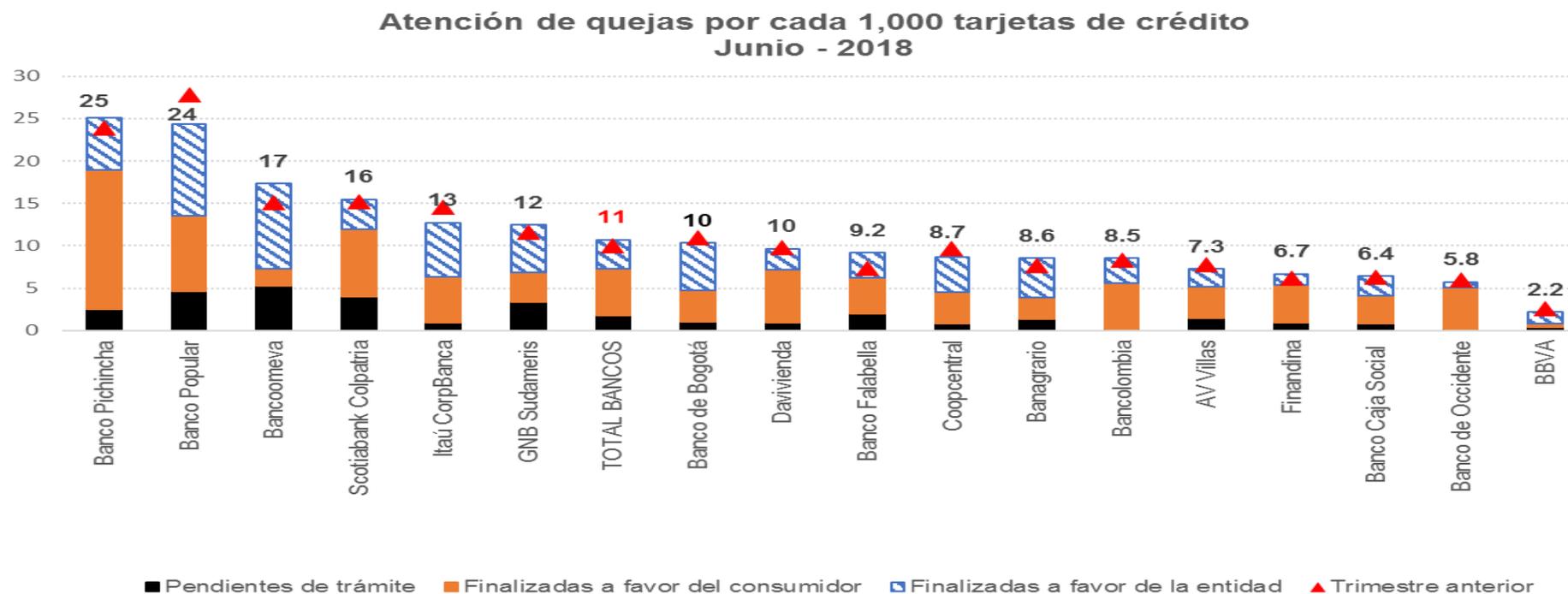
$$\text{Indicador } 2_{ij} = \left(\frac{\text{Total quejas en trámite}_{ij}}{\text{Número de clientes}_{ij}} \right) * N$$

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.

Quejas tarjeta de crédito

- Durante el segundo trimestre de 2018 el **total de quejas en trámite a cargo de los bancos y DCF** fue de **129,368**, presentando un **aumento** del **8.1%** frente al trimestre anterior.
- Con base en el indicador construido para cada uno de los bancos, la información de quejas por cada 1,000 tarjetas de crédito es:

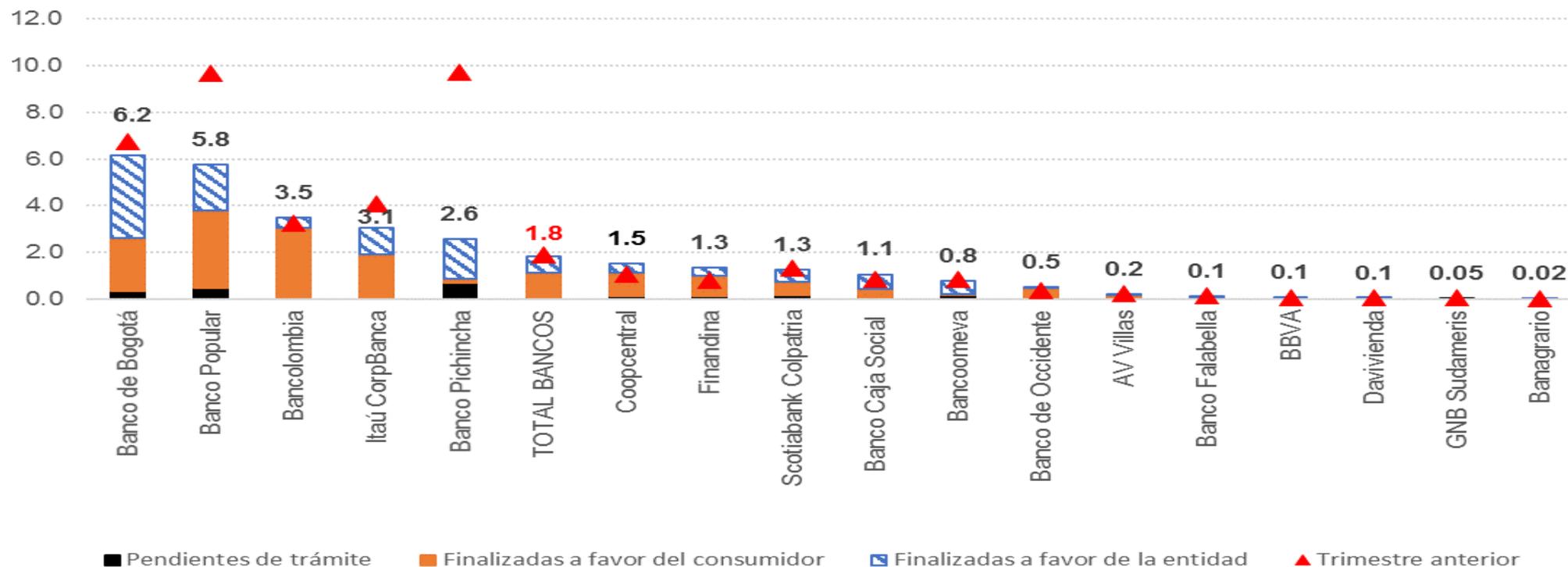


Fuente: Formatos 378, 379 y 466. Fecha proceso información: 30 agosto 2018.

Quejas tarjeta de crédito

- Las quejas en trámite durante el periodo asociadas al motivo **Cobro servicios y/o comisiones** ascendieron a **21,945**, presentando una **disminución de 4.3%** frente al trimestre anterior.

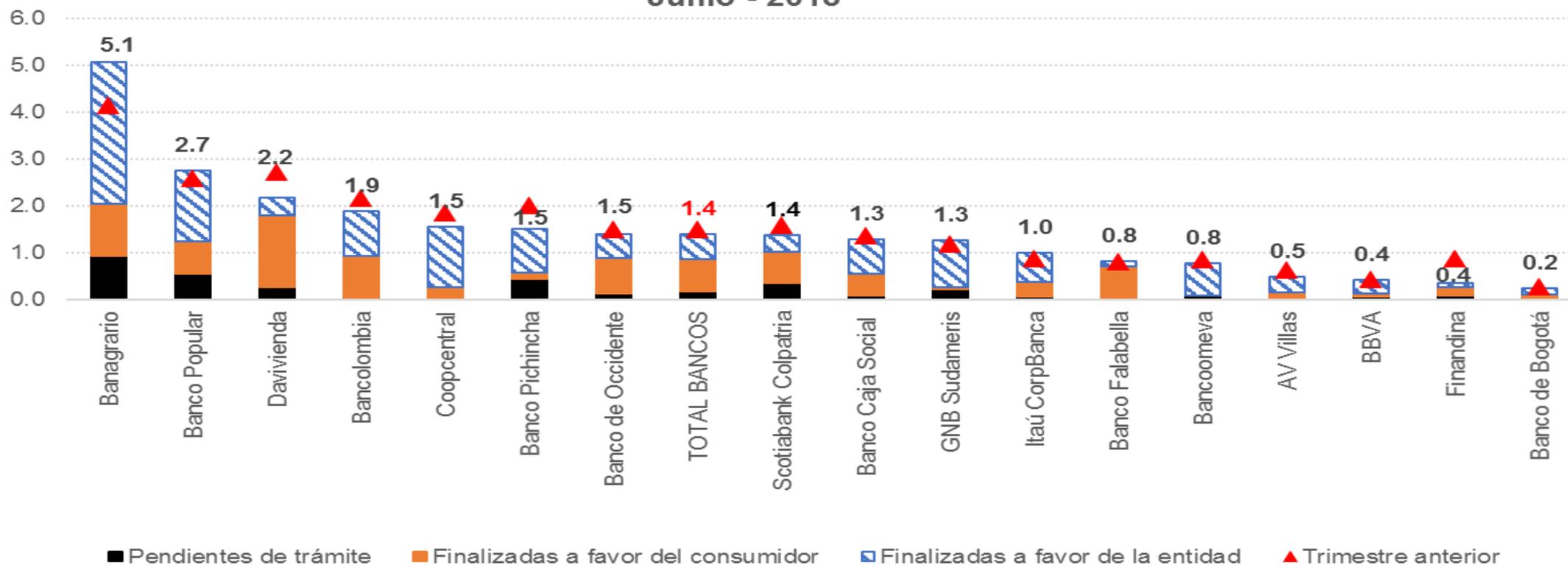
Atención de quejas por cobro de servicios y/o comisiones por cada 1,000 tarjetas de crédito
Junio - 2018



Quejas tarjeta de crédito

- Las quejas en trámite durante el periodo asociadas al motivo **Revisión y/o liquidación** ascendieron a **16,780**, presentando una **disminución de 6.4%** frente al trimestre anterior.

