



Superintendencia Financiera  
de Colombia

**INFORME ESTADÍSTICAS DE QUEJAS RECIBIDAS POR  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
ENTIDADES VIGILADAS  
DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO  
AÑO 2013  
COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO**

Dirección de Protección al Consumidor Financiero

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. Introducción</b>	<b>3</b>
<b>2. Resultados de la Consolidación de Datos</b>	<b>4</b>
<b>3. Conclusiones</b>	<b>10</b>

## 1. Introducción

El presente documento estudia las cifras<sup>1</sup> correspondientes a las compañías de financiamiento, autorizadas para operar en nuestro país. Del análisis efectuado al consolidado de quejas presentadas en las diferentes instancias, se encuentra que las compañías de financiamiento participan del universo de quejas con el 5% (44.984), respecto de los resultados correspondientes al año 2013.

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 se realizó 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<sup>2</sup> -DCF-, y diligenciado según análisis individual realizado respecto de cada queja.

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<sup>3</sup>, a través de los formatos del Informe Estadístico de Reclamaciones 378 y 379 y el FED.

---

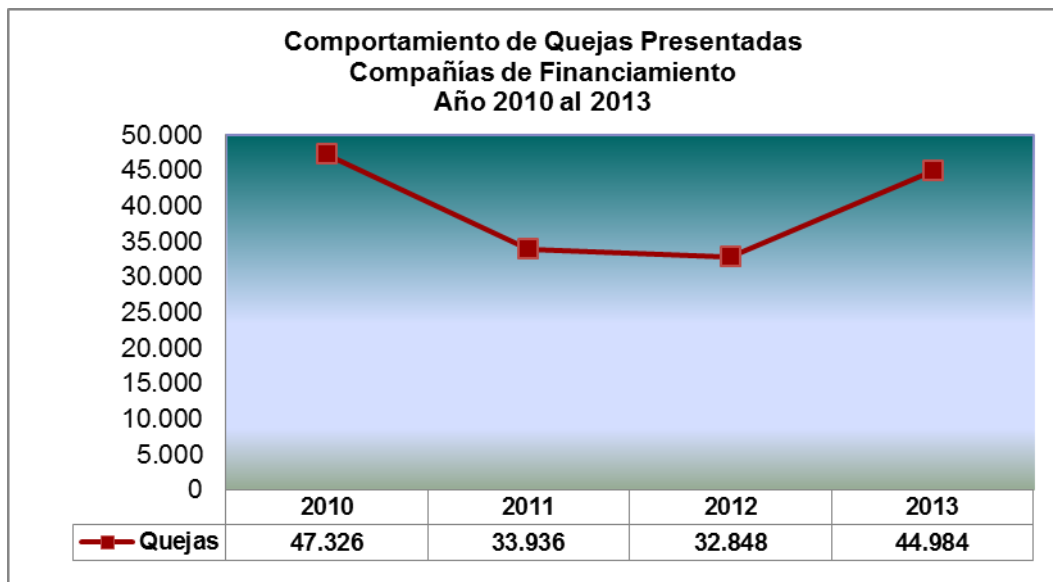
<sup>1</sup> Datos correspondientes a los años 2010 y 2011.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> Las cifras consolidadas de 2011 fueron actualizadas con las transmisiones extemporáneas realizadas por las entidades vigiladas.

