



Servicios Financieros: SE REDUCEN LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Una de las formas de evaluar la eficiencia y calidad de los servicios prestados por el sector financiero, es realizar un análisis sobre las quejas presentadas por sus clientes. De acuerdo con lo anterior, desde el año 2001, la Superintendencia Bancaria y la Defensoría del Cliente Financiero, han presentado reportes públicos periódicos sobre este tema.¹

Aunque las cifras de los últimos años muestran una disminución constante en el número de quejas, es necesario profundizar en el contexto en que se presentan y en su casuística para entender adecuadamente la situación.

Por esto, en la presente edición de la Semana Económica, realizamos un análisis de la evolución de las cifras reportadas por la Superintendencia Bancaria en los últimos años.

De este análisis podemos concluir que las quejas recibidas por esta entidad, han caído en un 33% promedio anual durante el período 2000 – 2002.

Al mismo tiempo, los casos reportados por la Defensoría del Cliente, muestran que los fallos de reclamaciones a favor de las entidades, constituyen más del 60% de los reportados durante el período en mención.

El documento está dividido en cuatro partes. En la primera, estudiamos la dinámica reciente de las reclamaciones. En segundo lugar, hacemos un análisis comparativo de las reclamaciones frente a las transacciones realizadas por diferentes canales, con el fin de establecer la

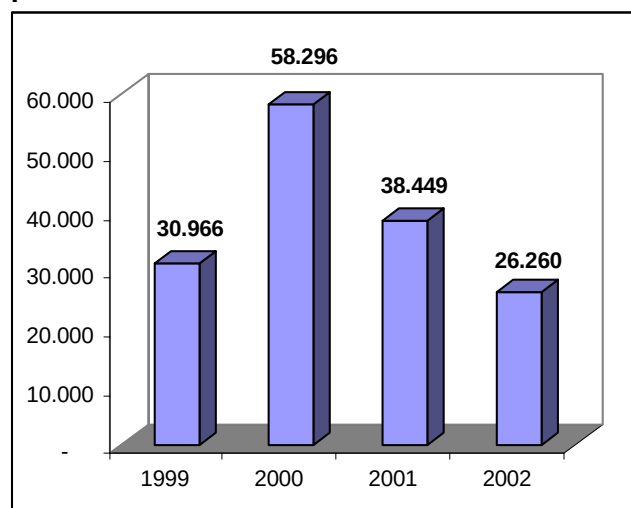
magnitud de las cifras presentadas. En la tercera parte, describimos los fallos dictados frente a las reclamaciones recibidas en la Defensoría del Cliente Financiero y por último, explicamos las razones que han permitido obtener los resultados observados en los dos últimos años.

Evolución 1999 – 2002.

Las cifras de las reclamaciones recibidas por la Superintendencia Bancaria, muestran que en el año 2002 se reportó una disminución del 34% de las quejas frente al año anterior y del 55% frente al año 2000, lo que representa el nivel más bajo desde 1999. (Gráfico 1)

Gráfico 1

Evolución reclamaciones recibidas en la Superintendencia Bancaria



Fuente: Superintendencia Bancaria

Con el fin de ilustrar los factores que explican esta disminución, estudiamos las quejas relacionadas con los bancos hipotecarios, dado que estas representaron el 59%, 48% y 41% del total de las recibidas durante los años 2000, 2001 y 2002, respectivamente.

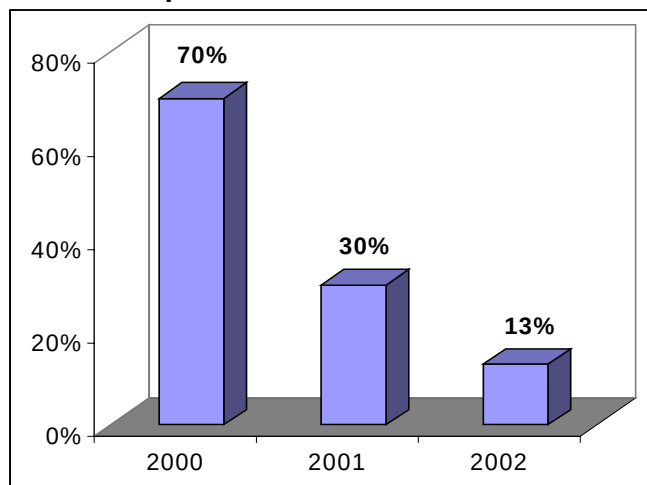
¹ Las estadísticas de la Superintendencia Bancaria son reportadas desde 1996 de forma global y desde 2001, discriminadas por tipo de queja y tipo de entidad (bancos, compañías de seguros, sociedades administradoras de pensiones y cesantías, organismos cooperativos, compañías de financiamiento comercial, sociedades fiduciarias, corporaciones financieras y otros).