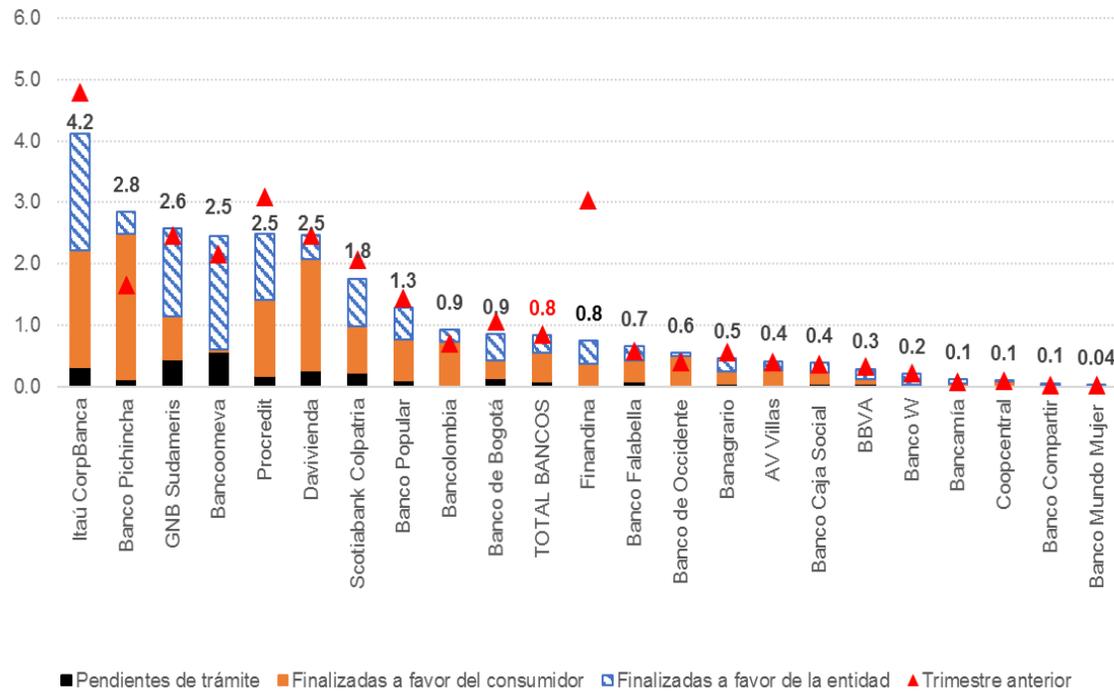
Atención de quejas por revisión y/o liquidación por cada 1,000 tarjetas de crédito
Junio - 2018



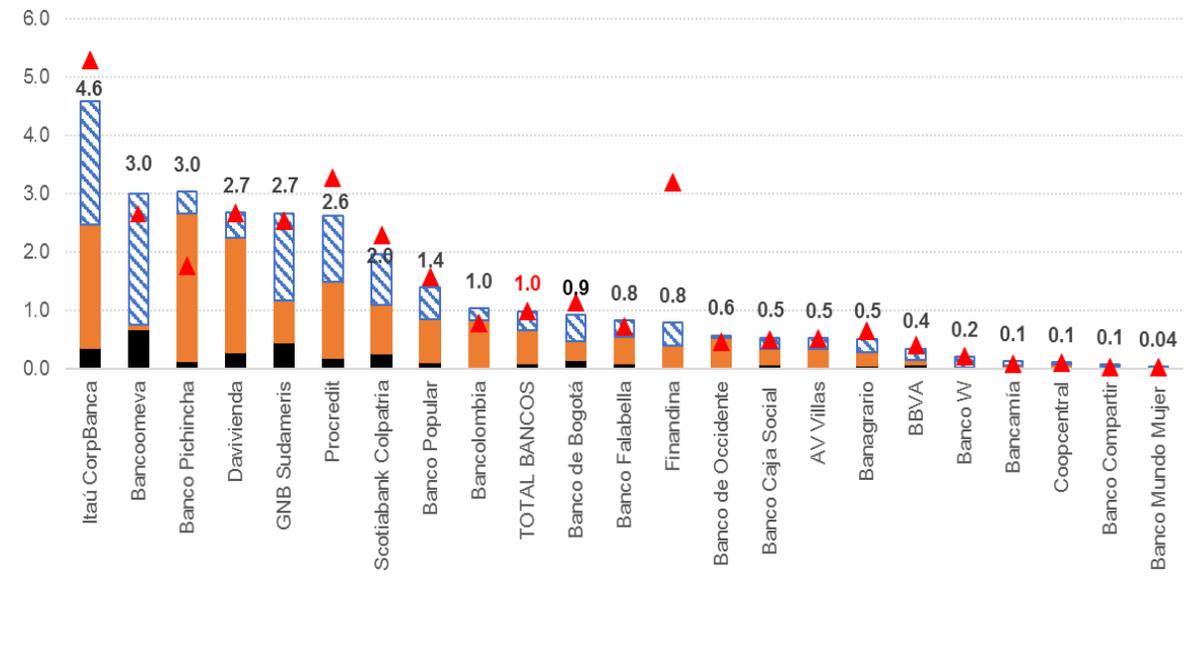
Quejas cuenta de ahorro

- Durante el segundo trimestre de 2018 el **total de quejas en trámite a cargo de los bancos y DCF** fue de **53,231**, presentando un **aumento de 2.3%** frente al trimestre anterior.
- 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
Junio - 2018



Atención de quejas por cada 1,000 clientes de cuenta de ahorro
Junio - 2018

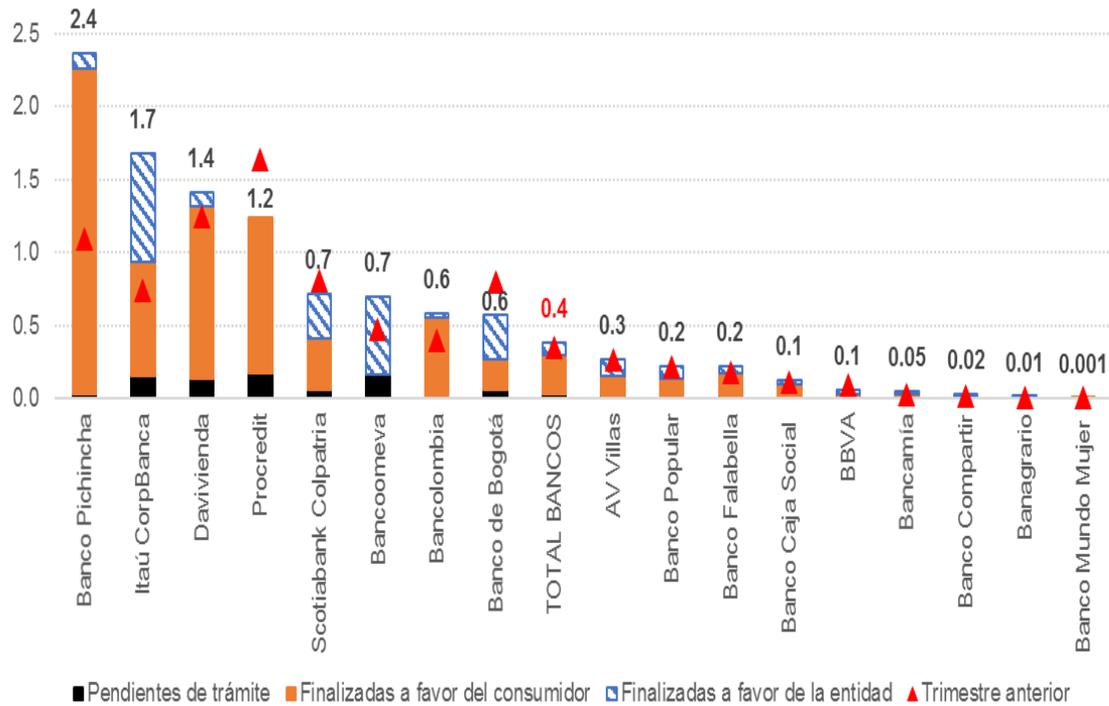


Fuente: Formatos 378, 379 y 459. Fecha proceso información 30 agosto 2018

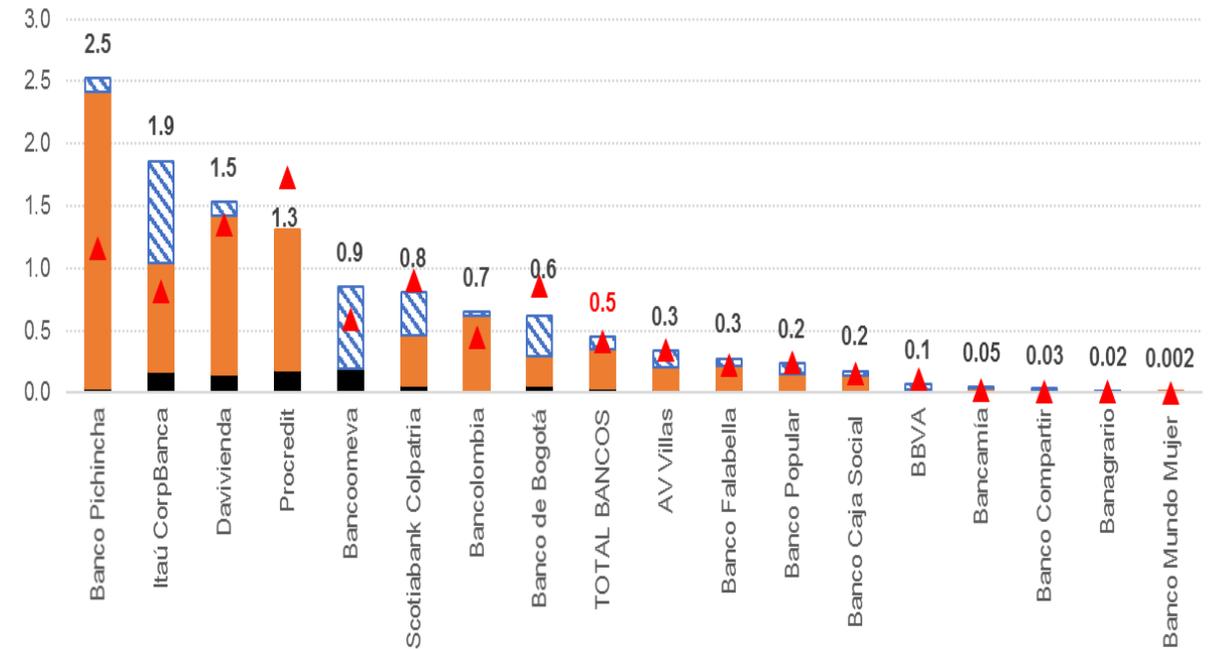
Quejas cuenta de ahorro

- Las **quejas en trámite** durante el periodo asociadas al motivo **fallas en cajero automático** ascendieron a **24,265**, presentando un **aumento de 12.4%** frente al trimestre anterior.

Atención de quejas por fallas en cajero automático por cada 1,000 cuentas de ahorro
Junio - 2018



Atención de quejas por fallas en cajero automático por cada 1,000 clientes de cuenta de ahorro
Junio - 2018

