



Superintendencia Financiera
de Colombia

**INFORME ESTADÍSTICO DE QUEJAS
RECIBIDAS POR ENTIDADES VIGILADAS, DEFENSORES DEL CONSUMIDOR
FINANCIERO Y SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

PRIMER SEMESTRE DE 2013

COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción	3
2. Resultados de la Consolidación de Datos	4
3. Conclusiones	10

1. Introducción

El presente documento estudia las cifras¹ 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 4% (19.115) respecto de los resultados correspondientes al primer semestre del 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 Financiero² -DCF-, y diligenciado según análisis individual realizado respecto de cada queja.

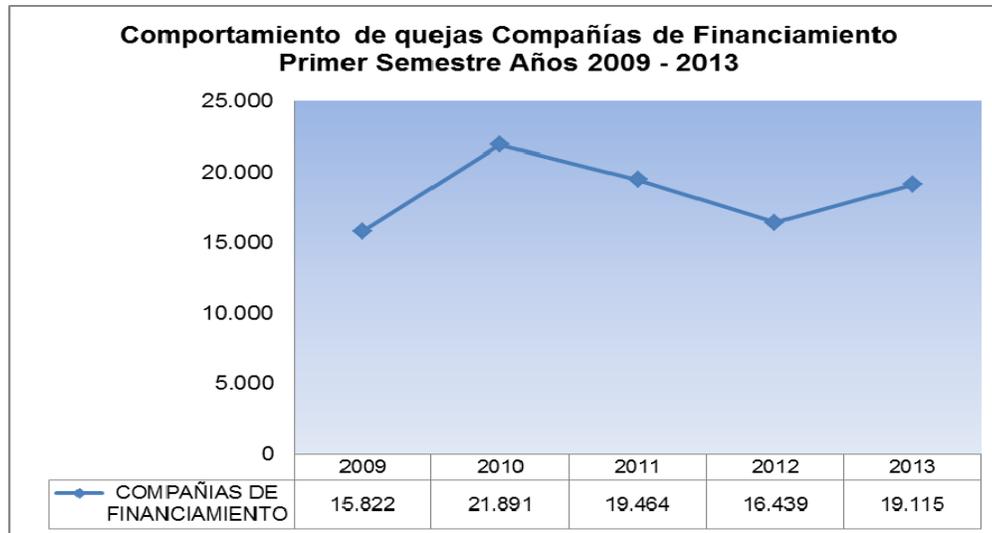
Adicionalmente, cabe resaltar que la información estadística de quejas utilizada para el análisis corresponde a las transmisiones recibidas por esta Superintendencia de acuerdo con el plazo de reporte y periodicidad establecida en la Circular Externa 045 de 2006, es decir transmitidas a esta Entidad con periodicidad trimestral, a través de los formatos del Informe Estadístico de Reclamaciones 378 y 379 y el FED.

¹ Datos correspondientes a los años 2012 y 2013.

² 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.

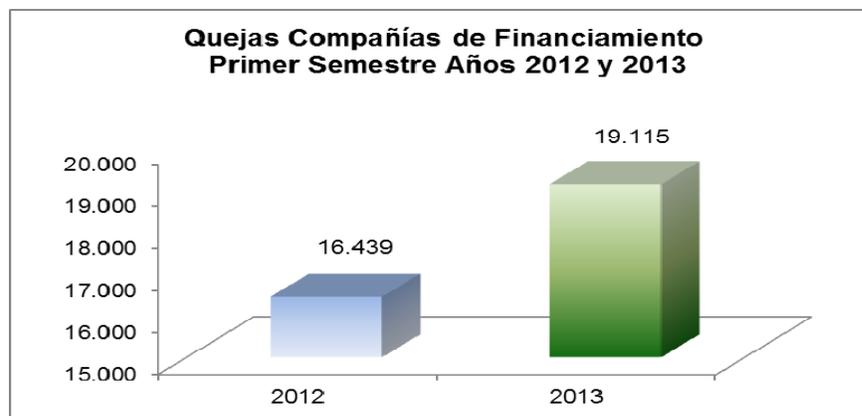
2. Resultados de la Consolidación de Datos – Compañías de Financiamiento

Al comparar las quejas de las Compañías de Financiamiento del primer semestre de los años 2009 al 2013, encontramos un aumento del 21%, pasando de 15.822 a 19.115 quejas, como se observa en la gráfica siguiente:



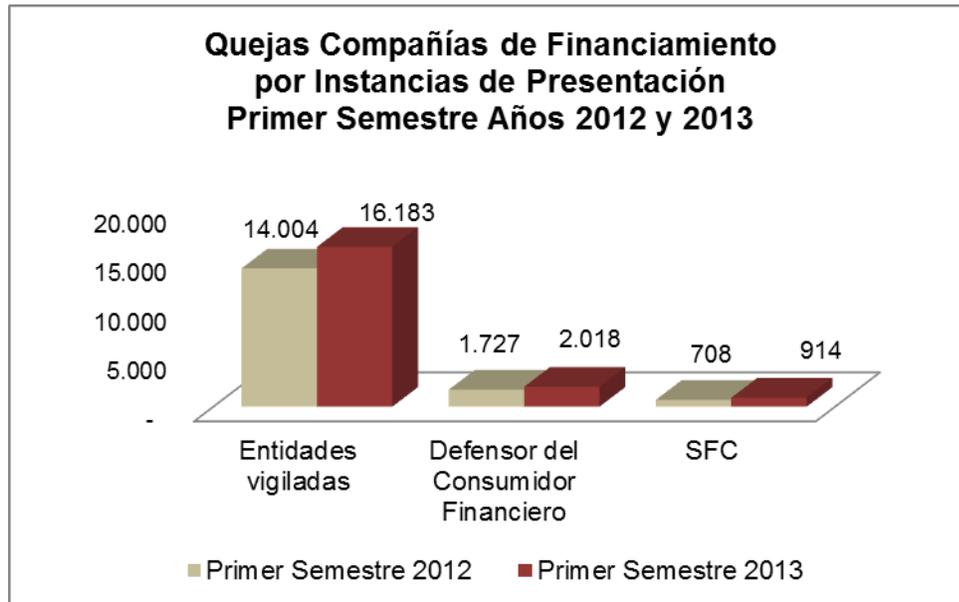
Gráfica No.1

Las quejas de las Compañías de Financiamiento durante el primer semestre de 2013 aumentaron en 16% frente al primer semestre de 2012.



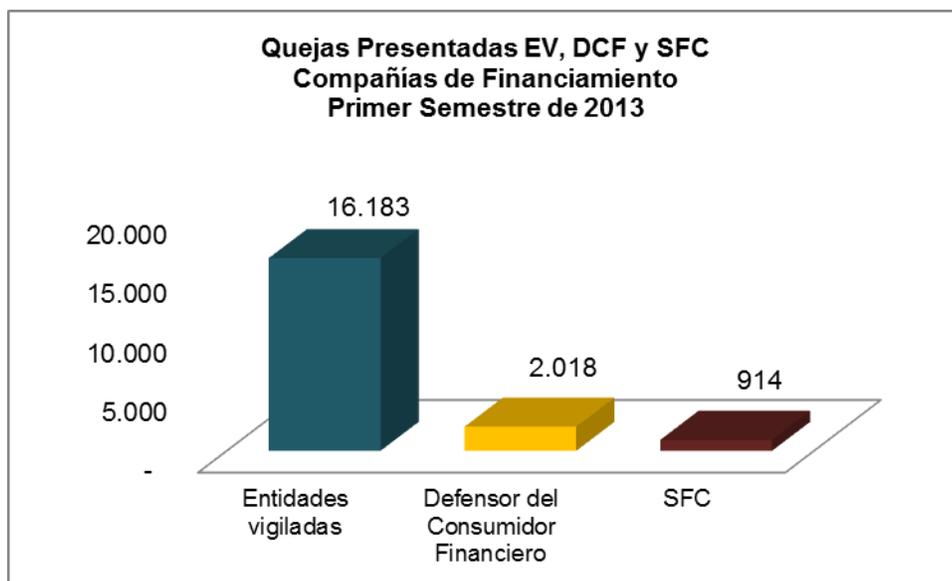
Gráfica No.2

Comparando las quejas presentadas durante el primer semestre de 2012 y 2013, en contra de las compañías de financiamiento en las diferentes instancias (EV, DCF y SFC) encontramos un aumento del 16% de las quejas recibidas por las entidades vigiladas, del 17% por las Defensorías aumentaron en un 35% y del 29% en la de las SFC, como se observa en la gráfica siguiente:



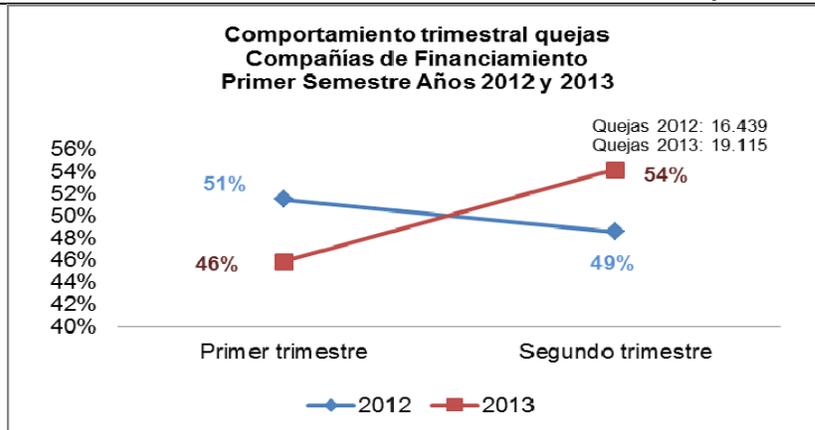
Gráfica No.3

De las 19.115 quejas reportadas durante el primer semestre de 2013, el 85% fue ante las compañías de financiamiento, el 11% corresponde a los defensores del consumidor financiero y el 4% corresponde a la SFC.



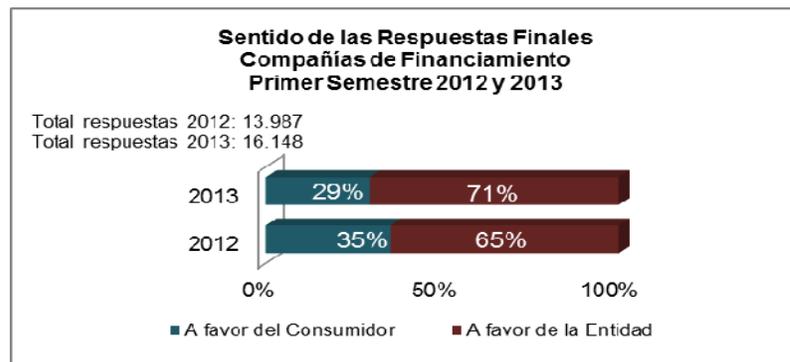
Gráfica No.4

En el comportamiento trimestral de las quejas presentadas por compañías de financiamiento durante el primer semestre del año 2013, de acuerdo con la gráfica siguiente el segundo trimestre presenta el mayor número de quejas:

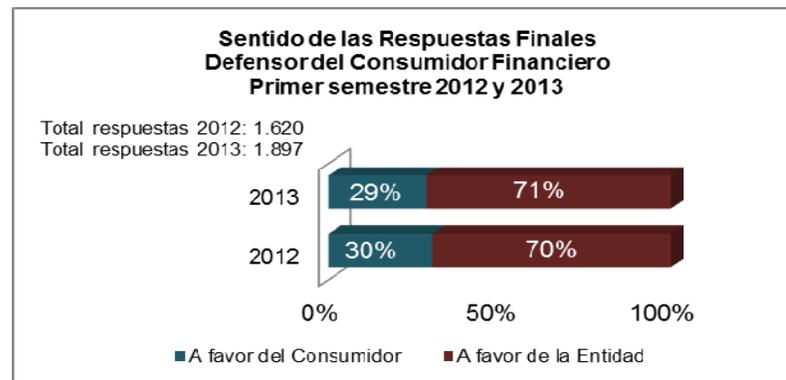


Gráfica No.5

Respecto de las 16.148 quejas resueltas durante el primer semestre de 2013 por las compañías de financiamiento se presenta un 35% de las respuestas finales a favor del consumidor financiero y un 65% a favor de la entidad, como se observa en la gráfica No. 6. Y los defensores del consumidor financiero resolvieron 1.897 quejas, de las cuales el 30% de las reclamaciones tuvo respuesta final a favor del Consumidor Financiero³ y el 70% a favor de la entidad (ver gráfica No. 7).