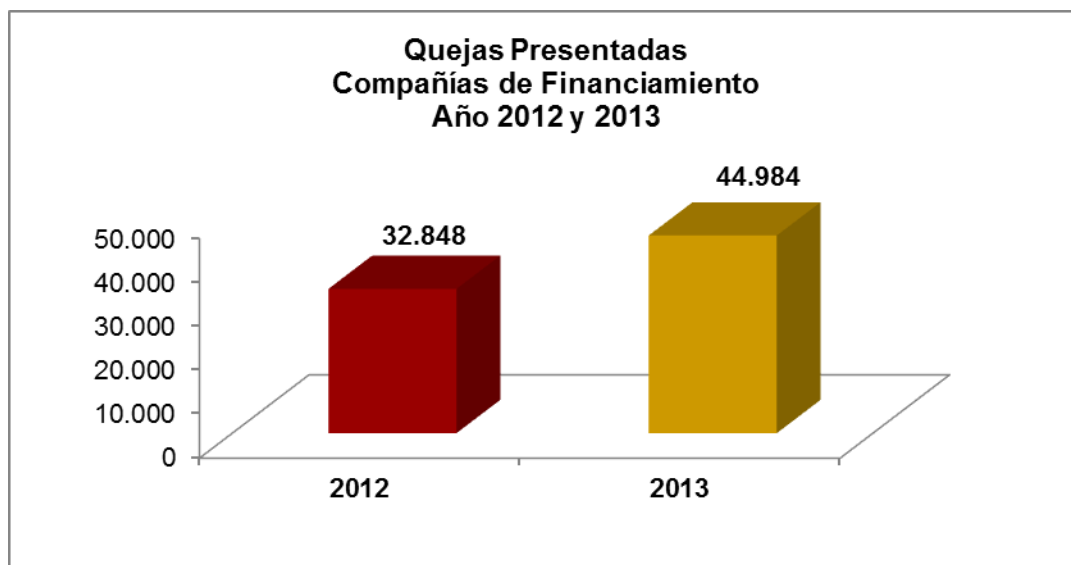
## 2. Resultados de la Consolidación de Datos – Compañías de Financiamiento

Al comparar las quejas de las Compañías de Financiamiento entre los años 2010 al 2013, encontramos una disminución del 5%, pasando de 47.326 a 44.984 quejas, como se observa en la gráfica siguiente:



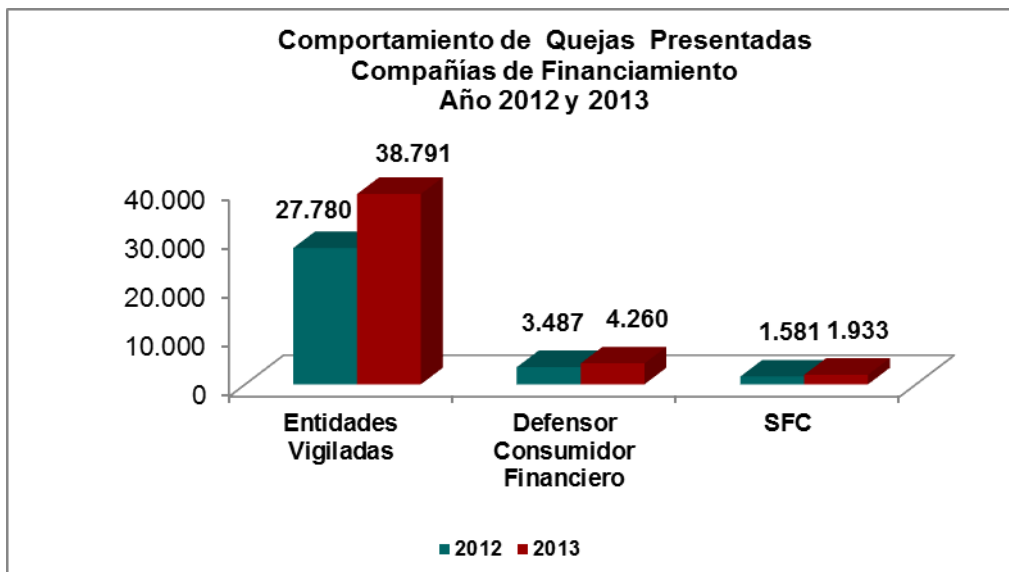
Gráfica No.1

Las quejas de las Compañías de Financiamiento, correspondientes al año 2013, aumentaron en un 37% frente al 2012.



