



Superintendencia Financiera
de Colombia

**INFORME ESTADÍSTICAS DE QUEJAS RECIBIDAS POR
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
ENTIDADES VIGILADAS
DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
PRIMER SEMESTRE 2014
COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO**

Dirección de Protección al Consumidor Financiero

TABLA DE CONTENIDO

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

1. Introducción

El presente documento estudia las cifras 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 6% (29.423), respecto de los resultados correspondientes al primer semestre de 2014.

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.

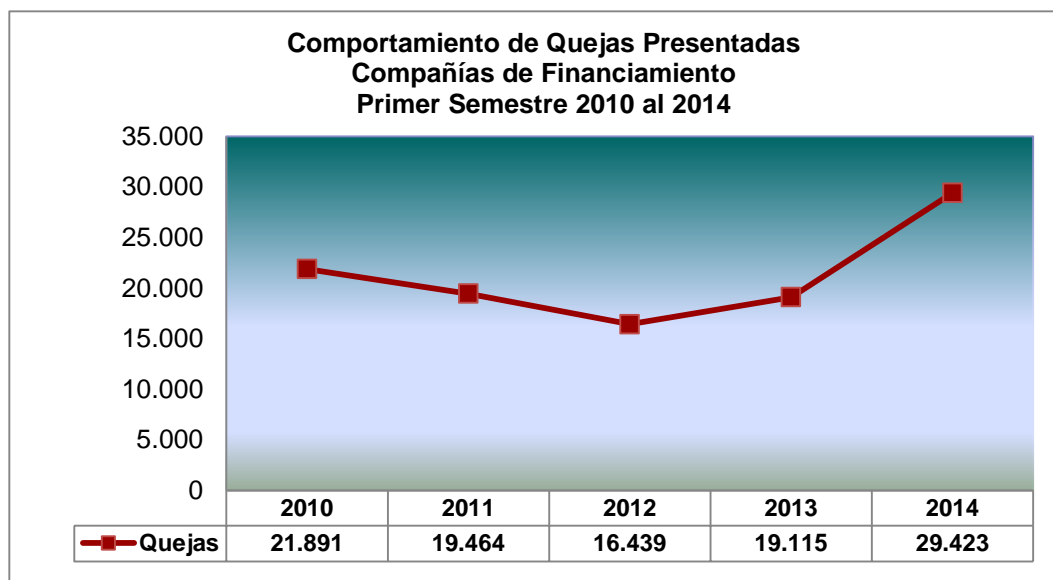
El documento se realizó con base en la clasificación de productos y motivos establecida en el “Informe Estadístico de Reclamaciones” (Circular Externa 024 de 2013 expedida por esta Superintendencia), el cual es utilizado por la Superintendencia Financiera –SFC-, por las Entidades Vigiladas –EV- y por Defensores del Consumidor Financiero¹ -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 024 de 2013, es decir transmitidas a esta Entidad con periodicidad trimestral, a través de los formatos del Informe Estadístico de Reclamaciones 378 y 379.

¹ 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.

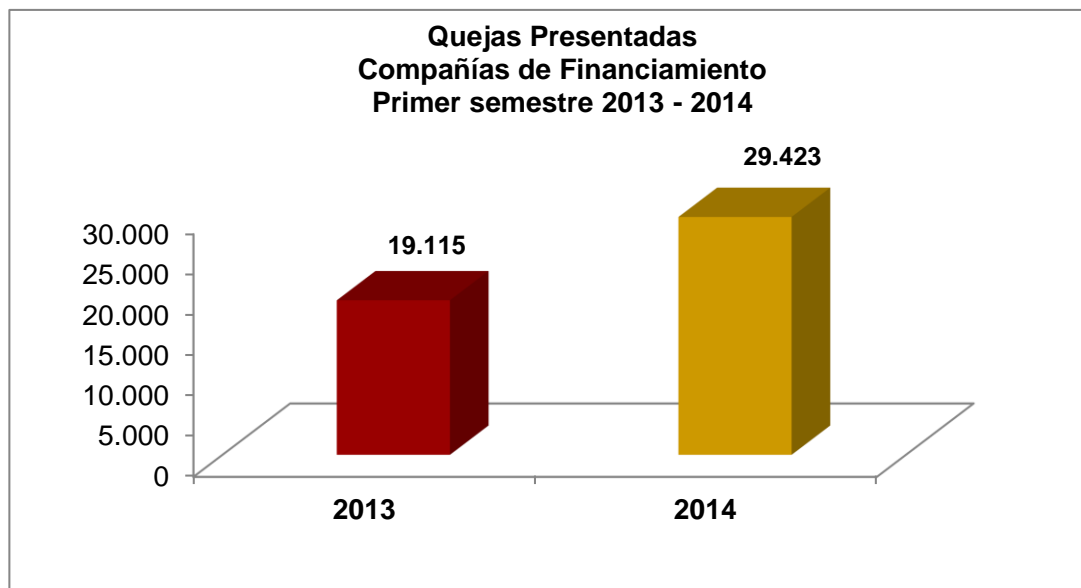
2. Resultados de la Consolidación de Datos – Compañías de Financiamiento