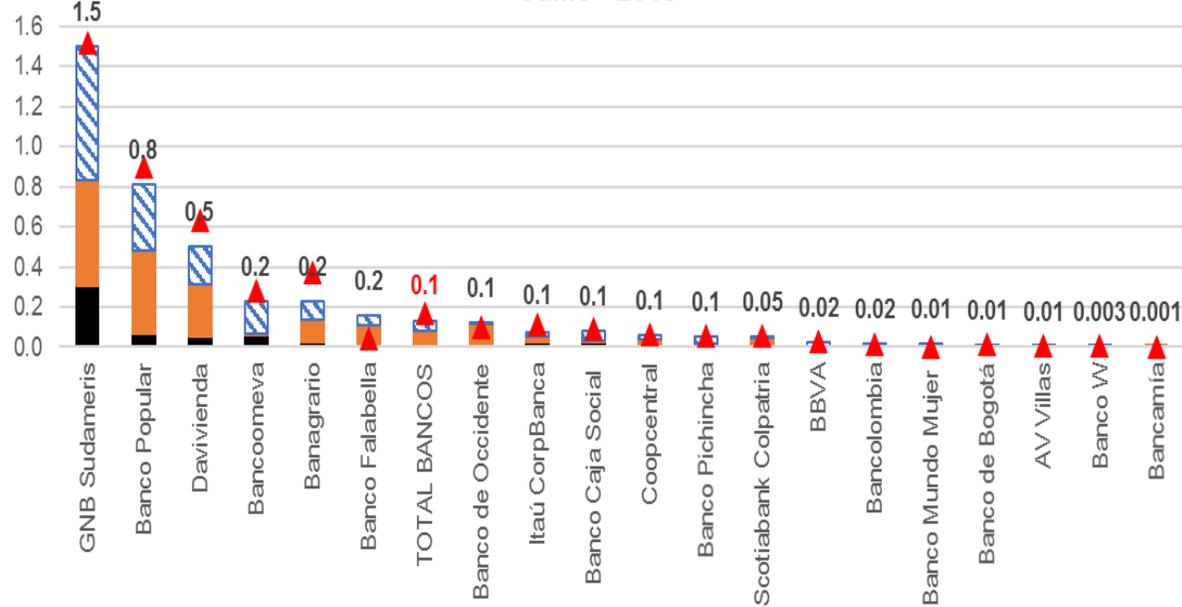


Fuente: Formatos 378, 379 y 459. Fecha proceso información 30 agosto 2018

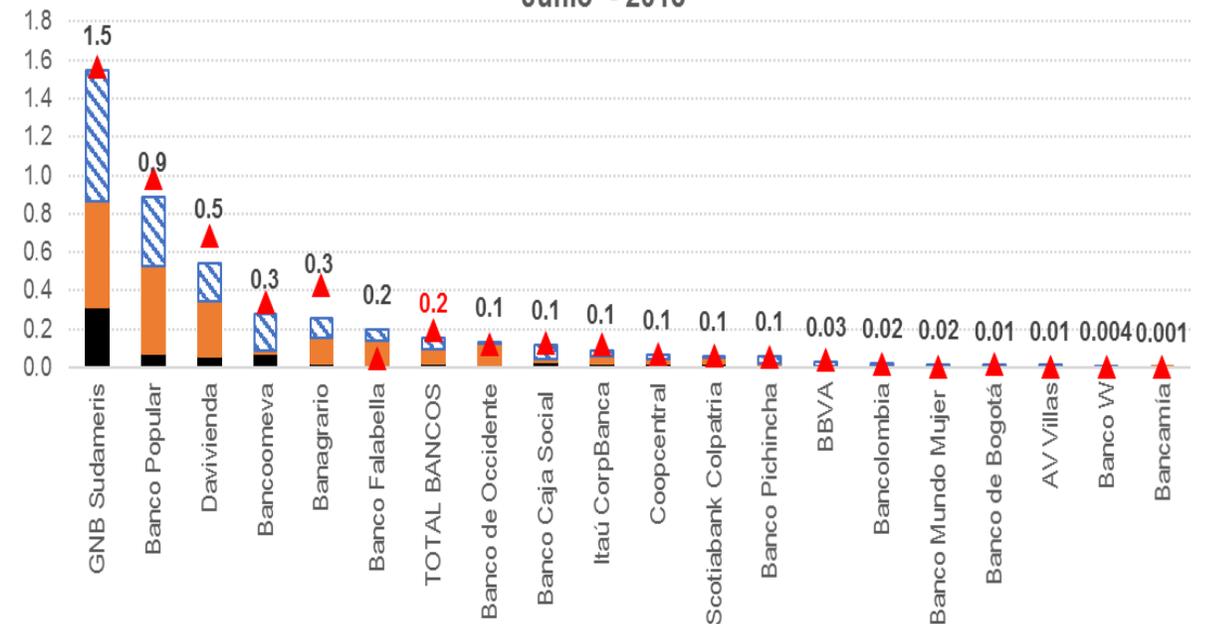
Quejas cuenta de ahorro

- Las **quejas en trámite** durante el periodo asociadas al motivo **descuentos injustificados** ascendieron a **8,366** presentando una **disminución de 18.8%** frente al trimestre anterior.

Atención de quejas por fallas en descuentos injustificados por cada 1,000 cuentas de ahorro
Junio - 2018



Atención de quejas por descuentos injustificados por cada 1,000 clientes de cuenta de ahorro
Junio - 2018



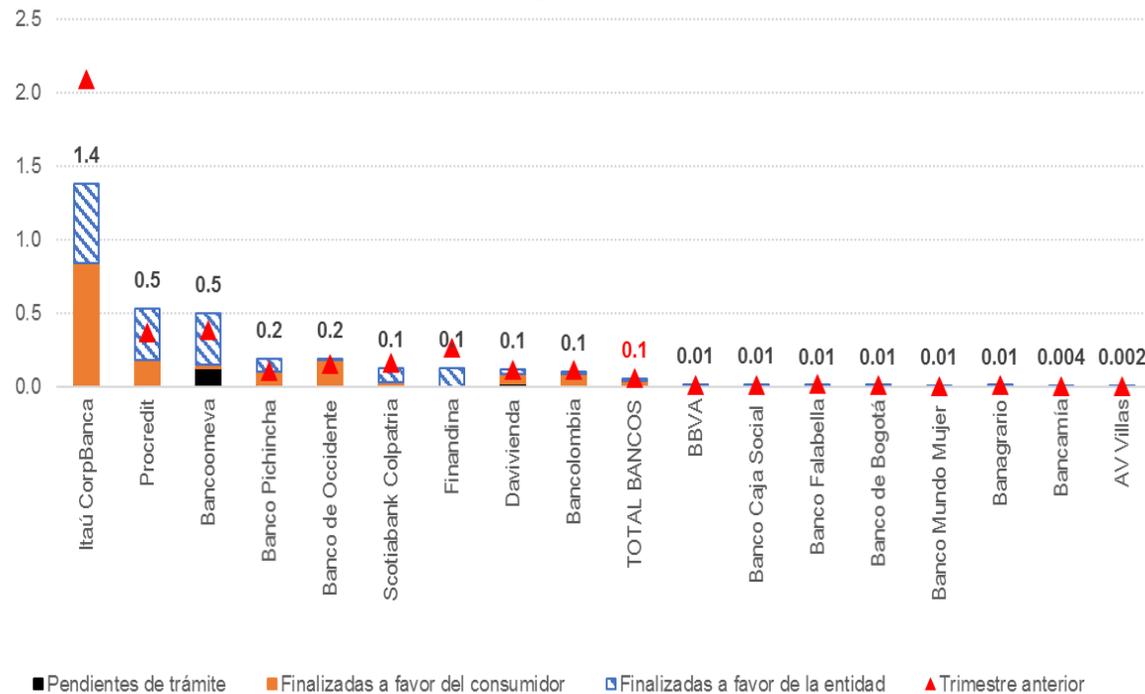
■ Pendientes de trámite ■ Finalizadas a favor del consumidor ■ Finalizadas a favor de la entidad ▲ Trimestre anterior

Fuente: Formatos 378, 379 y 459. Fecha proceso información 30 agosto 2018

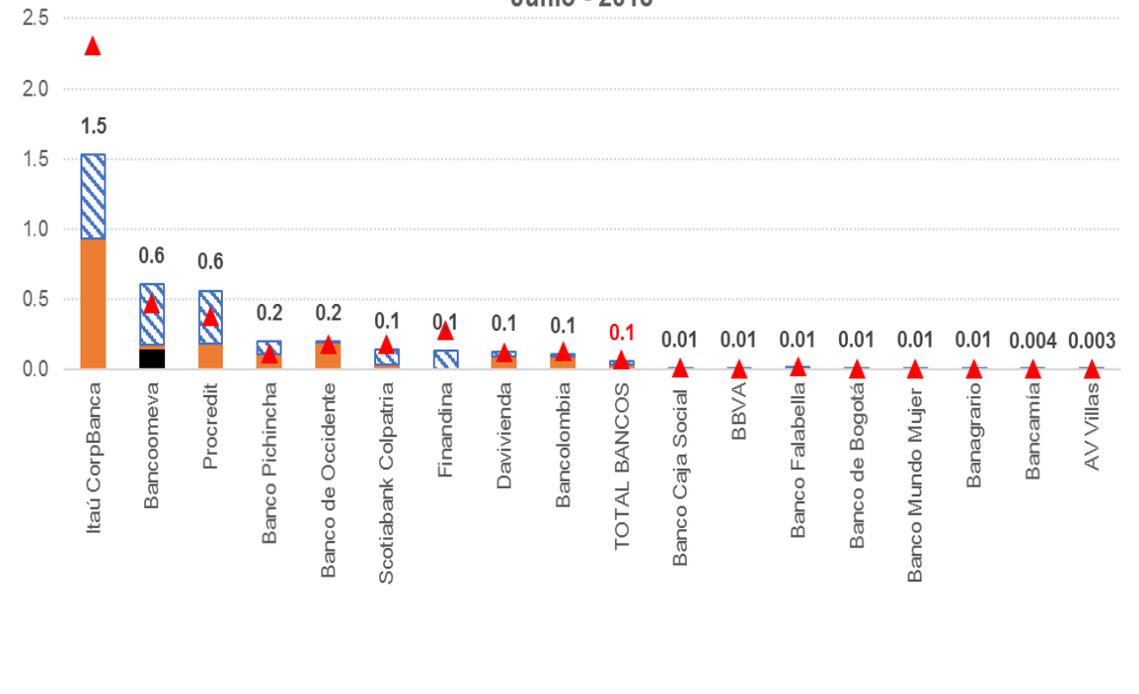
Quejas cuenta de ahorro

- Las **quejas en trámite** durante el periodo asociadas al motivo **cobro servicios y/o comisiones** ascendieron a **3,270** presentando una **disminución de 9.6%** frente al trimestre anterior.

Atención de quejas por cobro servicios y/o comisiones por cada 1,000 cuentas de ahorro
Junio - 2018



Atención de quejas por cobro de servicios y/o comisiones por cada 1,000 clientes de cuenta de ahorro
Junio - 2018