Adicional a lo anterior, las quejas por reliquidaciones de créditos de vivienda para este tipo de entidades, explican el 71% de la caída en las reclamaciones totales del año 2002 frente a las del año 2000.

A partir de una muestra de 6.000 quejas de bancos hipotecarios, tomada por la Superintendencia Bancaria en el año 2000, aproximadamente el 70% está relacionado con reliquidaciones, ligadas a los alivios otorgados por el gobierno, a través de la Ley de Vivienda.

Contrario a lo sucedido en el año 2000, para los años 2001² y 2002, las cifras registradas son de 30% y 13% respectivamente (Gráfico 2).

Gráfico 2
Evolución reliquidaciones créditos de vivienda
– bancos hipotecarios



Fuente: Superintendencia Bancaria, Cálculos: Asobancaria

Lo anterior es consecuencia, por una parte, de una mayor eficiencia del sector financiero en la adaptación de sus sistemas operativos y tecnológicos para el tratamiento de este tipo de reclamaciones.

De otro lado, el hecho de que a partir de la promulgación de la Ley de Vivienda, los deudores hipotecarios presentaran masivamente solicitudes

para recibir una confirmación sobre el valor reliquidado con el fin de asegurar que el cálculo de la entidad financiera estaba correcto, llevó a que el número de reclamaciones aumentara considerablemente durante el año 2000.

Esta situación se normalizó en el transcurso de los meses siguientes, lo cual llevó a una disminución del número de solicitudes presentadas por este concepto.

Por otra parte, el año 2000 se caracterizó por un volumen particularmente alto de reclamaciones, relacionadas con la aplicación de los límites a las tasas de interés.

Es preciso recordar que a raíz de una consulta sobre la aplicación del artículo 235 del código penal, el Consejo de Estado profirió un concepto en el que se definían los presupuestos para determinar cuándo se estaba cobrando tasa de usura en un crédito.

A partir de este concepto, la Superintendencia Bancaria emitió en julio del año 2000, una circular sobre los límites a las tasas de interés. La Corte Constitucional en su concepto final, indicó que las tasas de los créditos deben ser ajustadas de acuerdo con la información que para tal efecto publica la Superintendencia Bancaria mensualmente, para el cálculo de las tasas de usura.

Este proceso dio paso a distintas interpretaciones, y motivó además a los clientes del sector financiero, quienes en muchos casos no conocían el alcance de la norma, a solicitar reducciones en las tasas de sus créditos ante las correspondientes entidades financieras.

A partir de estos hechos, la mayoría de las entidades estableció una posición conservadora y transparente, acogiendo la tesis indicada por la Corte Constitucional.

Por los factores anteriores, buena parte de las solicitudes de reducción de tasa no procedieron.

Es así como las personas no satisfechas con la respuesta de la entidad financiera, acudieron en segunda instancia a la Superintendencia Bancaria para una revisión de su caso, razón que influyó en el aumento de las quejas presentadas.

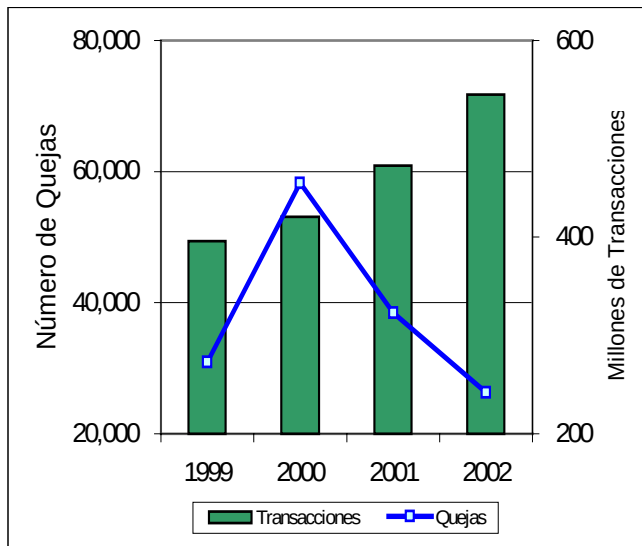
² Para el año 2001, el cálculo se realizó con base en las cifras reportadas en el período abril – diciembre, por no tener la discriminación de quejas por tipo para los primeros meses del año.

Reclamaciones vs. Transacciones.