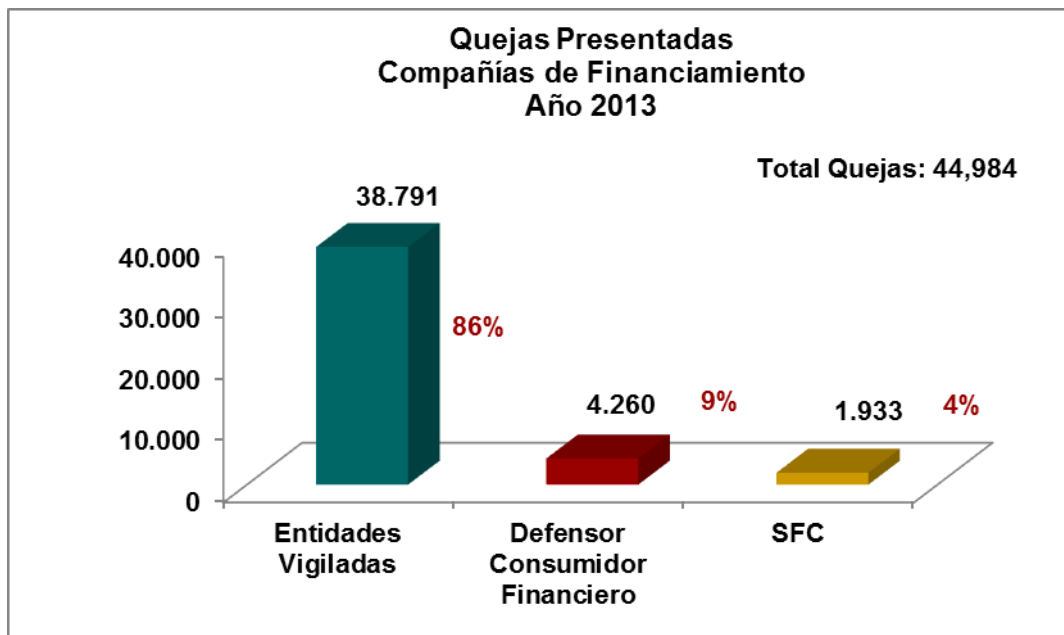
Gráfica No.2

En un análisis comparativo de las quejas presentadas a las compañías de financiamiento en las diferentes instancias como son Superintendencia Financiera de Colombia, defensor del consumidor financiero y entidades vigiladas, durante los años 2012 y 2013, encontramos que se presentó un incremento de las quejas para las entidades vigiladas del 40%, las Defensorías y la SFC aumentaron en un 22% cada una como se observa en la gráfica siguiente:



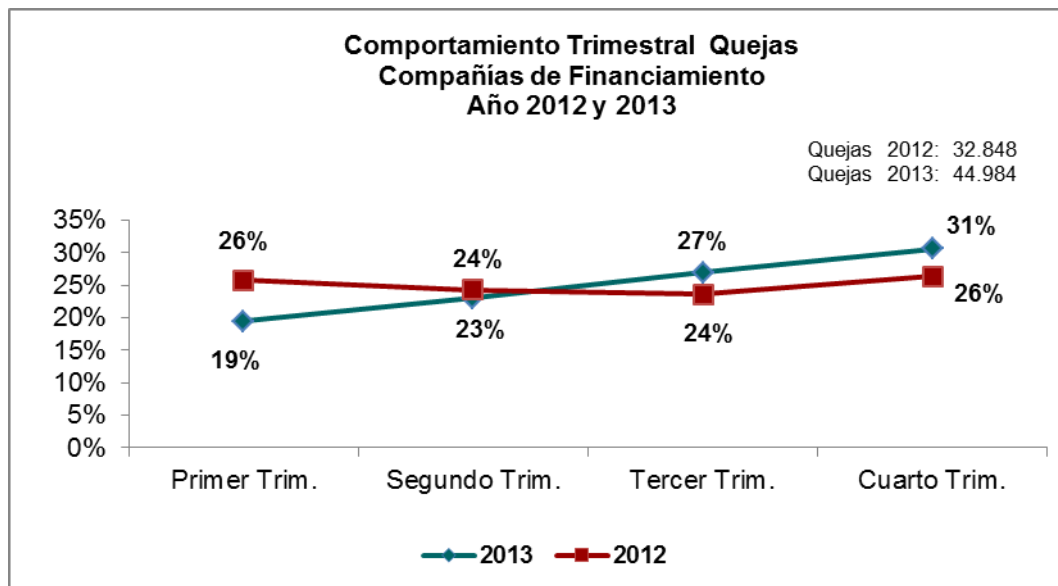
Gráfica No.3

Ahora bien en lo atinente al año 2013, de las 44.984 quejas reportadas, el 86% fue ante las compañías de financiamiento, el 9% corresponde a los defensores del consumidor financiero y el 4% corresponde a la SFC.