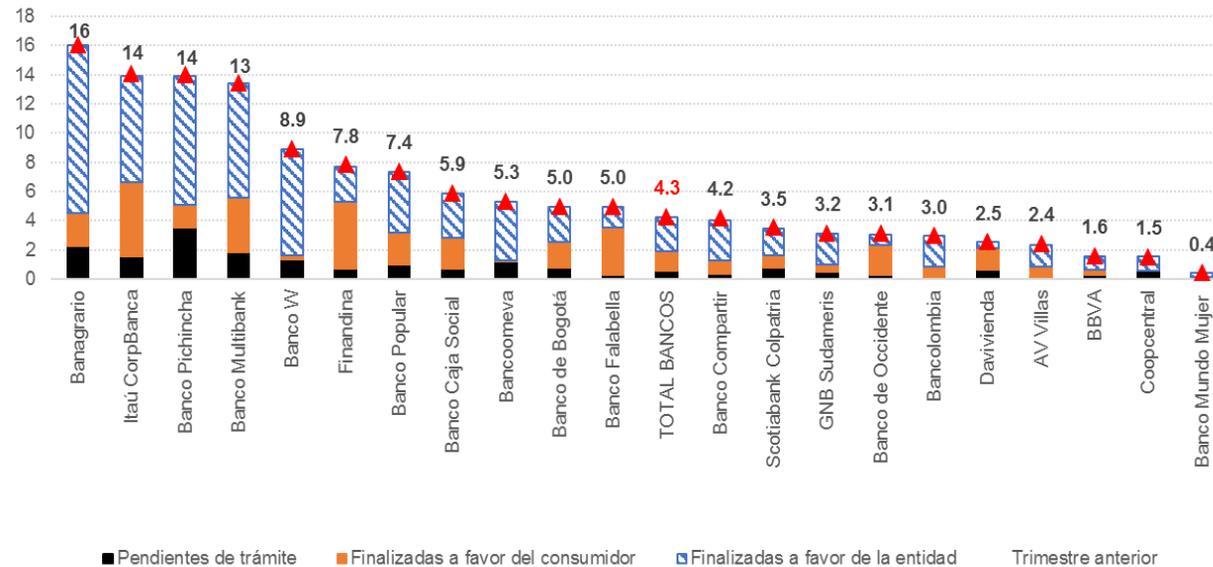


Quejas crédito de consumo y/o comercial

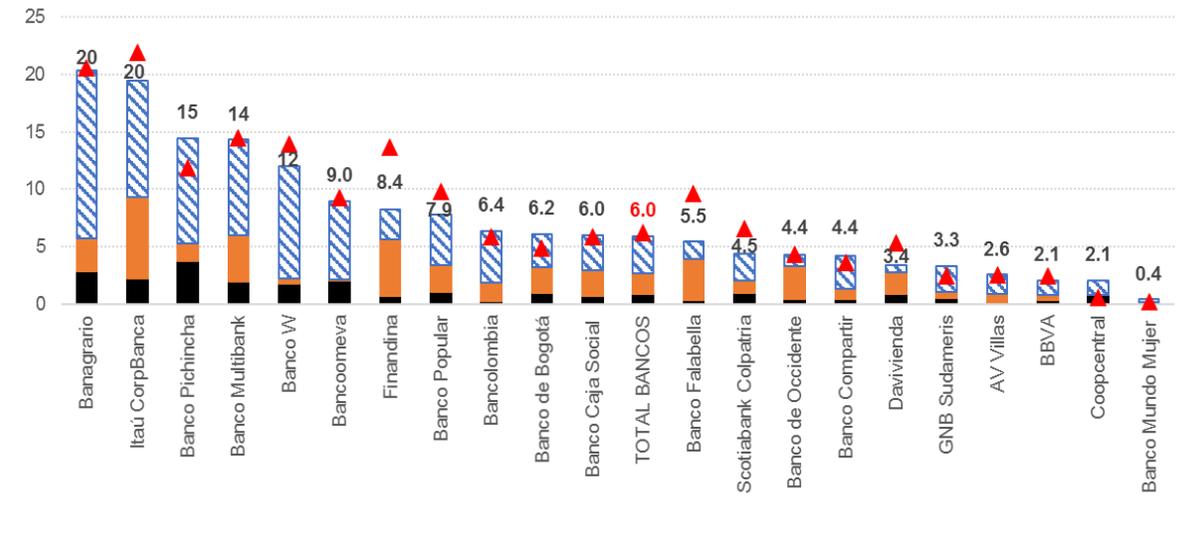
Durante el segundo trimestre de 2018 el **total de quejas en trámite a cargo de los bancos y DCF** fue de **33,181**, presentando una **disminución de 3.5%** frente al trimestre anterior.

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
Junio - 2018



Atención de quejas por cada 1,000 deudores de créditos de consumo y/o comercial
Junio - 2018

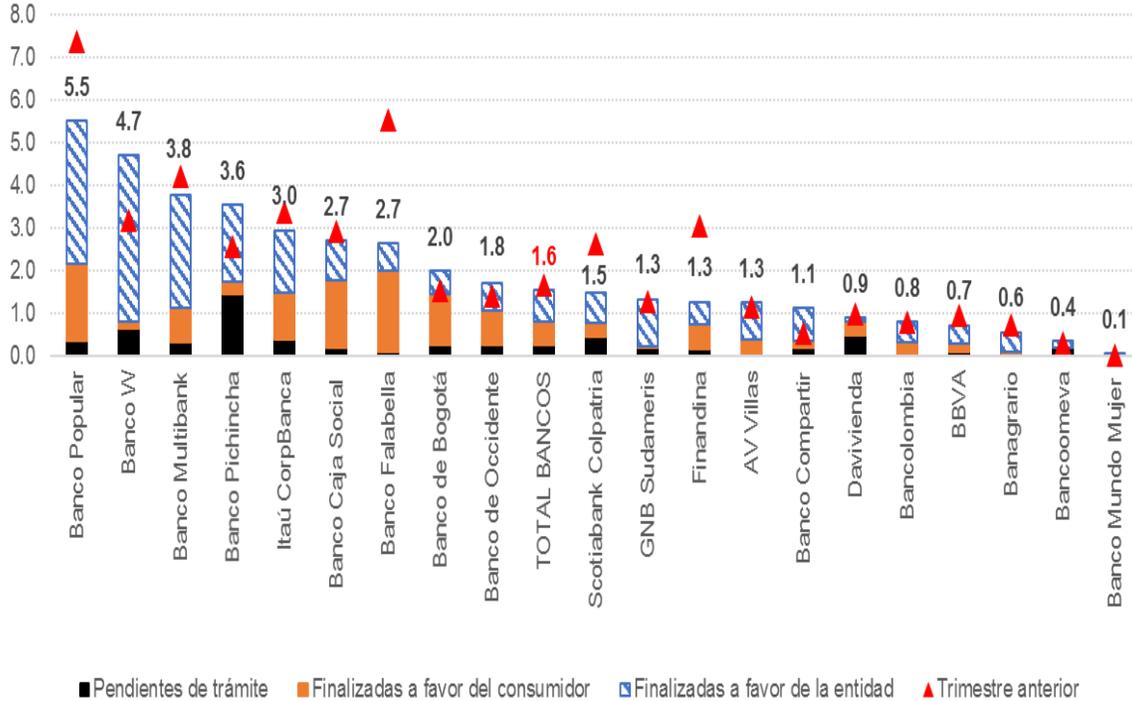


Fuente: Formatos 378, 379 y 341. Para el indicador por cada 1,000 deudores se toma en cuenta los deudores únicos, independientemente del número de créditos que tengan. Fecha proceso información: 30 agosto 2018

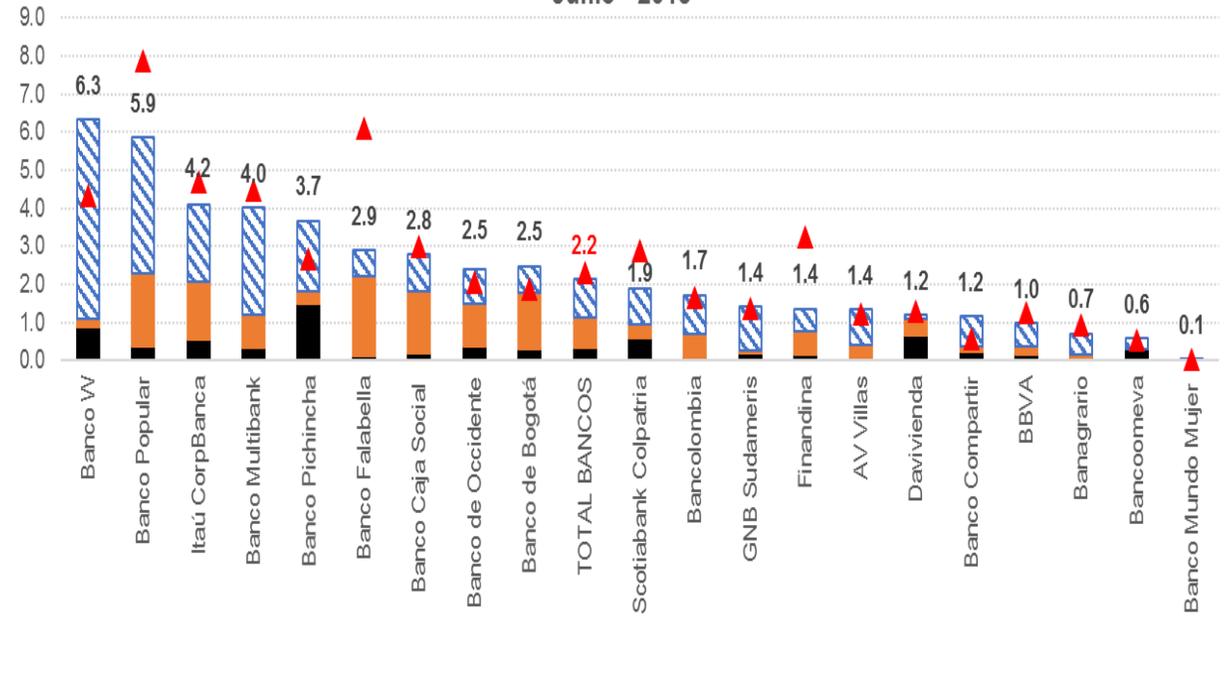
Quejas crédito de consumo y/o comercial

- Las **quejas en trámite** durante el periodo asociadas al motivo **revisión y/o liquidación** ascendieron a **11,992** presentando una **disminución de 5.5%** frente al trimestre anterior.

Atención de quejas por revisión y/o liquidación por cada 1,000 créditos de consumo y/o comercial
Junio - 2018



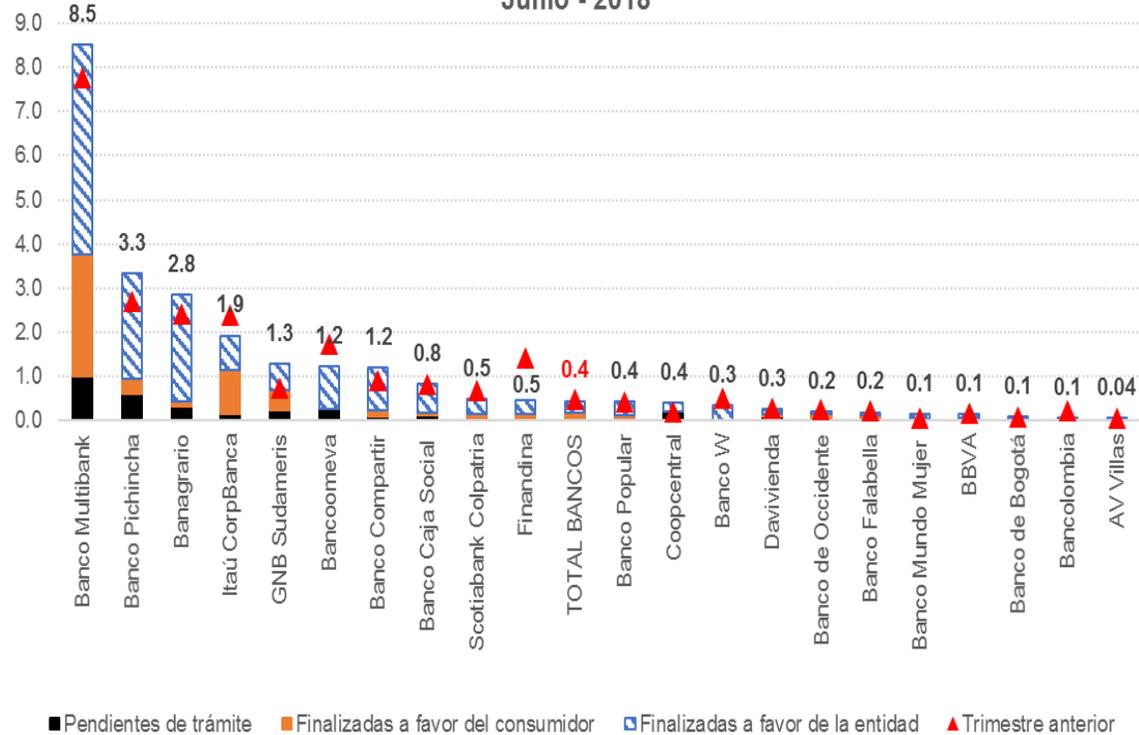
Atención de quejas por revisión y/o liquidación por cada 1,000 deudores de crédito de consumo y/o comercial
Junio - 2018