Al comparar las quejas de las Compañías de Financiamiento entre los primeros semestres de los años 2010 al 2014, encontramos un aumento del 34%, pasando de 21.891 a 29.423 quejas, como se observa en la gráfica siguiente:



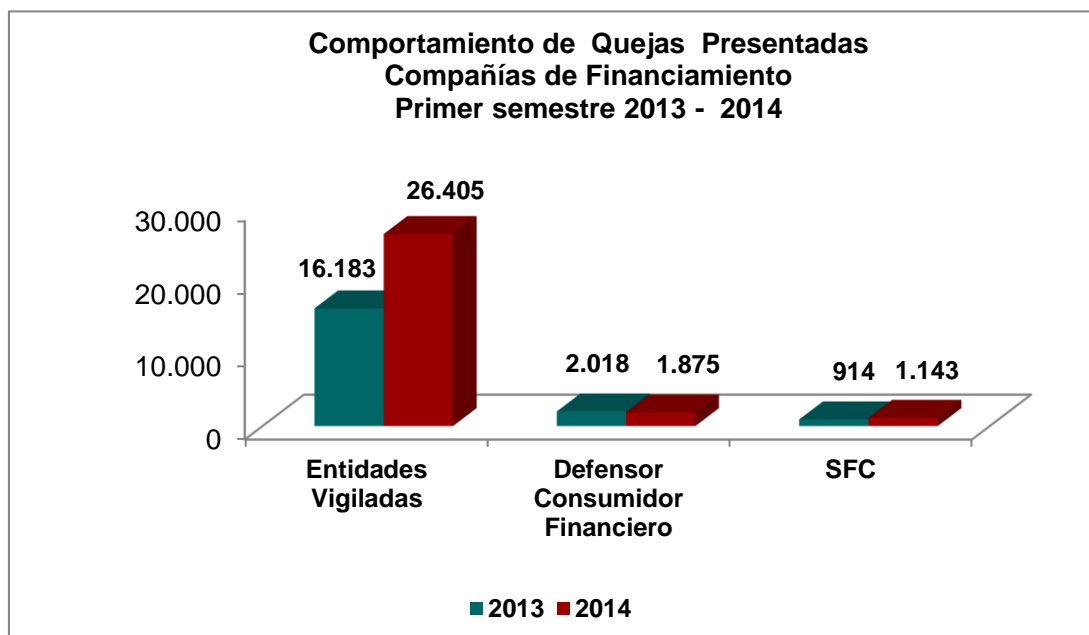
Gráfica No.1

Las quejas de las Compañías de Financiamiento, correspondientes al primer semestre de 2014, aumentaron en un 54% frente al primer semestre de 2013.



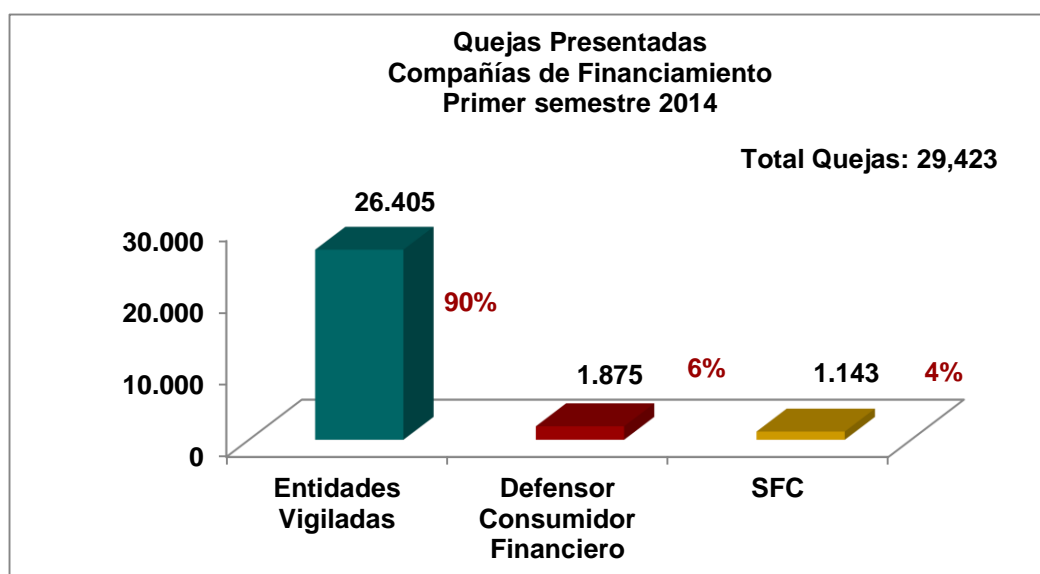
Gráfica No.2

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 primeros semestres de 2013 y 2014, encontramos que se presentó un incremento de las quejas para las entidades vigiladas del 63%, y la SFC del 25% y una disminución del 7% en las defensorías del consumidor financiero como se observa en la gráfica siguiente:



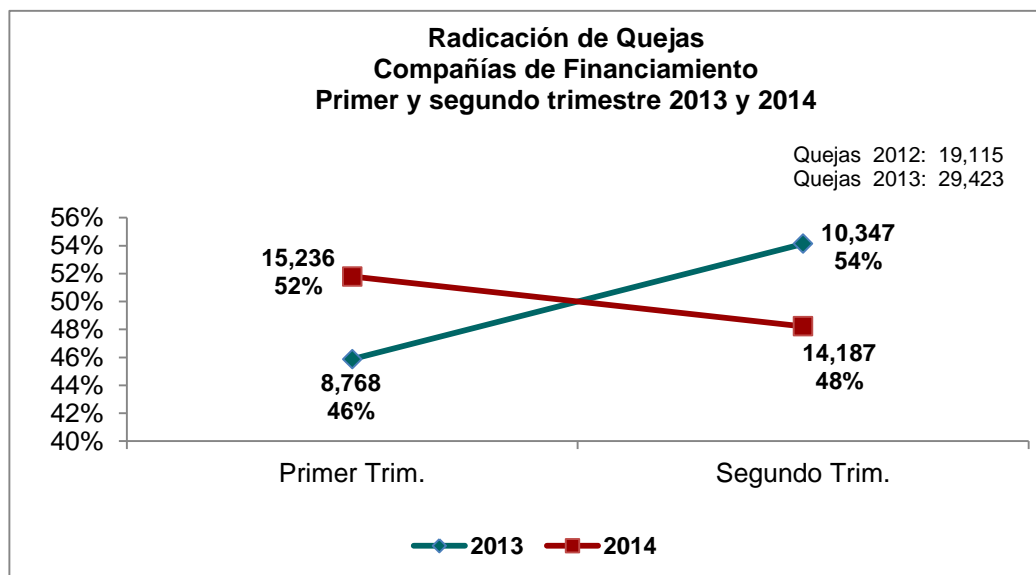
Gráfica No.3

Ahora bien en lo atinente al primer semestre de 2014, de las 29.423 quejas reportadas, el 90% fue ante las compañías de financiamiento, el 6% corresponde a los defensores del consumidor financiero y el 4% corresponde a la SFC.



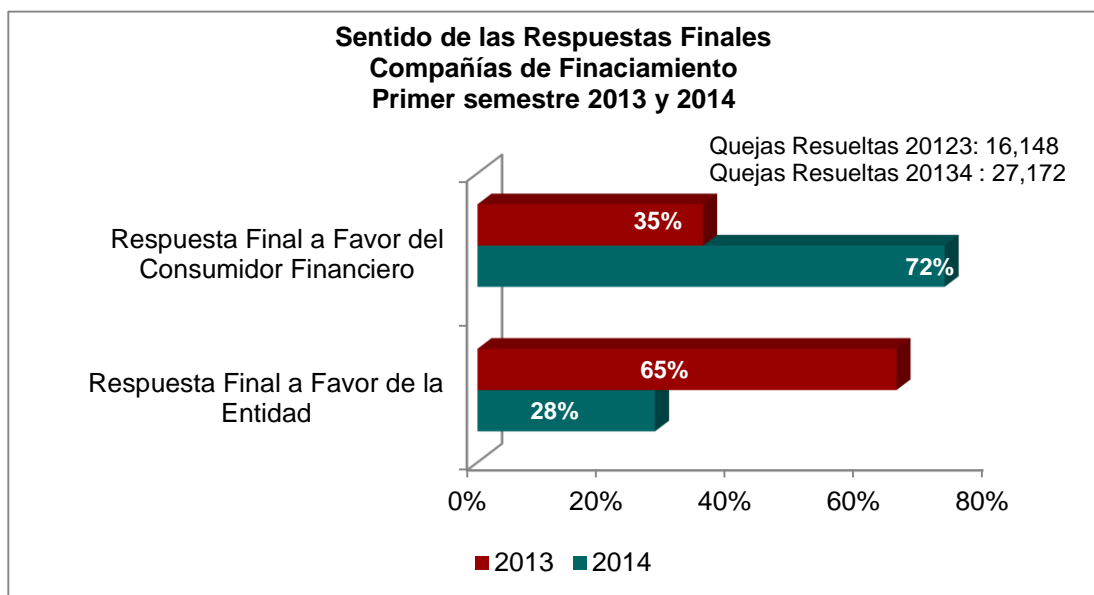
Gráfica No.4

El comportamiento trimestral de las quejas recibidas en contra de las compañías de financiamiento durante el primer semestre de 2014, presenta poca fluctuación, como se detalla en la gráfica siguiente:



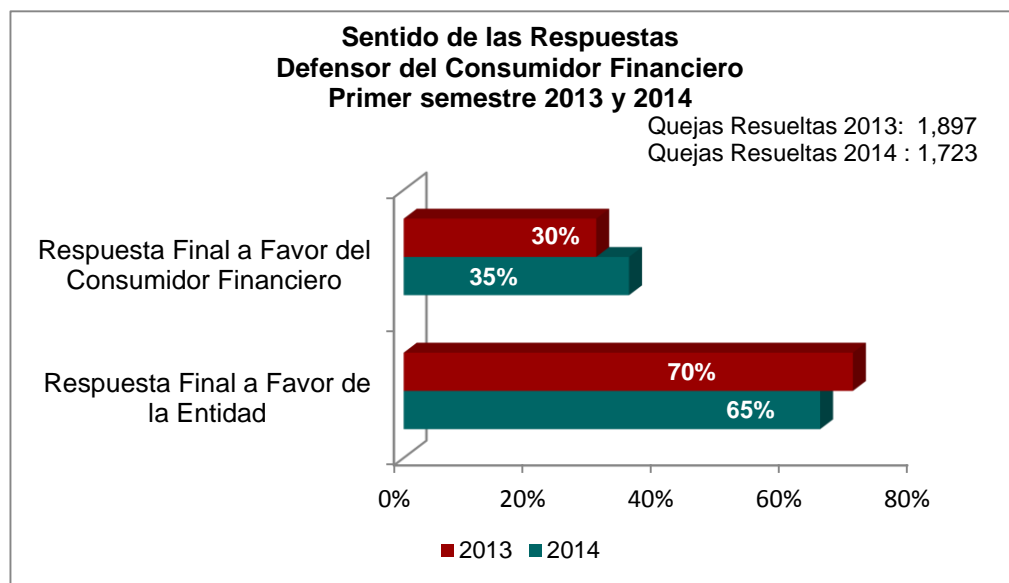
Gráfica No.5

Respecto de las 27.172 quejas resueltas en el primer semestre de 2014 por las compañías de financiamiento, se presenta un 72% de las respuestas finales a favor del consumidor financiero y un 28% a favor de la entidad, como se observa en la gráfica siguiente:



Gráfica No.6

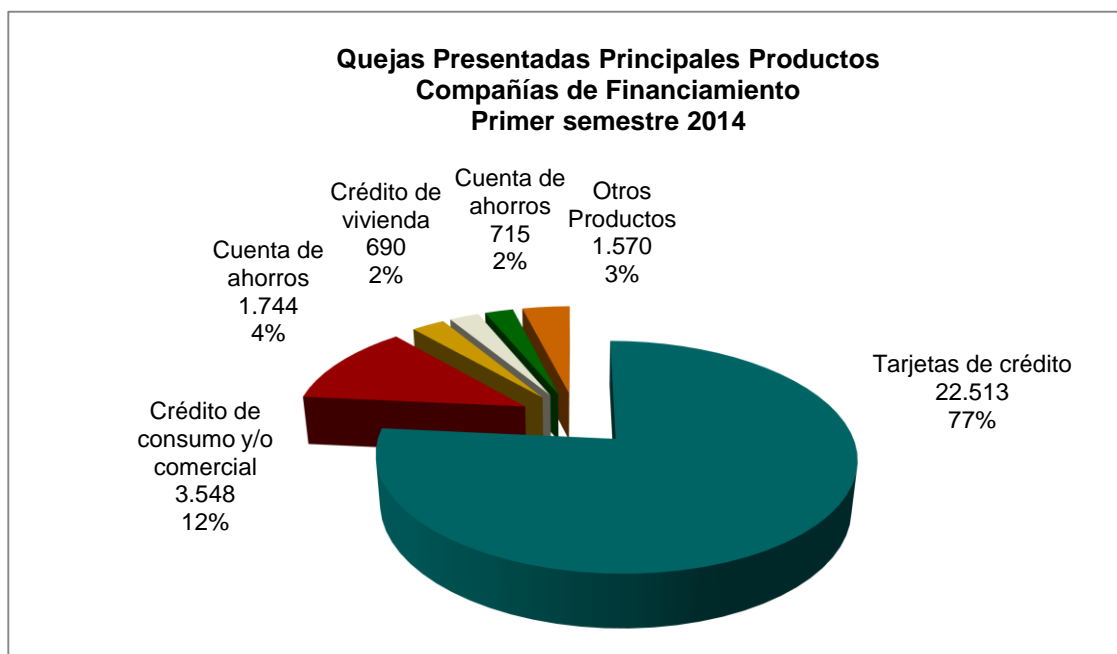
De las quejas presentadas ante los defensores del consumidor financiero se resolvieron en el primer semestre de 2014, 1.723 quejas, de las cuales el 35% de las reclamaciones tuvo respuesta final a favor del Consumidor Financiero² y 65% con respuesta final a favor de la entidad. En la gráfica se compara con la distribución con el primer semestre de 2013.