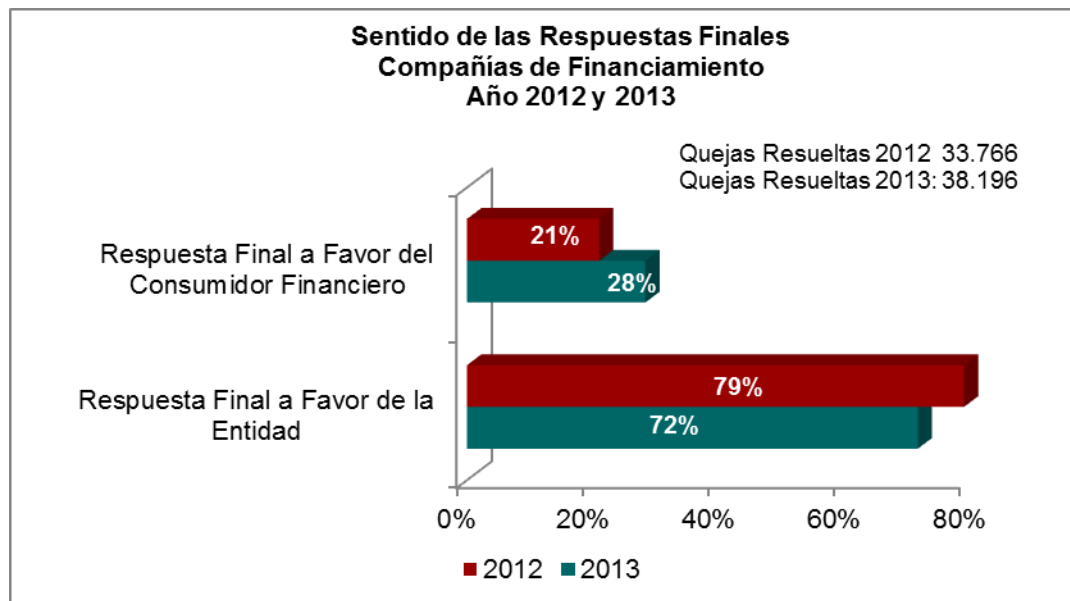
Gráfica No.4

El comportamiento trimestral de las quejas recibidas en contra de las compañías de financiamiento durante el año 2013, presenta poca fluctuación, como se detalla en la gráfica siguiente:



Gráfica No.5

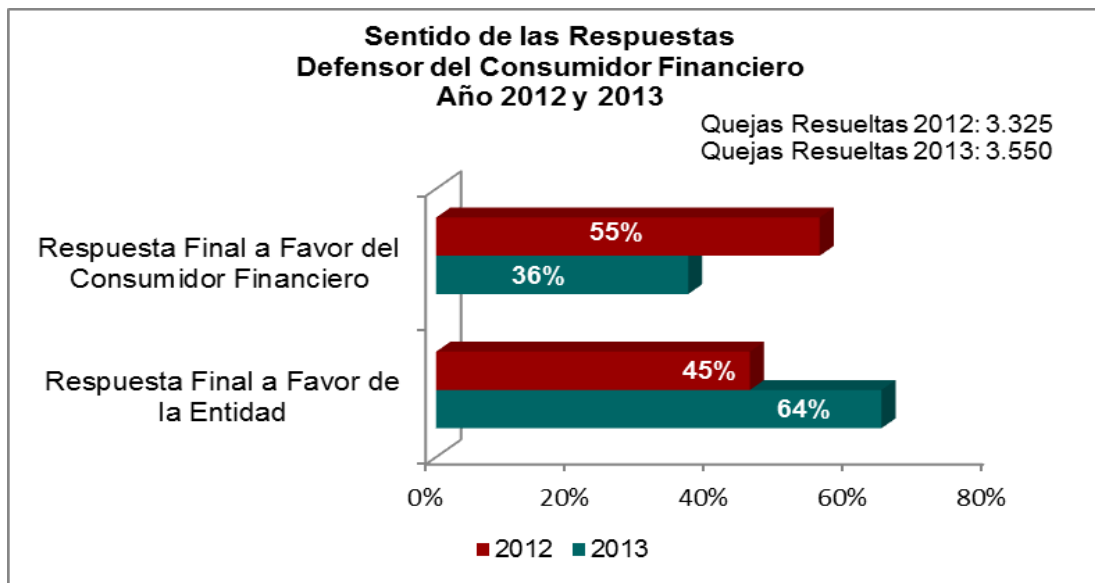
Respecto de las 38.196 quejas resueltas en el 2013 por las compañías de financiamiento, se presenta un 28% de las respuestas finales a favor del consumidor financiero y un 72% a favor de la entidad, como se observa en la gráfica siguiente:



Gráfica No.6

G

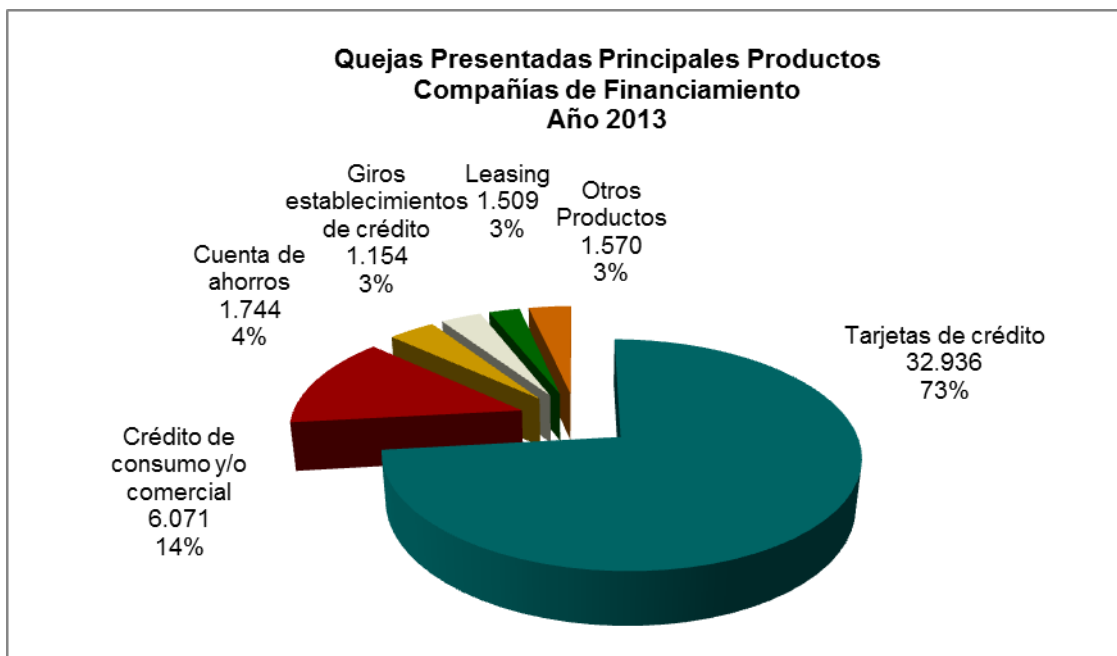
De las quejas presentadas ante los defensores del consumidor financiero se resolvieron en el año 2013, 3.325 quejas, de las cuales el 36% de las reclamaciones tuvo respuesta final a favor del Consumidor Financiero<sup>4</sup> y 64% con respuesta final a favor de la entidad. En la gráfica se compara con la distribución del 2012.



Gráfica No.7

Durante el 2013, el producto con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas en contra de las compañías de financiamiento, son: tarjetas de crédito (73%), crédito de consumo y/o comercial (13%), cuenta de ahorros (4%) y leasing y giros establecimientos de crédito (3%), entre otros, como se observa en la siguiente gráfica:

<sup>4</sup> Las decisiones favorables al consumidor financiero emitidas por el Defensor del Consumidor Financiero DCF pueden tener varias vías: rectificación por la entidad vigilada (antes del pronunciamiento del DCF), aceptación por la entidad vigilada y no aceptación por la entidad vigilada