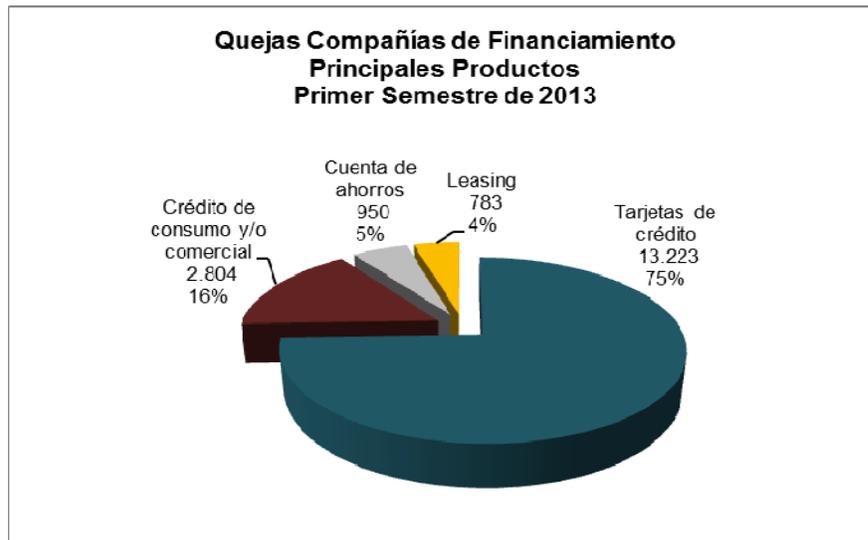
Gráfica No.6



Gráfica No.7

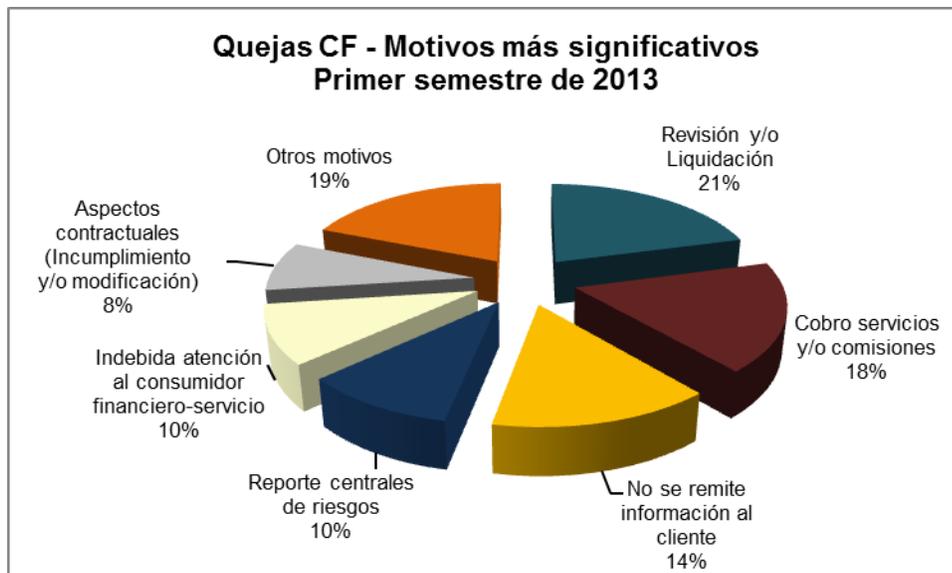
³ Las decisiones favorables al consumidor financiero emitidas por el Defensor del Consumidor Financiero DCF pueden tener varias vías: rectificación por la entidad vigilada (antes del pronunciamiento del DCF), aceptación por la entidad vigilada y no aceptación por la entidad vigilada

Durante el primer semestre de 2013, el producto con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas ante las compañías de financiamiento, es el de tarjetas de crédito con el 75%, seguido crédito de consumo y/o comercial con el 16%, como se observa en la siguiente gráfica:



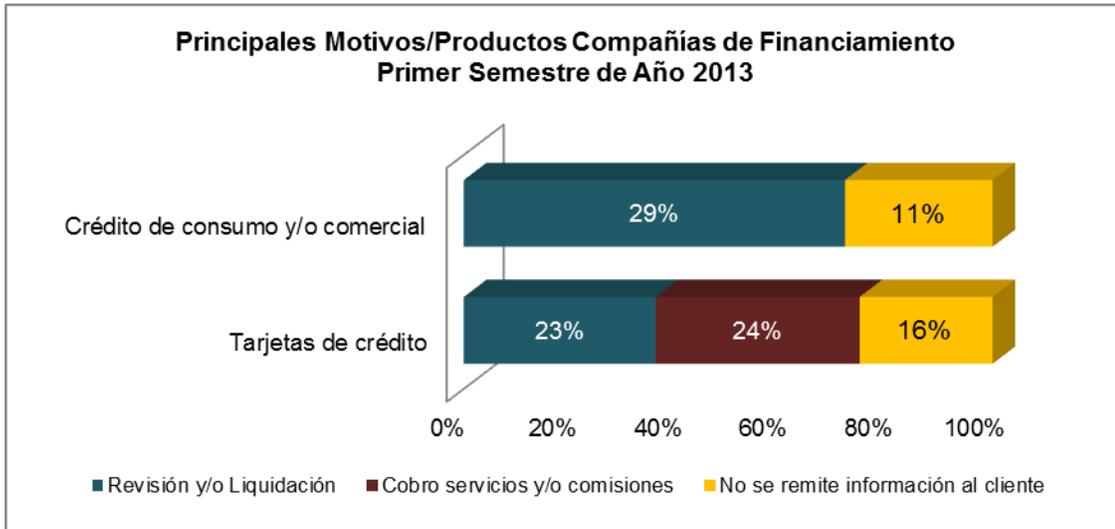
Gráfica No. 8

Durante el primer semestre de 2013, los motivos más significativos que originaron las reclamaciones sobre las compañías de financiamiento, según se observa en la gráfica siguiente, son: revisión y/o liquidación (21%), cobro servicios y/o comisiones (18%), no se remite información al cliente (14%), entre otros.