Gráfica No.7

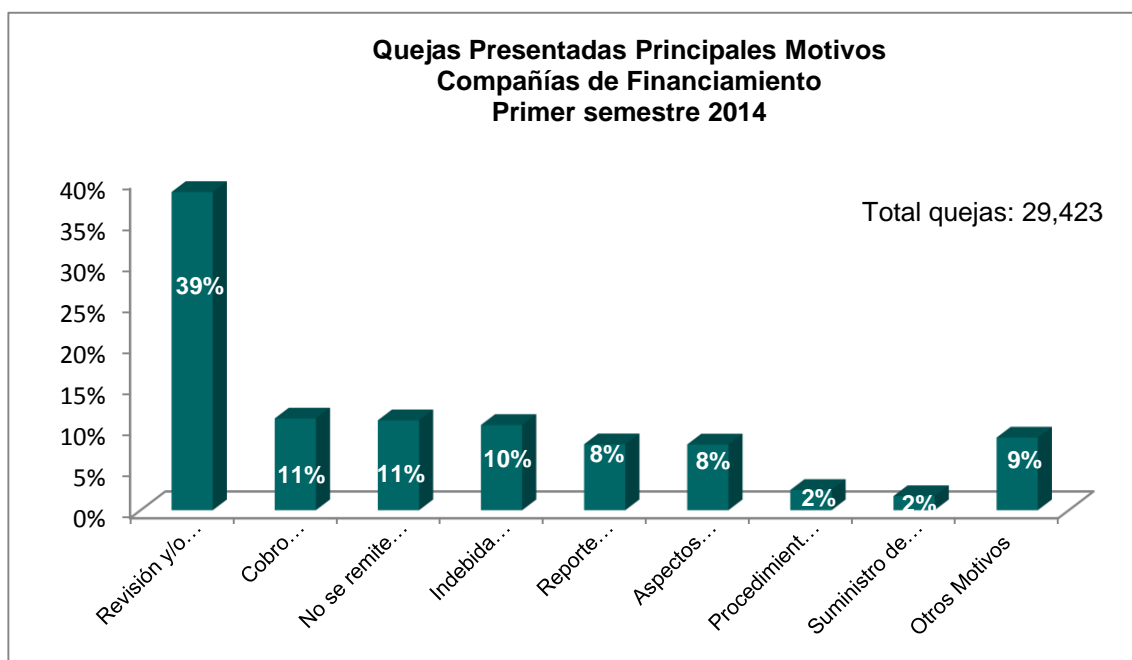
Durante el primer semestre de 2014, el producto con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas en contra de las compañías de financiamiento, son: tarjetas de crédito 22.513 (77%), crédito de consumo y/o comercial 3.548 (12%), leasing 805 (3%) y cuenta de ahorros 715 (2%) entre otros, como se observa en la siguiente gráfica:

² 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



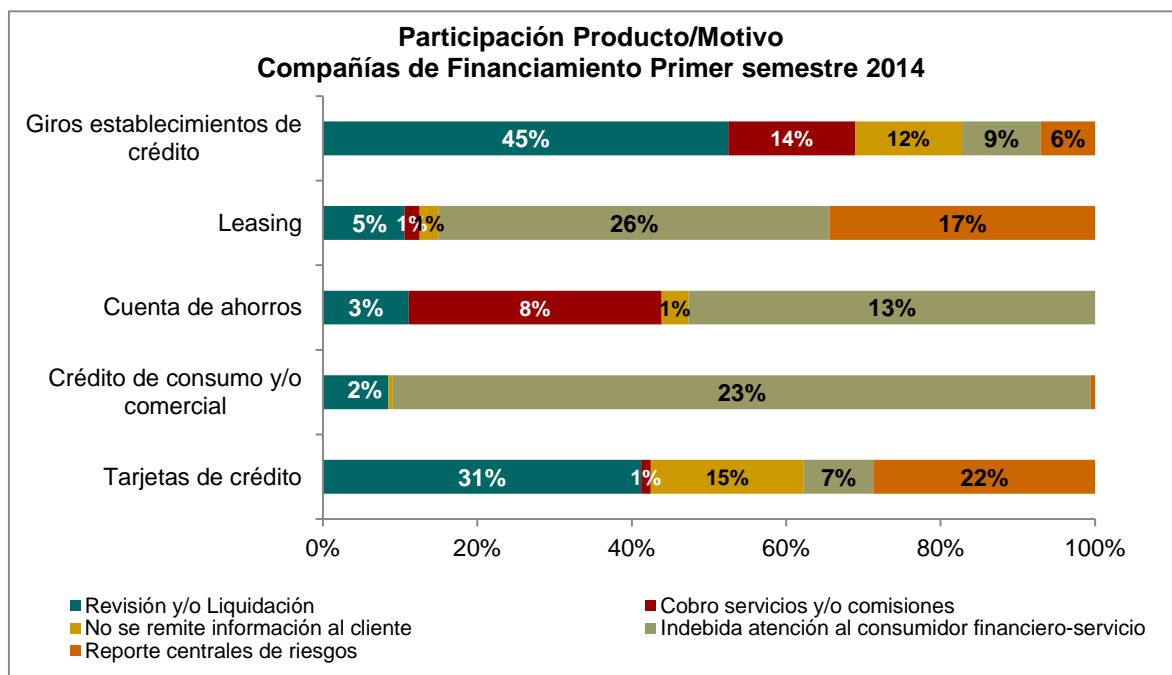
Gráfica No. 8

En el primer semestre de 2014, los motivos más significativos que dieron origen a las reclamaciones sobre las compañías de financiamiento, según se observa en la gráfica siguiente, son: revisión y/o liquidación 11.366 (39%), cobro servicios y/o comisiones 3.277 (11%), no se remite información al cliente 3.211 (11%), indebida atención al consumidor financiero 3.045 (10%) y reporte centrales de riesgo 2.355 (8%), entre otros.



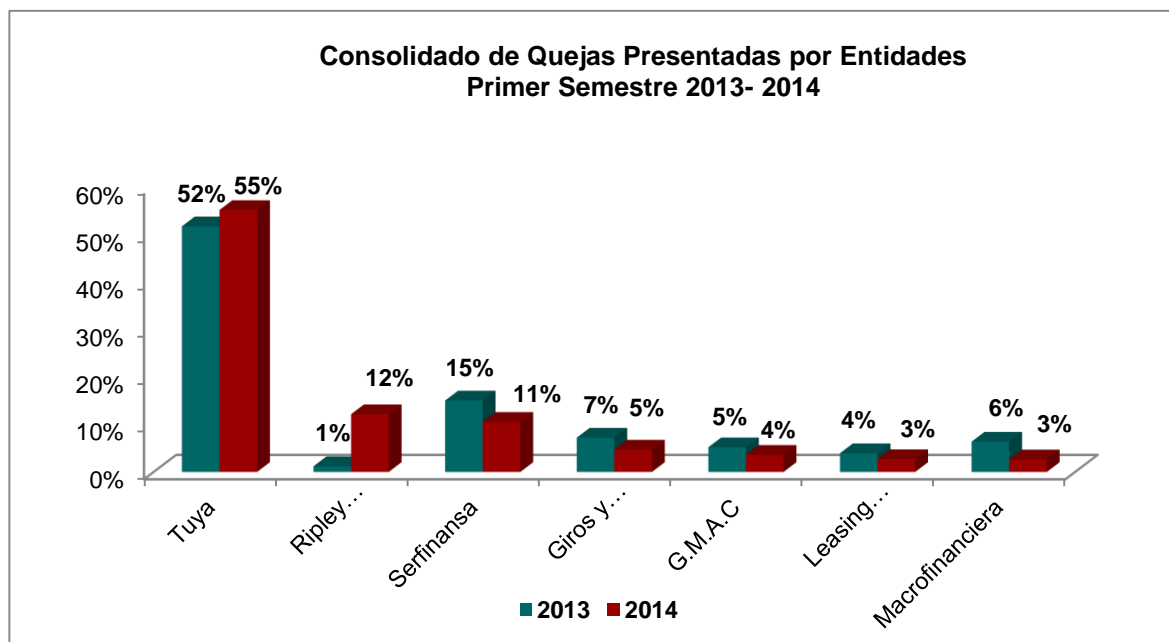
Gráfica No.9

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 31% de las quejas por el motivo revisión y/o liquidación, crédito de consumo y/o comercial participó con el 23% de las quejas por indebida atención al consumidor financiero al igual que cuenta de ahorro con el 13%.