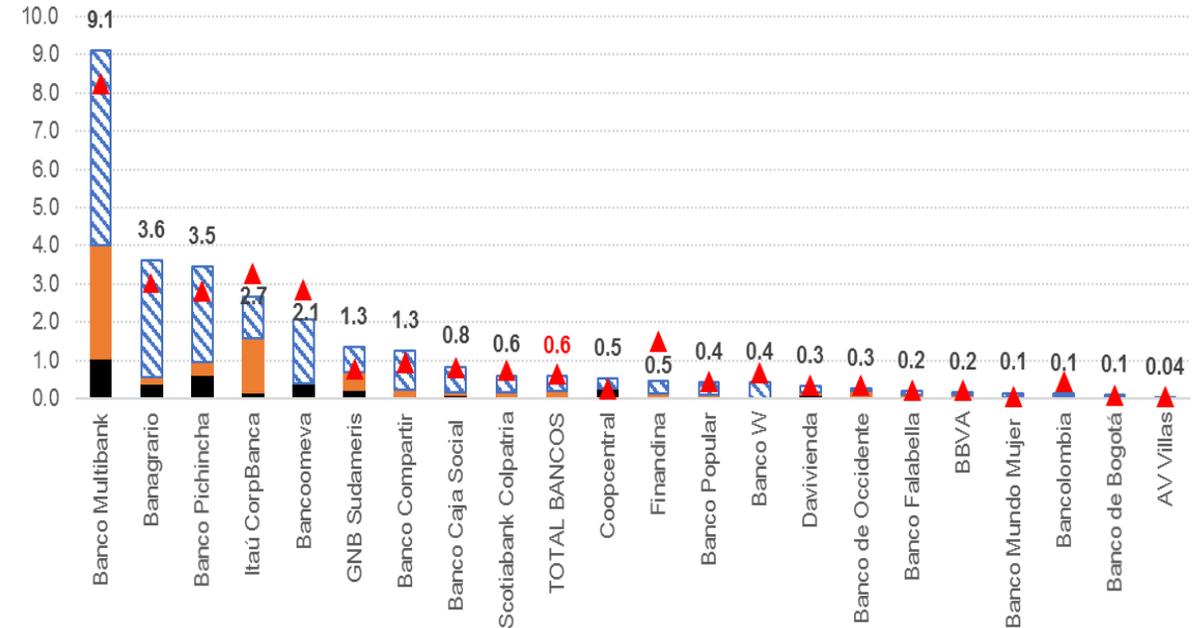
Quejas crédito de consumo y/o comercial

- Las **quejas en trámite** durante el periodo asociadas al motivo **reporte centrales de riesgos** ascendieron a **3,354** presentando una **disminución** de **6.9%** frente al trimestre anterior.

Atención de quejas por reporte a centrales de riesgo por cada 1,000 créditos de consumo y/o comercial
Junio - 2018



Atención de quejas por reporte centrales de riesgos por cada 1,000 deudores de crédito de consumo y/o comercial
Junio - 2018

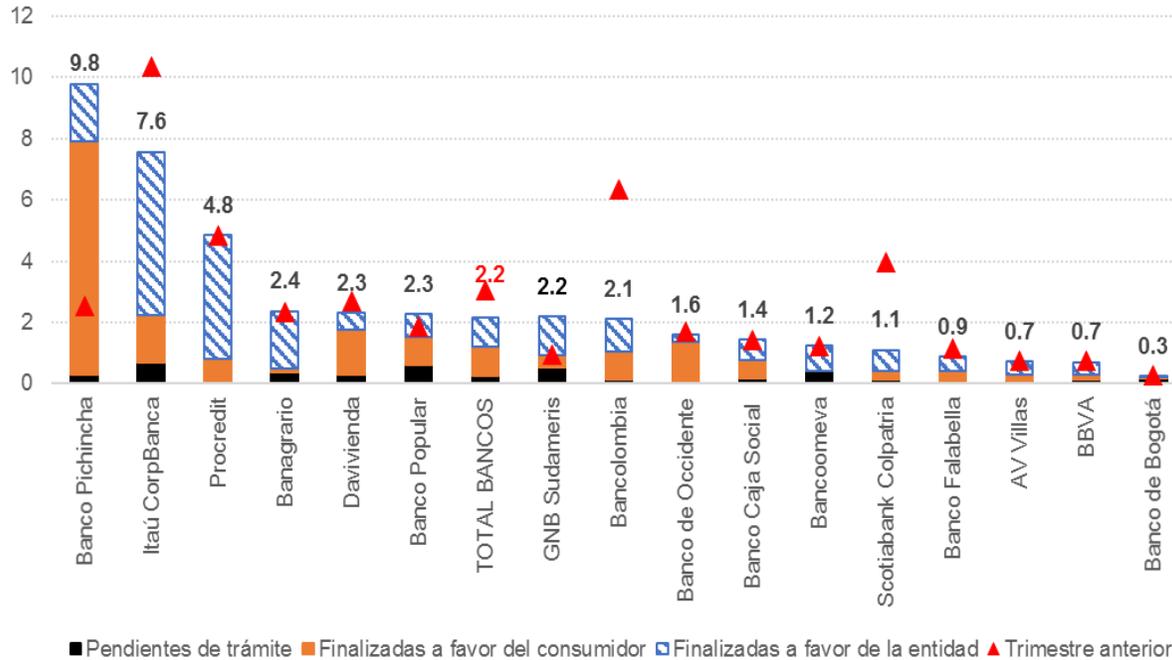


Fuente: Formatos 378, 379 y 341. Para el indicador por cada 1,000 deudores se toma en cuenta los deudores únicos, independientemente del número de créditos que tengan. Fecha proceso información: 30 agosto 2018

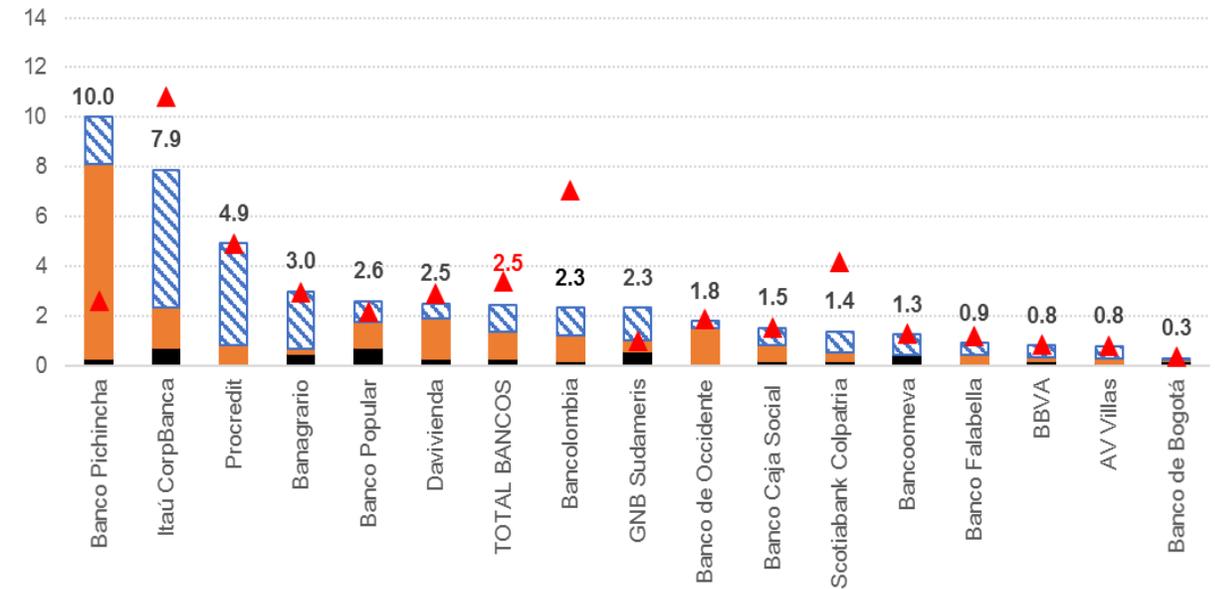
Quejas cuenta corriente

- Durante el segundo trimestre de 2018 el **total de quejas en trámite a cargo de los bancos y DCF** fue de **7,278**, presentando una **disminución de 21.5%** frente al trimestre anterior.
- 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
Junio - 2018



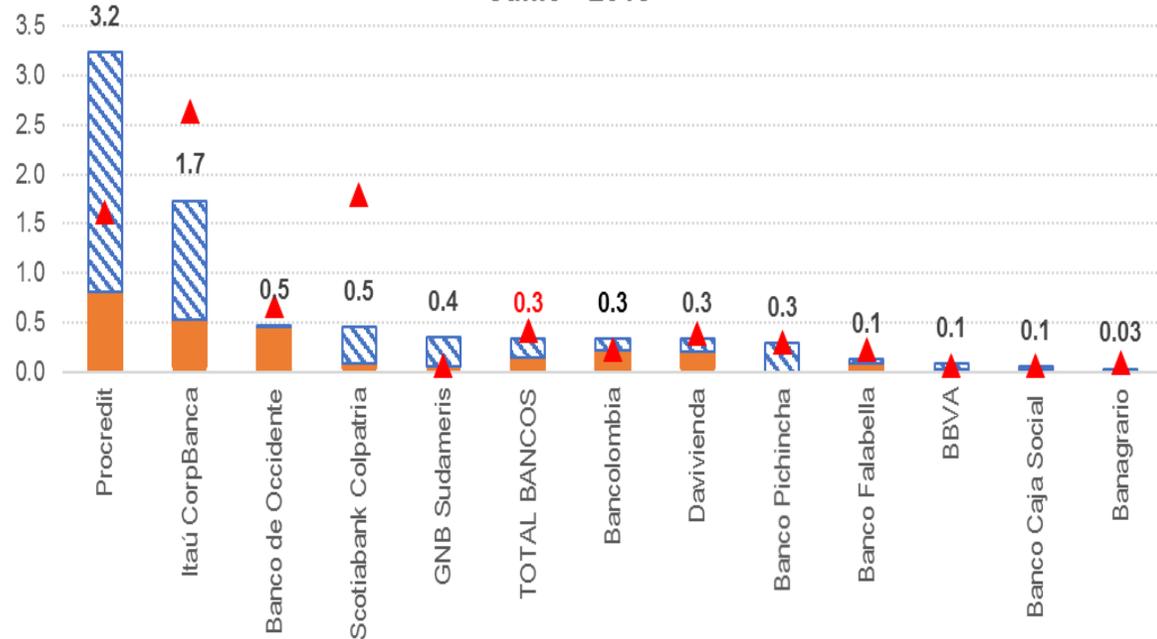
Atención de quejas por cada 1,000 clientes de cuenta corriente
Junio - 2018