Gráfica No.9

Respecto a la participación de los principales motivos, encontramos que “revisión y/o liquidación” representa el 29% de las quejas de crédito de consumo y/o comercial y el 23% de tarjetas de crédito, tal y como se aprecia en la siguiente gráfica:



Gráfica No.10

La siguiente tabla muestra la participación de las Compañías de Financiamiento en el total de quejas presentadas durante el primer semestre de 2013:

COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO	1 SEM
	2013
Compañía de Financiamiento TUYA S.A.	51,70%
Serfinansa	15,04%
Giros & Finanzas	7,22%
Macrofinanciera S.A.	6,38%
G.M.A.C. Financiera de Colombia S.A.	5,20%
Leasing Bancolombia S.A.	3,94%
La Polar S.A.	2,99%
Finamerica	2,18%
Ripley Compañía de Financiamiento S.A.	1,20%
Otras compañías	4,13%

Tabla No.1

3. CONCLUSIONES

- La participación de las compañías de financiamiento corresponde al 4% del total consolidado de quejas presentadas en las tres instancias durante el primer semestre de 2013, presentando una disminución del 16% frente al número de quejas radicadas en el primer semestre de 2012.
- Se destaca el aumento de las quejas presentadas en el primer semestre de 2013 ante las compañías de financiamiento en un 16%, ante la SFC en un 29% y del 35% en las quejas recibidas por la defensoría frente a las quejas recibidas durante el primer semestre de 2012.
- Los productos con mayor número de quejas interpuestas ante las compañías de financiamiento son tarjetas de crédito 75%, crédito de consumo y/o comercial 16% y cuenta de ahorros 5%.
- Durante el primer semestre de 2013 se presentan como principales motivos de quejas de las compañías de financiamiento: revisión y/o liquidación (21%), cobro servicios y/o comisiones (18%), no se remite información al cliente (14%), reporte centrales de riesgo (10%), entre otros.
- Es importante destacar que durante el primer semestre de 2013, las compañías de financiamiento resolvieron 16.148 quejas, de las cuales el 35% de las respuestas fueron a favor del consumidor financiero y el 65% a favor de la entidad. Por su parte, las defensorías del consumidor financiero respondieron 1.897 quejas, de las cuales el 30% de las respuestas fueron a favor del consumidor financiero y el 70% a favor de la entidad.
- Las compañías con mayor participación en el número de quejas presentadas durante el primer semestre de 2013 tanto en la SFC, compañías de financiamiento y los defensores del consumidor financiero, son:

Tuya S.A.	51.70%
Serfinansa:	15.04%
Giros y Finanzas:	7.22%
Macrofinanciera:	6.38%
Gmac:	5.20%

- Durante el primer semestre de 2013 se observa que las entidades vigiladas reciben el mayor número de reclamaciones (85%) frente a las registradas por los defensores del consumidor financiero (11%) y por la SFC (4%).

TABLA DE GRÁFICAS

No. Gráfica	Nombre	Pág. No.
1	Comportamiento de quejas Compañías de Financiamiento Primer Semestre de los Años 2009 - 2013	4
2	Quejas Compañías de Financiamiento Primer semestre de los Años 2012 y 2013	4
3	Quejas Compañías de Financiamiento por Instancia de Presentación Primer Semestre de los Años 2012 y 2013	5
4	Quejas presentadas EV, DCF y SFC Compañías de Financiamiento Primer semestre de 2013	5
5	Comportamiento trimestral Quejas Compañías de Financiamiento Primer semestre de los Años 2012 y 2013	6
6	Sentido de las Respuestas Finales Compañías de Financiamiento Primer semestre de los Años 2012 y 2013	6
7	Sentido de las Respuestas Finales Defensor del Consumidor Financiero – Primer semestre de los Años 2012 y 2013	6
8	Quejas contra Compañías de Financiamiento Principales Productos Primer Semestre de 2013.	7
9	Quejas contra Compañías de Financiamiento Principales Motivos Primer semestre de 2013	7
10	Principales Motivos/Productos Compañías de Financiamiento Primer semestre de 2013	8