Gráfica No.10

El número de quejas presentadas de manera comparativa primer semestre 2013/2014 por entidad, es como se muestra en la siguiente gráfica:



Gráfica No.11

La tabla siguiente muestra las principales variables por compañía de financiamiento al 30 de junio de 2014.

ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO PRINCIPALES VARIABLES DEL SECTOR PRIVADO

Millones de \$ y Porcentajes

Entidad	jun-14			datos del Ejercicio Acumulados año c			Variación mensual			Variación anual		
	Activo	Pasivo	Patrimonio	jun-13	may-14	jun-14	Activo	Pasivo	Patrimonio	Activo	Pasivo	Patrimonio
COMPANÍAS DE FINANCIAMIENTO TRADICIONALES NACIONALES												
FINAMERICA	648.758	562.961	85.797	5.100	4.530	5.479	0,6%	0,5%	1,2%	5,1%	3,7%	15,9%
GIROS Y FINANZAS	342.686	304.878	37.808	1.587	1.224	1.298	0,9%	1,0%	0,1%	10,1%	10,4%	7,7%
FACTORING BANCOLOMBIA	873.486	774.424	99.062	6.016	6.632	7.179	9,5%	10,8%	0,6%	21,0%	17,7%	55,6%
SERFINANSA	1.043.556	918.359	125.197	8.215	7.918	9.368	15,3%	17,6%	1,2%	34,5%	37,5%	15,9%
COMPANÍA DE FINANCIAMIENTO	1.664.829	1.492.019	172.810	18.985	19.976	23.106	-3,0%	-3,6%	1,8%	22,4%	25,0%	3,9%
COLTEFINANCIERA	760.113	684.648	75.465	6.002	5.231	6.788	-0,8%	-1,2%	2,9%	9,4%	8,8%	15,0%
DANN REGIONAL	399.430	357.628	41.802	51	729	902	1,6%	1,8%	0,4%	8,6%	8,2%	12,3%
FINANCIERA CAMBIAMOS	56.332	33.226	23.106	4.993	-4.958	-7.101	-0,4%	6,1%	-8,5%	14,9%	54,5%	-16,0%
PAGOS INTERNACIONALES	19.007	6.763	12.244	-260	389	106	-5,4%	-10,4%	-2,4%	-10,3%	-26,5%	2,1%
CREDIFAMILIA	118.334	87.530	30.804	-1.200	-227	292	23,9%	34,2%	1,7%	131,5%	182,1%	53,4%
TAL CFs PRIVADAS NACIONALES	5.926.530	5.222.435	704.095	49.489	41.442	47.414	3,3%	3,7%	0,9%	19,3%	19,8%	15,5%
COMPANÍAS DE FINANCIAMIENTO TRADICIONALES EXTRANJERAS												
GMAC	1.057.562	812.371	245.191	4.509	5.451	5.921	0,9%	1,1%	0,1%	2,2%	1,8%	3,8%
INTERNACIONAL	368.239	322.600	45.639	374	381	454	2,4%	2,7%	0,2%	5,4%	5,2%	6,5%
MACROFINANCIERA	446.380	362.283	84.097	1.873	-3.205	345	1,9%	1,4%	4,4%	14,3%	16,6%	5,4%
LA POLAR	17.508	6.336	11.172	-2.317	-3.218	-4.793	-13,6%	-15,6%	-12,4%	-54,7%	-72,1%	-29,8%
OPPORTUNITY INTERNATIO	72.860	63.092	9.767	-3.765	-567	-583	6,6%	7,7%	-0,2%	105,1%	151,3%	-6,2%
RIPLEY	59.314	25.107	34.207	-6.045	-3.777	-4.327	2,9%	9,7%	-1,6%	198,2%	288,0%	154,9%
LA HIPOTECARIA	26.918	440	26.478	0	-701	-840	-0,4%	8,2%	-0,5%	0,0%	0,0%	0,0%
FINANCIERA JURISCOOP S.	749.910	628.190	121.720	0	372	78	-1,4%	-3,3%	10,1%	0,0%	0,0%	0,0%
TAL CFs PRIVADAS EXTRANJERAS	2.798.692	2.220.420	578.271	(5.371)	(5.264)	(3.746)	0,7%	0,3%	2,3%	49,8%	51,1%	45,0%
COMPANÍAS DE FINANCIAMIENTO ESPECIALIZADAS EN LEASING NACIONALES												
L CORFICOLOMBIANA	986.933	899.427	87.507	6.298	5.472	6.316	-4,5%	-5,1%	1,0%	10,8%	11,4%	4,5%
LEASING BOLIVAR	962.876	847.582	115.295	10.365	9.656	10.972	-1,8%	-2,2%	1,2%	22,9%	26,0%	4,2%
LEASING BANCOLOMBIA	15.050.071	13.647.355	1.402.716	130.083	96.134	110.107	0,5%	0,4%	1,3%	10,7%	10,6%	11,7%
CFs LEASING PRIVADAS NACIONALES	16.999.881	15.394.364	1.605.517	146.747	111.262	127.395	0,0%	-0,1%	1,3%	11,4%	11,4%	10,7%
COMPANÍAS DE FINANCIAMIENTO LEASING EXTRANJERAS												
C.A. CREDIFINANCIERA	119.231	103.068	16.162	-227	322	388	5,1%	5,9%	0,4%	160,7%	238,2%	5,9%
MI PLATA S.A.	10.571	599	9.971	-7.650	-5.001	-5.914	-8,7%	-13,0%	-8,4%	-53,8%	-64,8%	-53,0%
CFs LEASING PRIVADAS EXTRANJERAS	129.801	103.668	26.134	(7.878)	(4.679)	(5.526)	3,9%	5,8%	-3,1%	89,1%	222,2%	-28,3%
TOTAL SECTOR PRIVADO												
TAL SECTOR PRIVADO NACIONAL	308.687.681	257.933.025	50.754.656	3.167.699	2.996.517	3.375.997	-3,3%	-3,5%	-2,1%	6,7%	4,9%	17,3%
TAL SECTOR PRIVADO EXTRANJERO	115.427.728	102.506.906	12.920.822	561.304	421.772	627.517	10,9%	12,3%	0,6%	27,7%	26,9%	34,5%