Para entender con mayor claridad las cifras presentadas anteriormente y con el propósito de establecer su magnitud, establecemos una comparación de las reclamaciones recibidas, frente al volumen de transacciones y productos que manejan los clientes del sector.

Los clientes de los bancos realizan más de 500 millones de transacciones anuales a través de cajeros automáticos, puntos de pago e Internet (Gráfico 3).

Gráfico 3
Quejas vs. Transacciones electrónicas



Fuente: Superintendencia Bancaria, Asobancaria

Al comparar el número de quejas recibidas con el total de transacciones mencionadas anteriormente, la proporción de reclamaciones frente a las transacciones realizadas por los clientes, no es mayor al 0.015% en ninguno de los períodos analizados.

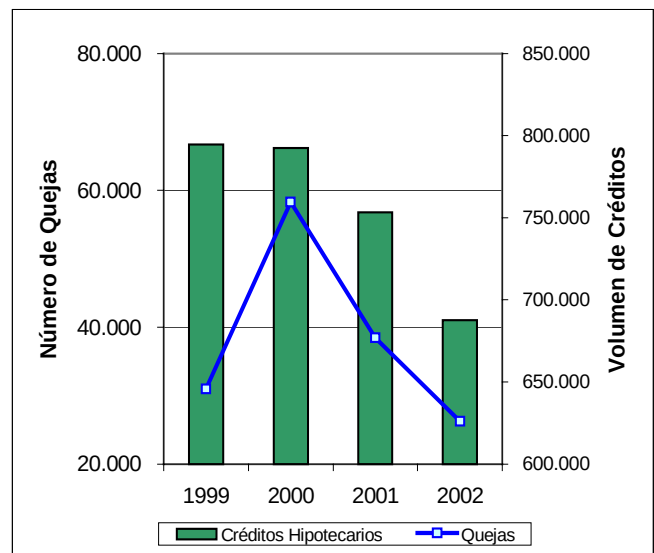
De otro lado, teniendo en cuenta que las quejas relacionadas con créditos hipotecarios tienen un peso importante, realizamos el siguiente ejercicio:

Si suponemos que todas las quejas se refieren a este tipo de créditos, se tiene que mientras en el año 2000, 7.4% de los clientes habría

instaurado una queja, para el año 2002, esta proporción se reduciría al 3.8%.

Esto implica que de cada 100 clientes con créditos hipotecarios, 96 estarían satisfechos con la administración de su crédito por parte de la entidad financiera (Gráfico 4).

Gráfico 4
Quejas vs. Créditos hipotecarios



Fuente: Superintendencia Bancaria, Asobancaria

Las anteriores consideraciones permiten visualizar de forma más clara, que la magnitud de las quejas y reclamaciones del sector financiero es muy pequeña, comparada con el volumen de transacciones que realizan los clientes.

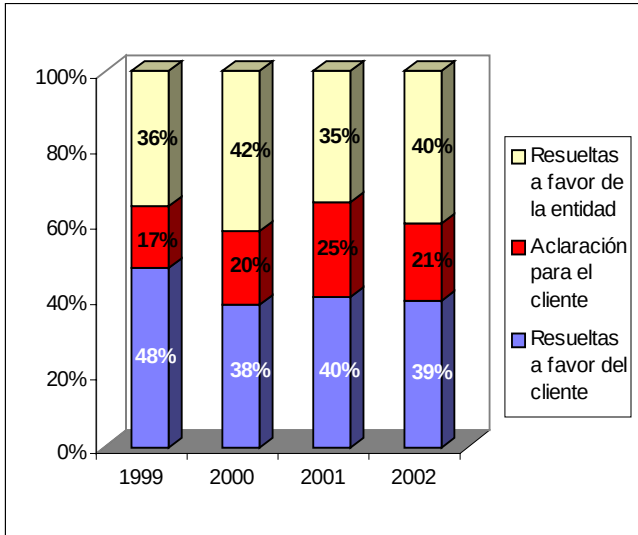
Defensoría del Cliente Financiero.³

La Defensoría del Cliente Financiero cobija a un grupo importante de entidades financieras, por lo cual se considera una muestra representativa de la situación del sector financiero en el tema de quejas y reclamaciones.

En cuanto al tratamiento de estas, durante los últimos años (1999 a 2002), se observa un comportamiento constante sobre los fallos definitivos dados por este ente (Gráfico 5).

³ La Defensoría del Cliente Financiero, es una entidad independiente, creada con el fin de atender las quejas y reclamos de los usuarios de los servicios financieros.

Gráfico 5
Fallos Defensoría del Cliente Financiero



Fuente: Defensoría del Cliente Financiero

Basados en estas cifras, podemos afirmar que durante el período en análisis, más del 60% de las quejas fueron resueltas a favor de la entidad o condujeron a una aclaración para el cliente sobre el manejo de los productos financieros.