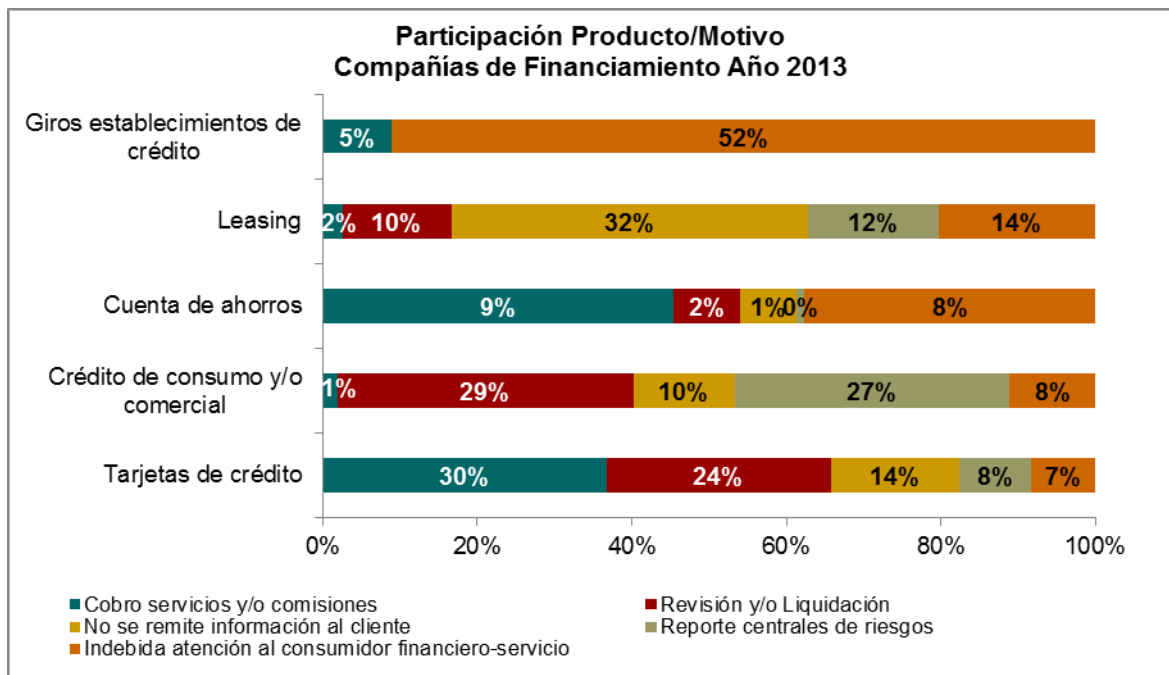
Gráfica No. 8

En el 2013, los motivos más significativos que dieron origen a las reclamaciones sobre las compañías de financiamiento, según se observa en la gráfica siguiente, son: cobro servicios y/o comisiones (23%), revisión y/o liquidación (22%), no se remite información al cliente (13%), y reporte centrales de riesgo (10%), entre otros.



Gráfica No.9

En lo atinente a la relación entre los principales productos y motivos definidos en los formatos de captura, encontramos que tarjetas de crédito representó el 68% de las quejas por el motivo revisión y/o liquidación, crédito de consumo y/o comercial participó con el 36% de las quejas por reporte centrales de riesgo y cuenta de ahorro con el 13% de cobro servicios y/o comisiones.



Gráfica No.10

El número de quejas presentadas de manera comparativa año 2012/2013 por entidad, es como se muestra en la siguiente tabla<sup>5</sup>:

ENTIDAD	2012	2013
Tuya	42%	57%
Serfinansa	19%	13%
Giros y Finanzas	7%	6%
Macrofinanciera	10%	5%
G.M.A.C	6%	5%
Leasing Bancolombia	4%	3%
Todas las CF	12%	12%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 1

La tabla siguiente muestra las principales variables por compañía de financiamiento al 31 de Diciembre de 2013.

COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO  
PRINCIPALES VARIABLES DEL SECTOR PRIVADO

Millones de \$ y Porcentajes

Entidad	dic-13			Resultados del Ejercicio Acumulados año corrido			Variación mensual			Variación anual			
	Activo	Pasivo	Patrimonio	dic-12	nov-13	dic-13	Activo	Pasivo	Patrimonio	Activo	Pasivo	Patrimonio	Resultados <sup>1</sup>
<b>COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO TRADICIONALES NACIONALES</b>													
FINAMERICA	627.072	546.298	80.775	11.207	10.359	11.529	-1,1%	-1,5%	1,5%	6,9%	5,5%	16,9%	2,9%
GIROS Y FINANZAS	346.557	307.850	38.708	4.540	4.369	5.161	2,9%	3,0%	2,1%	13,8%	14,4%	9,0%	13,7%
FACTORING BANCOLOMBIA	918.183	819.929	98.254	4.925	12.182	13.095	17,4%	18,4%	9,4%	19,9%	15,8%	70,4%	165,9%
SERFINANSA	842.300	723.090	119.211	13.606	15.009	15.850	3,0%	3,3%	0,7%	17,7%	16,4%	26,5%	16,5%
COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO	1.555.751	1.367.693	188.058	43.771	35.208	42.827	-5,0%	-6,2%	4,2%	14,5%	15,3%	9,1%	-2,2%
COLTEFINANCIERA	716.090	644.839	71.251	6.167	11.313	12.513	-1,1%	-1,3%	1,7%	18,7%	19,0%	16,3%	102,9%
DANN REGIONAL	382.811	342.839	39.972	538	1.914	1.935	-0,4%	-0,5%	-0,3%	7,5%	7,0%	12,6%	259,6%
FINANCIERA CAMBIAMOS	54.242	24.034	30.207	-1.181	7.677	8.176	0,3%	0,6%	0,0%	19,6%	5,2%	34,1%	792,2%
PAGOS INTERNACIONALES	21.699	9.440	12.259	-1.502	67	126	-6,7%	-14,5%	0,4%	8,6%	24,0%	-0,8%	108,4%
CREDIFAMILIA	83.010	52.498	30.512	-2.860	-1.883	-2.244	33,3%	67,2%	-1,2%	131,6%	145,5%	111,0%	21,6%
<b>TOTAL CFS PRIVADAS NACIONALES</b>	<b>5.547.715</b>	<b>4.838.510</b>	<b>709.205</b>	<b>79.210</b>	<b>96.215</b>	<b>108.969</b>	<b>1,7%</b>	<b>1,5%</b>	<b>2,8%</b>	<b>15,8%</b>	<b>14,8%</b>	<b>23,3%</b>	<b>37,6%</b>
<b>COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO TRADICIONALES EXTRANJERAS</b>													
GMAC	1.002.353	761.671	240.682	16.822	11.690	13.046	-2,5%	-3,4%	0,5%	-4,6%	-6,9%	3,6%	-22,4%
INTERNACIONAL	348.843	303.658	45.186	1.228	910	1.406	0,6%	0,1%	4,2%	-1,0%	-3,4%	18,6%	14,4%
MACROFINANCIERA	406.834	323.090	83.745	2.712	4.630	5.644	-2,1%	-3,0%	1,2%	14,7%	16,7%	7,4%	108,1%
LA POLAR	32.108	19.143	12.965	-8.539	-4.194	-5.277	5,4%	16,6%	-7,7%	0,7%	40,3%	-28,9%	38,2%
OPPORTUNITY INTERNATIO	58.145	48.162	9.984	-5.198	-5.639	-5.785	6,0%	7,6%	-1,4%	133,0%	331,7%	-27,7%	-11,3%
RIPLEY	40.255	29.651	10.604	0	-9.923	-8.861	10,7%	10,5%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>TOTAL CFS PRIVADAS EXTRANJERAS</b>	<b>1.888.540</b>	<b>1.485.374</b>	<b>403.165</b>	<b>7.025</b>	<b>(2.526)</b>	<b>172</b>	<b>-1,2%</b>	<b>-1,8%</b>	<b>0,9%</b>	<b>4,1%</b>	<b>3,6%</b>	<b>6,0%</b>	<b>-97,5%</b>
<b>COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO ESPECIALIZADAS EN LEASING NACIONALES</b>													
L CORFICOLOMBIANA	943.972	856.740	87.233	14.726	12.962	14.427	-1,0%	-1,2%	1,7%	5,5%	5,6%	4,1%	-2,0%
LEASING BOLIVAR	837.661	722.914	114.747	21.536	16.170	16.478	0,9%	0,9%	0,3%	6,2%	6,1%	7,0%	-23,5%
LEASING BANCOLOMBIA	14.674.172	13.300.862	1.373.310	200.037	229.600	241.774	3,1%	3,3%	1,4%	19,8%	20,4%	14,1%	20,9%
<b>CFS LEASING PRIVADAS NACIONALES</b>	<b>16.455.806</b>	<b>14.880.515</b>	<b>1.575.290</b>	<b>236.299</b>	<b>258.732</b>	<b>272.680</b>	<b>2,8%</b>	<b>2,9%</b>	<b>1,3%</b>	<b>18,1%</b>	<b>18,7%</b>	<b>13,0%</b>	<b>15,4%</b>
<b>COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO LEASING EXTRANJERAS</b>													
C.A. CREDITFINANCIERA	89.828	74.054	15.775	-2.104	154	288	6,1%	7,3%	0,9%	89,1%	131,4%	1,9%	113,7%
MI PLATA S.A.	17.132	1.247	15.885	-12.042	-14.961	-16.001	-6,5%	-10,8%	-6,1%	9,7%	-57,5%	25,2%	-32,9%
<b>CFS LEASING PRIVADAS EXTRANJERAS</b>	<b>106.960</b>	<b>75.300</b>	<b>31.660</b>	<b>(14.146)</b>	<b>(14.807)</b>	<b>(15.714)</b>	<b>3,9%</b>	<b>6,9%</b>	<b>-2,8%</b>	<b>69,5%</b>	<b>115,5%</b>	<b>12,4%</b>	<b>-11,1%</b>
<b>TOTAL SECTOR PRIVADO</b>													
<b>TOTAL SECTOR PRIVADO NACIONAL</b>	<b>310.885.995</b>	<b>262.572.400</b>	<b>48.313.595</b>	<b>5.624.442</b>	<b>5.522.960</b>	<b>6.158.402</b>	<b>1,2%</b>	<b>0,8%</b>	<b>3,6%</b>	<b>15,9%</b>	<b>16,1%</b>	<b>14,6%</b>	<b>9,5%</b>
<b>TOTAL SECTOR PRIVADO EXTRANJERO</b>	<b>94.526.293</b>	<b>82.068.164</b>	<b>12.458.129</b>	<b>1.175.159</b>	<b>973.910</b>	<b>1.067.370</b>	<b>-1,4%</b>	<b>-1,7%</b>	<b>0,6%</b>	<b>13,8%</b>	<b>11,9%</b>	<b>28,3%</b>	<b>-9,2%</b>