(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.

3. CONCLUSIONES

- La participación de las Compañías de Financiamiento corresponde al 6% del total consolidado de quejas presentadas en las tres instancias durante el primer semestre 2014, presentando un incremento del 54% frente al número de quejas radicadas en el primer semestre de 2013.
- Se destaca el aumento de las quejas presentadas en el primer semestre de 2014 en un 34% en comparación con las quejas presentadas en el primer semestre 2010.
- Los productos con mayor impacto en las compañías de financiamiento, según el número de quejas interpuestas, son: tarjetas de crédito 77%, crédito de consumo y/o comercial 12%, leasing 3% y cuenta de ahorros 2%.
- Los principales motivos de las compañías de financiamiento corresponden a los conceptos de revisión y/o liquidación (39%), cobro de servicios y/o comisiones (11%), no se remite información al cliente (11%), indebida atención al consumidor financiero (10%), reporte en centrales de riesgo (8%), entre otros.
- Es importante destacar que durante el primer semestre de 2013, de las quejas que tenían por tramitar las compañías de financiamiento, el 72% de las respuestas fueron a favor del consumidor financiero y el 28% a favor de la entidad. En lo atinente a las quejas tramitadas ante el defensor del consumidor financiero, el 35% de las respuestas fue a favor del consumidor financiero y el 65% de las respuestas finales fue a favor de la entidad.
- Las compañías con mayor participación en el número de quejas presentadas en el primer semestre de 2014 tanto en la SFC, Compañías de Financiamiento y defensores del consumidor financiero, son:
 - Tuya S.A. 55%
 - Ripley 12%
 - Serfinansa 11%
 - Giros y Finanzas 5%
 - G.M.A.C. 4%
 - Leasing Bancolombia 3%
 - Macrofinanciera 3%
 - Finamérica 2%

TABLA DE GRÁFICAS

No. Gráfica	Nombre	Pág. No.
1	Comportamiento de quejas Compañías de Financiamiento primer semestre 2010 – 2014.	4
2	Quejas Compañías de Financiamiento primer semestre 2013 y 2014.	4
3	Quejas Compañías de Financiamiento por Instancia de Presentación primer semestre 2013 y 2014.	5
4	Quejas presentadas EV, DCF y SFC Compañías de Financiamiento primer semestre 2014.	5
5	Comportamiento trimestral Quejas Compañías de Financiamiento primer semestre 2013 y 2014.	6
6	Sentido de las Respuestas Finales Compañías de Financiamiento primer semestre 2013 y 2014.	6
7	Sentido de las Respuestas Finales Defensor del Consumidor Financiero – primer semestre 2013 y 2014.	7
8	Quejas contra Compañías de Financiamiento Principales Productos primer semestre 2014.	8
9	Quejas contra Compañías de Financiamiento Principales Motivos primer semestre 2014.	8
10	Principales Motivos/Productos Compañías de Financiamiento primer semestre 2014.	9
11	Principales Motivos/Productos Compañías de Financiamiento primer semestre 2014	10