Se observa que el promedio histórico de quejas resueltas a favor del cliente ha sido del 40%, lo cual indica que los fallos a favor de los usuarios son independientes del número de quejas presentadas.

Esta información permite concluir que para un estudio integral del tema, es deseable conocer también el fallo de las quejas recibidas por la Superintendencia Bancaria, y no solamente su discriminación por tipo de entidad y de queja.

Lo anterior significa, conocer si la razón la tenía el cliente o la entidad financiera, con lo cual se tendría una imagen más real de la situación del sector en esta materia.

Acciones del sector financiero.

Las cifras mostradas en los puntos anteriores muestran que las medidas tomadas por el sector financiero, le han permitido mejorar el desempeño frente a sus clientes durante los últimos años.

Lo anterior está explicado por un lado, gracias a la desaparición de factores de carácter coyuntural de años anteriores, explicados en el primer punto.

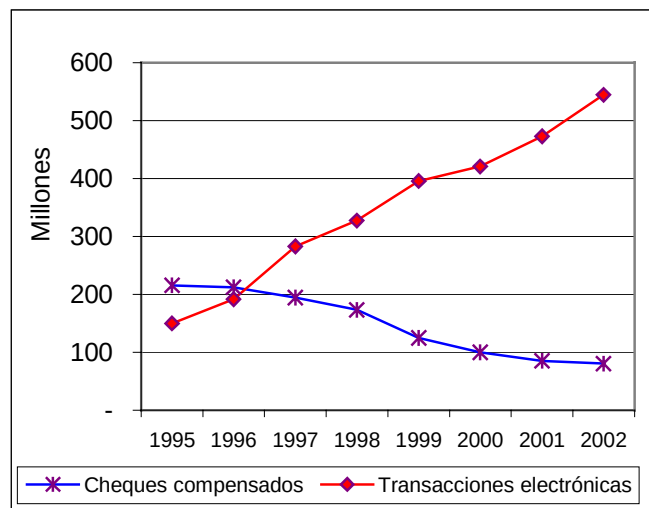
Por otro lado, la modernización de los sistemas de atención al cliente de las entidades financieras, ha contribuido en buena parte a estas mejoras, especialmente las relacionadas con el desarrollo tecnológico de los medios de pago. Veamos:

En primer lugar, el desarrollo de los sistemas de seguridad asociados a estos canales, los cuales son cada vez más confiables y disminuyen la probabilidad de ocurrencia de fraudes.

En segundo lugar, las nuevas tecnologías asociadas a estos medios de pago, mejoran a su vez, el servicio prestado al cliente.

Adicional a lo anterior, la menor influencia del factor humano por la introducción de dichas tecnologías, disminuye la probabilidad de ocurrencia de errores más presentes en las transacciones realizadas por los canales tradicionales como las cajas y los cheques.

Gráfico 6
Cheques compensados vs. Transacciones electrónicas



Fuente: Banco de la República, Asobancaria

Es así, como las transacciones realizadas por canales electrónicos⁴ se han triplicado durante los últimos siete años y han superado ampliamente a las efectuadas utilizando medios tradicionales como el cheque (Gráfico 6).

Conclusiones.

La evidencia muestra que los esfuerzos por aumentar la eficiencia del sector financiero, han traído como consecuencia, una mejoría en los servicios prestados, con lo cual se viene observando una reducción en las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes.

El estudio realizado por la Asobancaria⁵, permite prever lo siguiente:

En primer lugar, se esperaría que la evolución en las reclamaciones recibidas por clientes del sector financiero, mantenga su tendencia decreciente.

En segundo término, la mayor parte de fallos a favor de las entidades financieras dictados por un ente independiente e imparcial (Defensoría del Cliente), muestra la calidad en el servicio y atención a los clientes.

Como un tercer punto, vale la pena recordar que el número de quejas es ínfimo frente a los volúmenes de transacciones que se desarrollan en el sector financiero.

Finalmente, concluimos que las entidades financieras son conscientes de la importancia de seguir mejorando en cuanto a la prestación de sus servicios y la atención al cliente, por lo cual continuarán promoviendo el desarrollo tecnológico de los medios de pago e impulsarán los ajustes que sean necesarios para atender las quejas y reclamaciones de sus clientes.

⁴ Canales electrónicos: incluye cajeros automáticos, puntos de venta, ACH e Internet.

⁵ Asobancaria. **Quejas y Reclamaciones en el Sector Financiero**. A diciembre de 2002.