(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.

<sup>5</sup> La información de Falabella y Pichincha corresponde al tiempo hasta que comenzaron su operación como Establecimiento Bancario, es decir, 29 de marzo de 2011 y el 28 de abril de 2011 respectivamente.

### 3. CONCLUSIONES

- La participación de las compañías de financiamiento corresponde al 5% del total consolidado de quejas presentadas en las tres instancias durante el año 2013, presentando un incremento del 37% frente al número de quejas radicadas en el 2012.
- Se destaca la disminución de las quejas presentadas en el 2013 en un 5% en comparación con las quejas presentadas en el año 2010.
- Los productos con mayor impacto en las compañías de financiamiento, según el número de quejas interpuestas, son: tarjetas de crédito 73%, crédito de consumo y/o comercial 13% y cuenta de ahorros 4%.
- Los principales motivos de las compañías de financiamiento corresponden a los conceptos de cobro de servicios y/o comisiones (23%), revisión y/o liquidación (22%), no se remite información al cliente (13%), reporte centrales de riesgo (10%), entre otros.
- Es importante destacar que durante el 2013, de las quejas que tenían por tramitar las compañías de financiamiento, el 28% de las respuestas fueron a favor del consumidor financiero y el 72% a favor de la entidad. En lo atinente a las quejas tramitadas ante el defensor del consumidor financiero, el 36% de las respuestas fue a favor del consumidor financiero y el 64% de las respuestas finales fue a favor de la entidad.
- Las compañías con mayor participación en el número de quejas presentadas en el 2013 tanto en la SFC, compañías de financiamiento y defensores del consumidor financiero, son:

Tuya S.A.	57%
Serfinansa	13%
Giros y Finanzas	7%
Macrofinanciera	6%
G.M.A.C.	5%

**TABLA DE GRÁFICAS**

<b>No. Gráfica</b>	<b>Nombre</b>	<b>Pág. No.</b>
1	Comportamiento de quejas Compañías de Financiamiento Años 2010 – 2013.	4
2	Quejas Compañías de Financiamiento Años 2012 y 2013	4
3	Quejas Compañías de Financiamiento por Instancia de Presentación Años 2012 y 2013.	5
4	Quejas presentadas EV, DCF y SFC Compañías de Financiamiento Año 2013.	5
5	Comportamiento trimestral Quejas Compañías de Financiamiento Años 2012 y 2013.	5
6	Sentido de las Respuestas Finales Compañías de Financiamiento Años 2012 y 2013.	6
7	Sentido de las Respuestas Finales Defensor del Consumidor Financiero – Años 2012 y 2013.	6
8	Quejas contra Compañías de Financiamiento Principales Productos Año 2013.	7
9	Quejas contra Compañías de Financiamiento Principales Motivos Año 2013.	7
10	Principales Motivos/Productos Compañías de Financiamiento Año 2013.	8