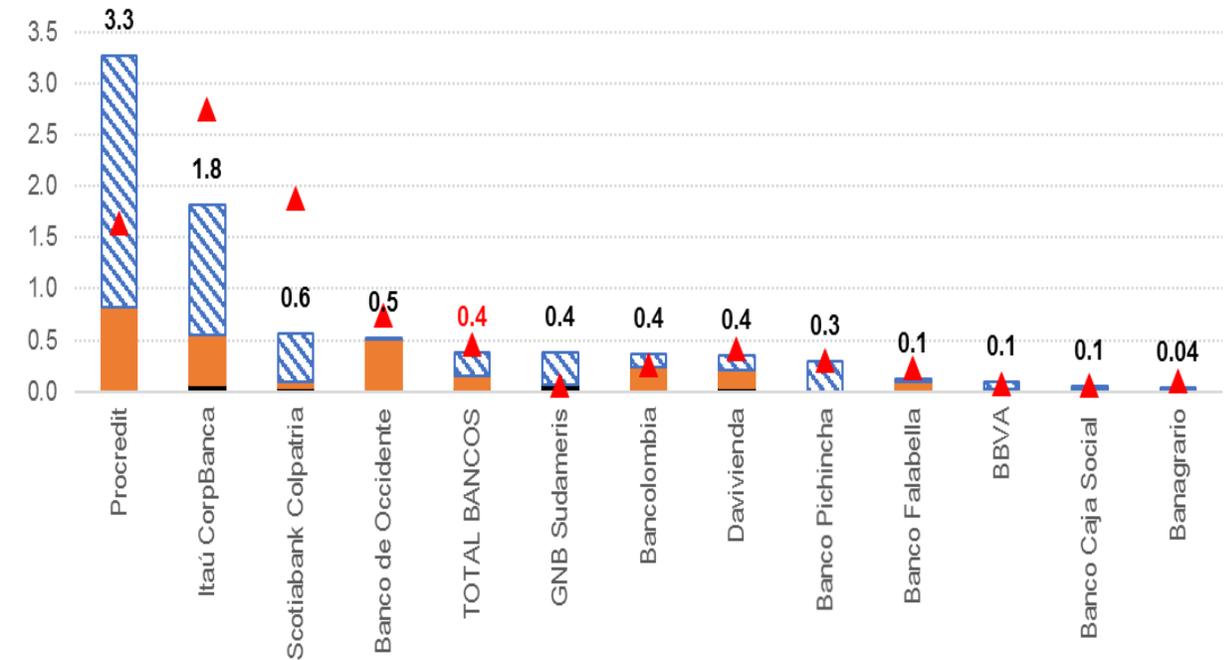
Quejas cuenta corriente

- Las **quejas en trámite** durante el periodo asociadas al motivo **cobro de servicios y/o comisiones** ascendieron a **1,124** presentando una **disminución** de **10.2%** frente al trimestre anterior.

Atención de quejas por cobro de servicios y/o comisiones por cada 1,000 cuentas corrientes
Junio - 2018



Atención de quejas por cobro servicios y/o comisiones por cada 1,000 clientes de cuenta corriente
Junio - 2018

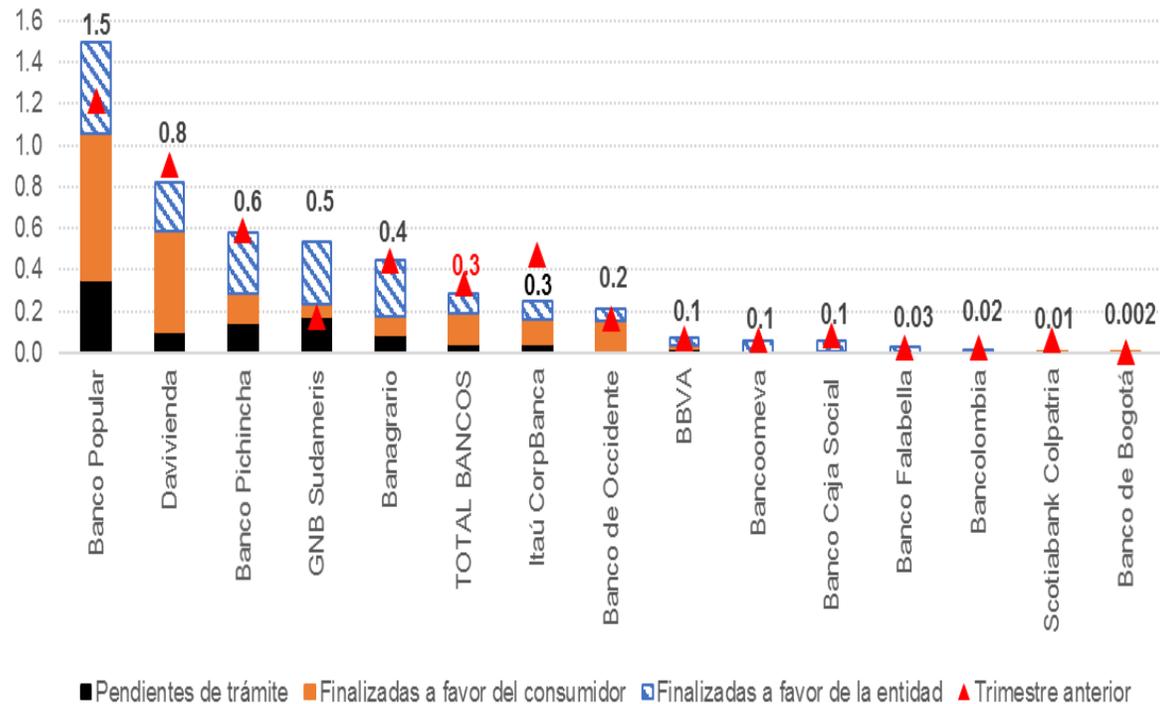


■ Pendientes de trámite ■ Finalizadas a favor del consumidor ■ Finalizadas a favor de la entidad ▲ Trimestre anterior

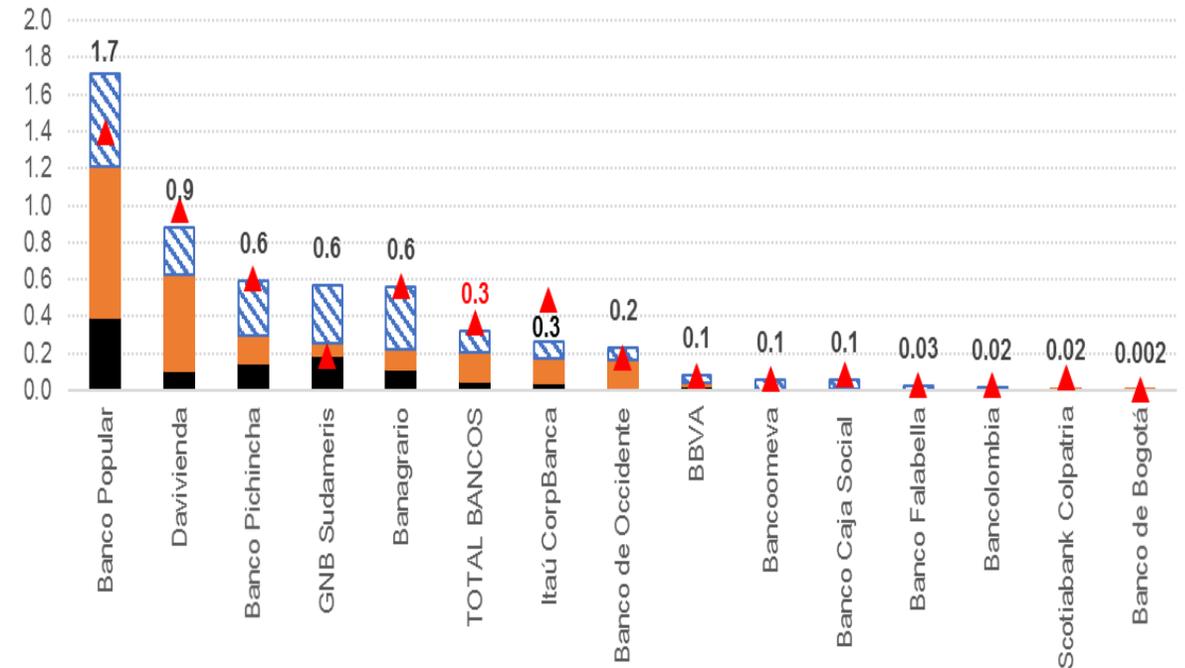
Quejas cuenta corriente

- Las **quejas en trámite** durante el periodo asociadas al motivo **descuentos injustificados** ascendieron a **954** presentando una **disminución** de **4.7%** frente al trimestre anterior.

Atención de quejas por descuentos injustificados por cada 1,000 cuentas corrientes
Junio - 2018



Atención de quejas por descuentos injustificados por cada 1,000 clientes de cuenta corriente
Junio - 2018

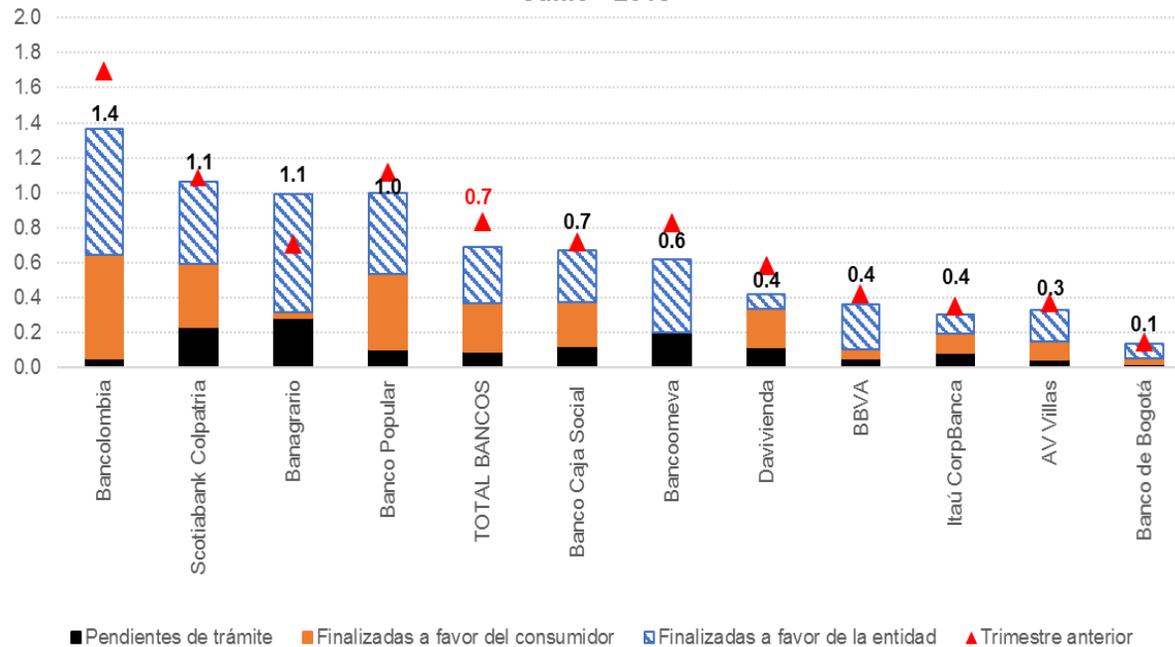


Fuente: Formato 378, 379 y 459. Fecha proceso información: 30 agosto 2018

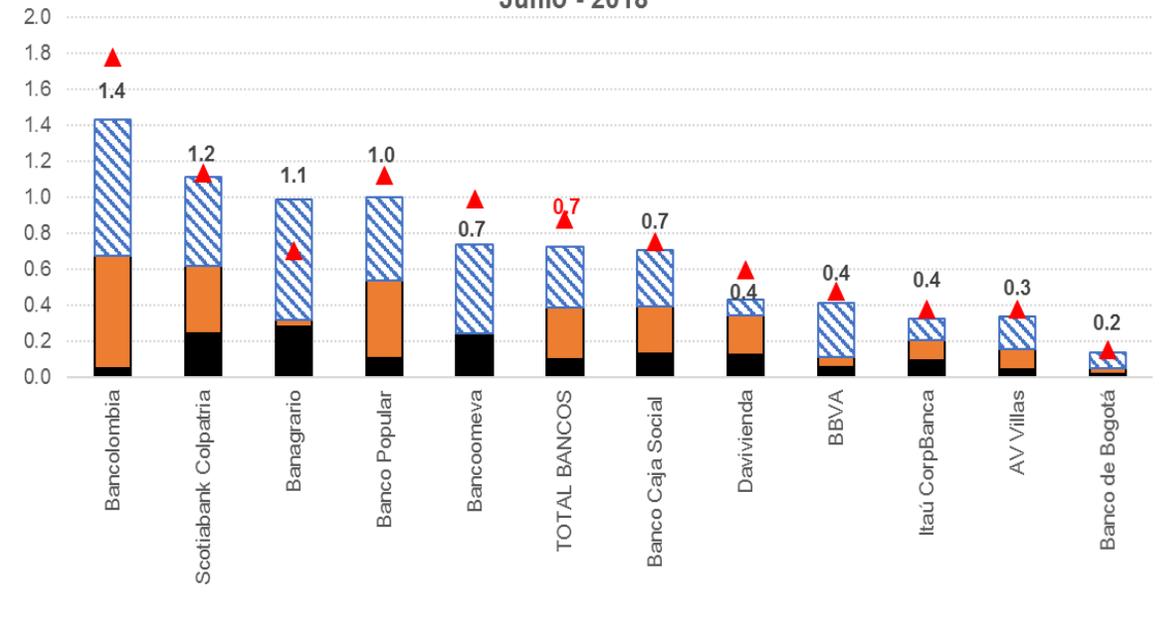
Quejas crédito de vivienda

- Durante el primer trimestre de 2018 el **total de quejas en trámite a cargo de los bancos y DCF** fue de **5,840**, presentando una **disminución de 15%** frente al trimestre anterior.
- 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
Junio - 2018



Atención de quejas por cada 100 deudores de crédito de vivienda
Junio - 2018

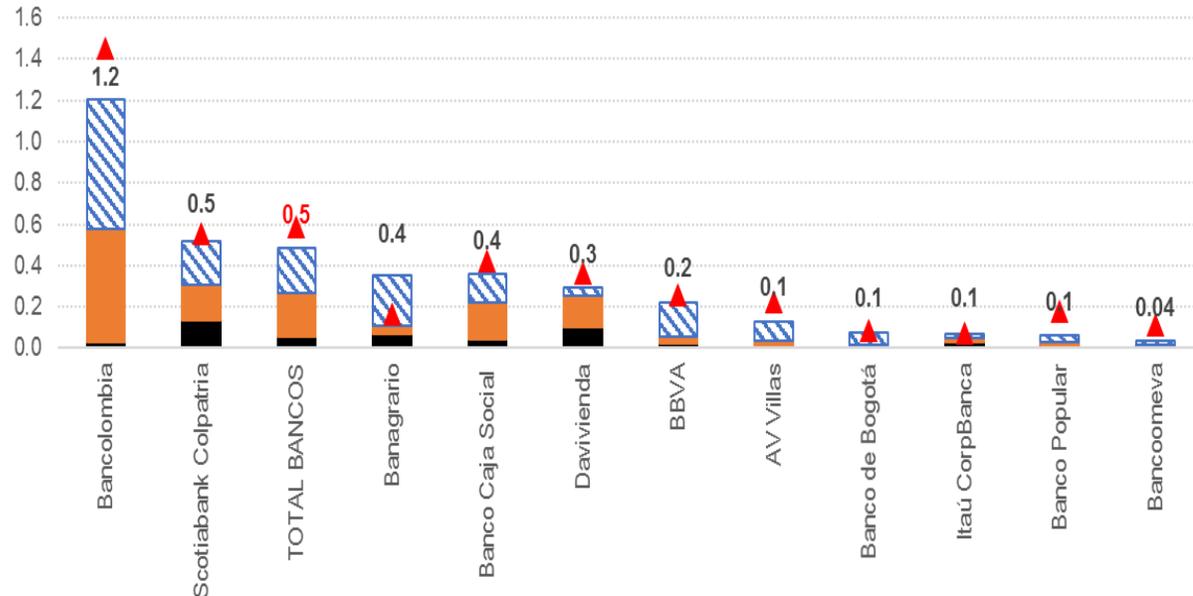


Fuente: Formato 378, 379 y 341. Para el indicador por cada 100 deudores se toma en cuenta los deudores únicos, independientemente del número de créditos que tengan. Fecha proceso información: 30 agosto 2018

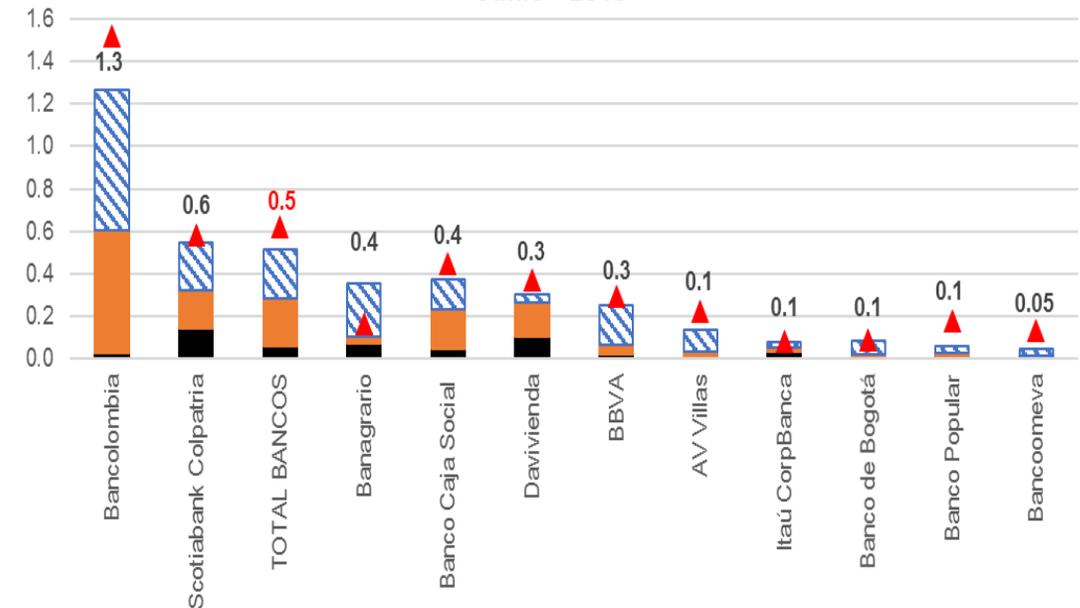
Quejas crédito de vivienda

- Las **quejas en trámite** durante el periodo asociadas al motivo **Revisión y/o Liquidación** ascendieron a **4,092** presentando una **disminución de 15.2%** frente al trimestre anterior.

Atención de quejas por revisión y/o liquidación por cada 100 créditos de vivienda
Junio - 2018



Atención de quejas por revisión y/o liquidación por cada 100 deudores de crédito de vivienda
Junio - 2018



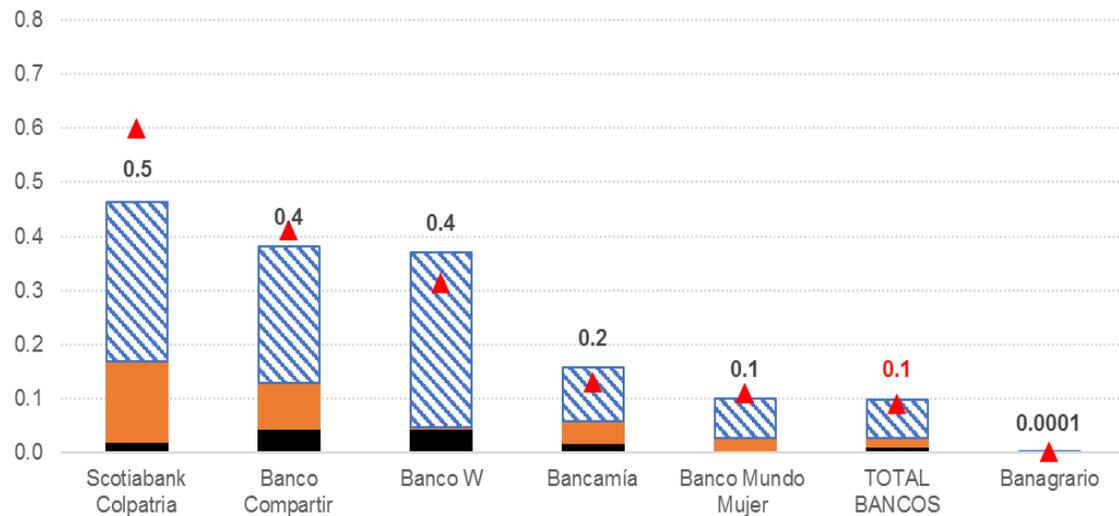
■ Pendientes de trámite ■ Finalizadas a favor del consumidor ■ Finalizadas a favor de la entidad ▲ Trimestre anterior

Fuente: Formato 378, 379 y 341. Para el indicador por cada 100 deudores se toma en cuenta los deudores únicos, independientemente del número de créditos que tengan. Fecha proceso información: 30 agosto 2018

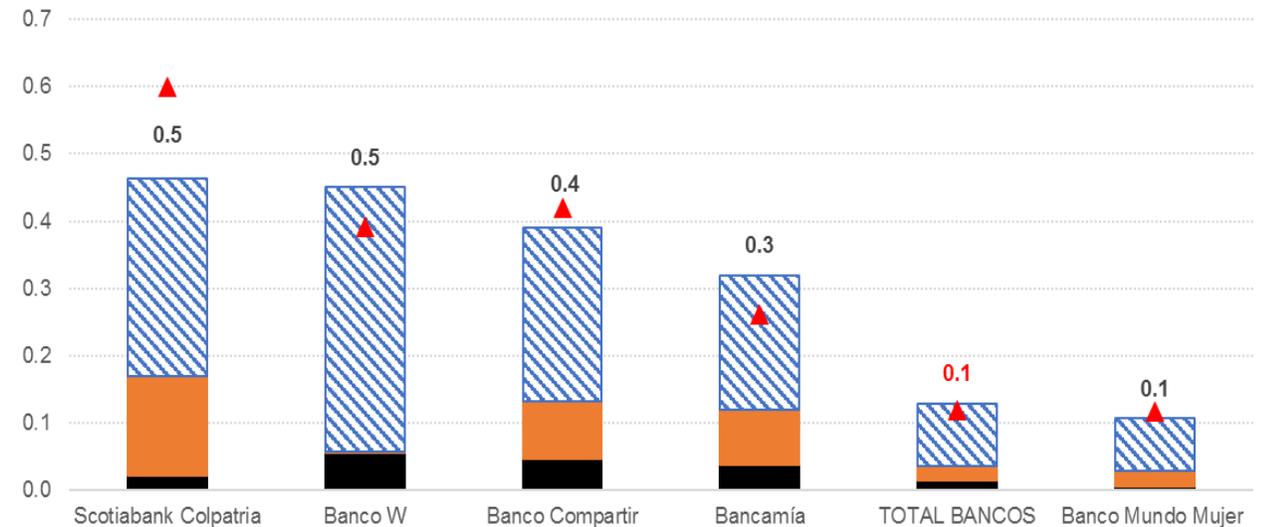
Quejas microcrédito

- Durante el segundo trimestre de 2018 el **total de quejas en trámite a cargo de los bancos y DCF** fue de **2,869**, presentando un **aumento de 10.1%** frente al trimestre anterior.
- Con base en el indicador construido para cada uno de los bancos que ofrece el producto es:

Atención de quejas por cada 100 microcréditos
Junio - 2018



Atención de quejas por cada 100 deudores de microcrédito
Junio - 2018



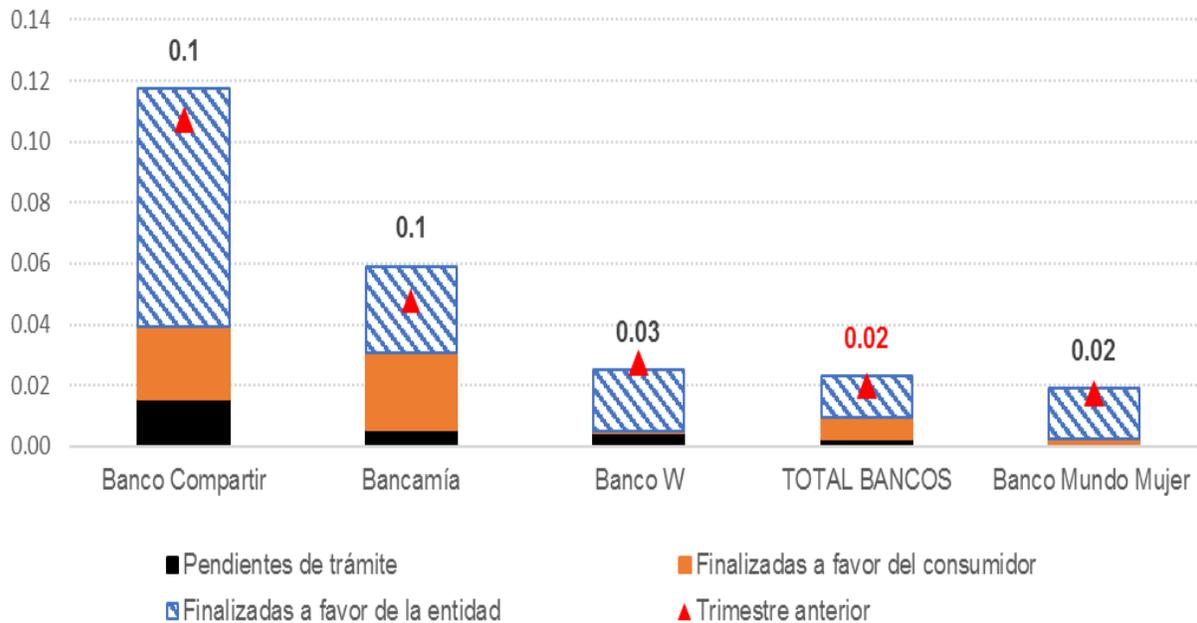
■ Pendientes de trámite ■ Finalizadas a favor del consumidor ■ Finalizadas a favor de la entidad ▲ Trimestre anterior

Fuente: Formato 378, 379 y 341. Para el indicador por cada 100 deudores se toma en cuenta los deudores únicos, independientemente del número de créditos que tengan. Fecha proceso información: 30 agosto 2018

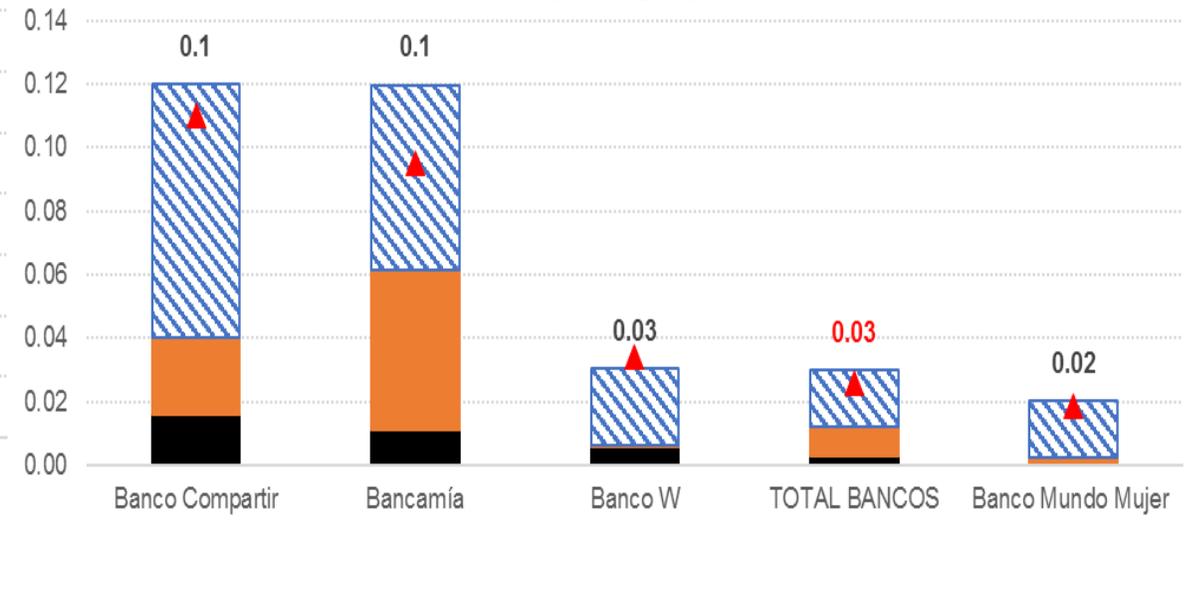
Quejas microcrédito

- Las **quejas en trámite** durante el periodo asociadas al motivo **Reporte a centrales de riesgo** ascendieron a **667** presentando un **aumento de 15.6%** frente al trimestre anterior.

Atención de quejas por reporte a centrales de riesgo por cada 100 microcréditos
Junio - 2018



Atención de quejas por reporte a centrales de riesgo por cada 100 deudores de microcrédito
Junio - 2018

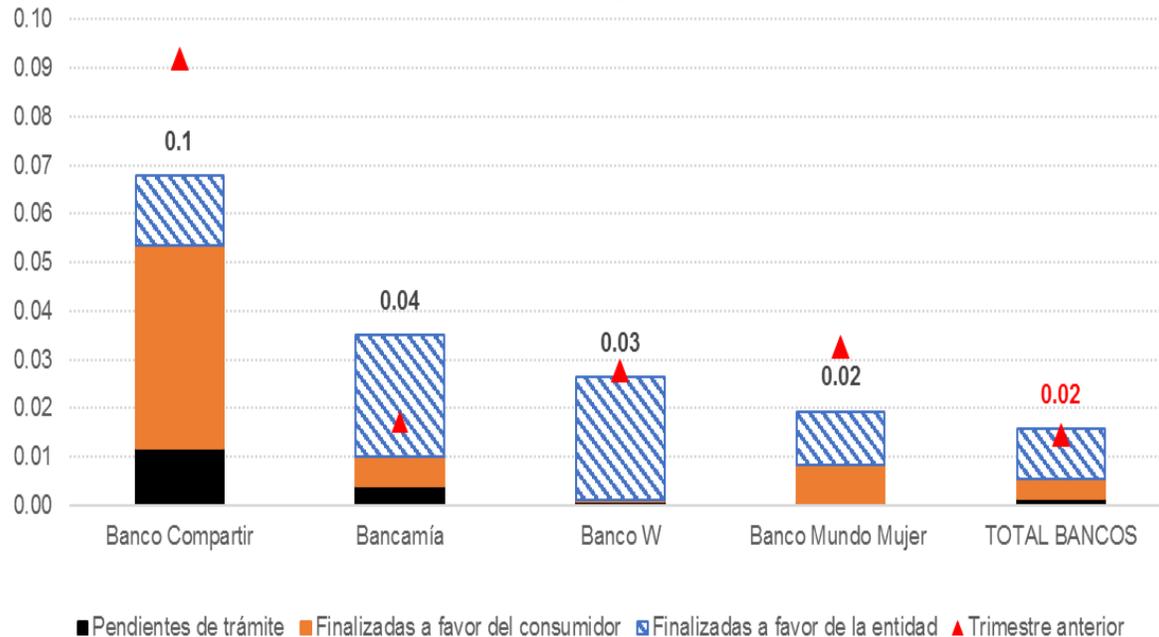


Fuente: Formato 378, 379 y 341. Para el indicador por cada 100 deudores se toma en cuenta los deudores únicos, independientemente del número de créditos que tengan. Fecha proceso información: 30 agosto 2018

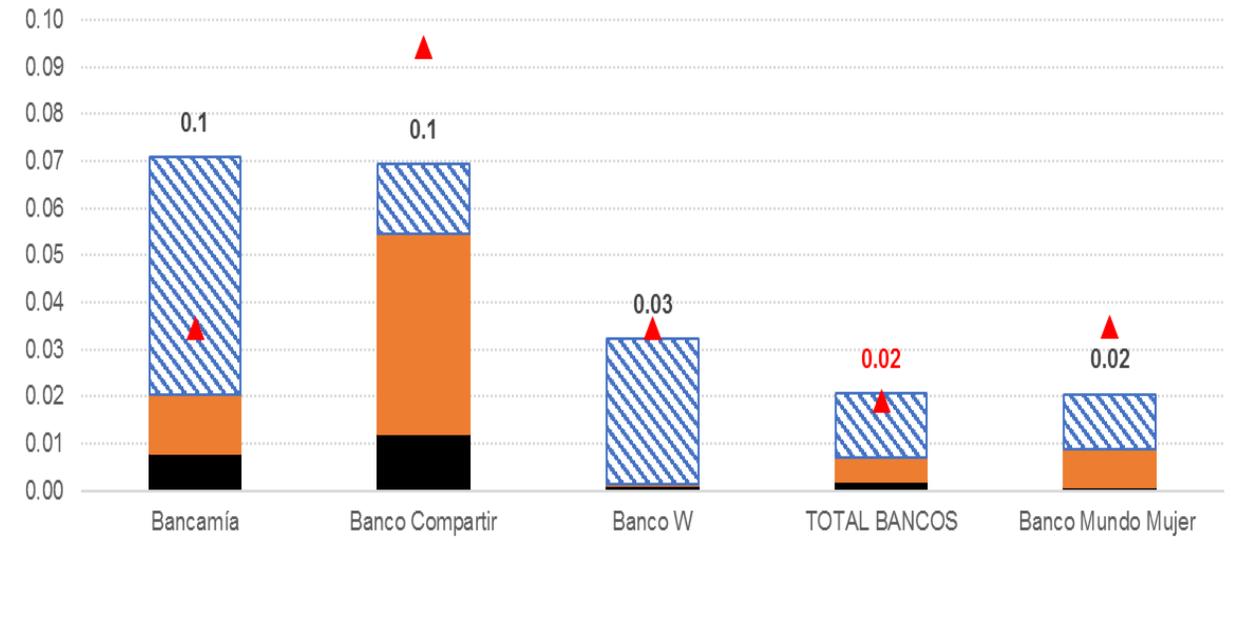
Quejas microcrédito

- Las **quejas en trámite** durante el periodo asociadas al motivo **procedimientos y honorarios de cobranza** ascendieron a **460** presentando un **aumento de 9%** frente al trimestre anterior.

Atención de quejas por procedimientos y honorarios de cobranza por cada 100 microcréditos
Junio - 2018



Atención de quejas por procedimientos y honorarios de cobranza por cada 100 deudores de microcrédito
Junio - 2018



Fuente: Formato 378, 379 y 341. Para el indicador por cada 100 deudores se toma en cuenta los deudores únicos, independientemente del número de créditos que tengan. Fecha proceso información: 30 agosto 2018