



Superintendencia Financiera
de Colombia

**INFORME ESTADÍSTICAS DE QUEJAS RECIBIDAS POR
ENTIDADES VIGILADAS, EV
DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, DCF
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, SFC**

AÑO 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

TABLA DE GRÁFICAS

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

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% (59.074), respecto de los resultados correspondientes al año 2014.

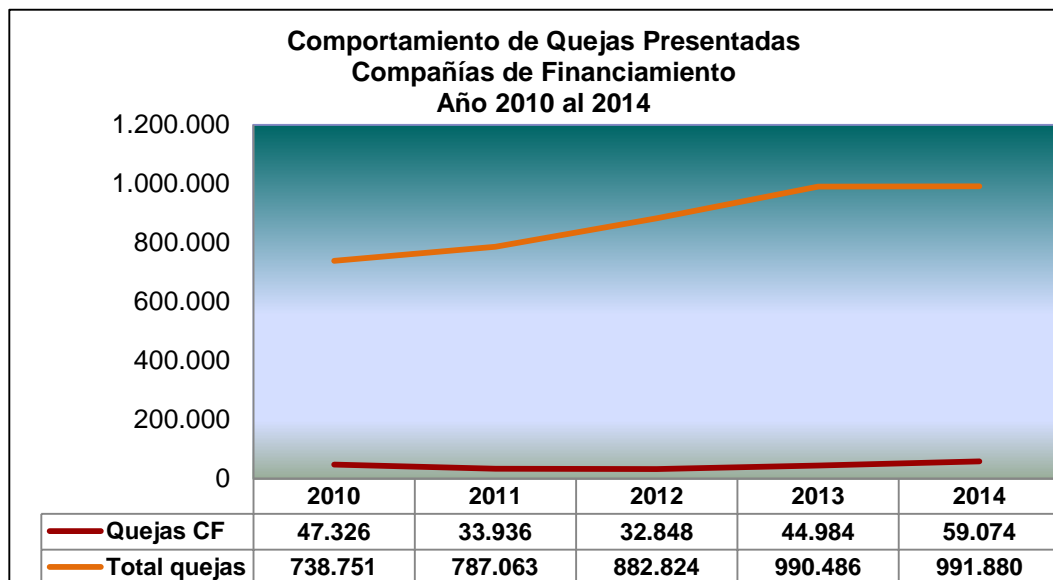
Los datos estadísticos consolidados hacen referencia a la información reportada sobre las quejas presentadas por los clientes y/o usuarios a través de los canales dispuestos por la SFC, EV y DCF.

El documento se realizó con base en la clasificación de productos y motivos establecida en el “Informe Estadístico de Reclamaciones” (Circular Externa 045 de 2006 expedida por esta Superintendencia), el cual es utilizado por la Superintendencia Financiera SFC, EV y 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 Sistema automatizado de registro de trámites en la SFC, Solip.

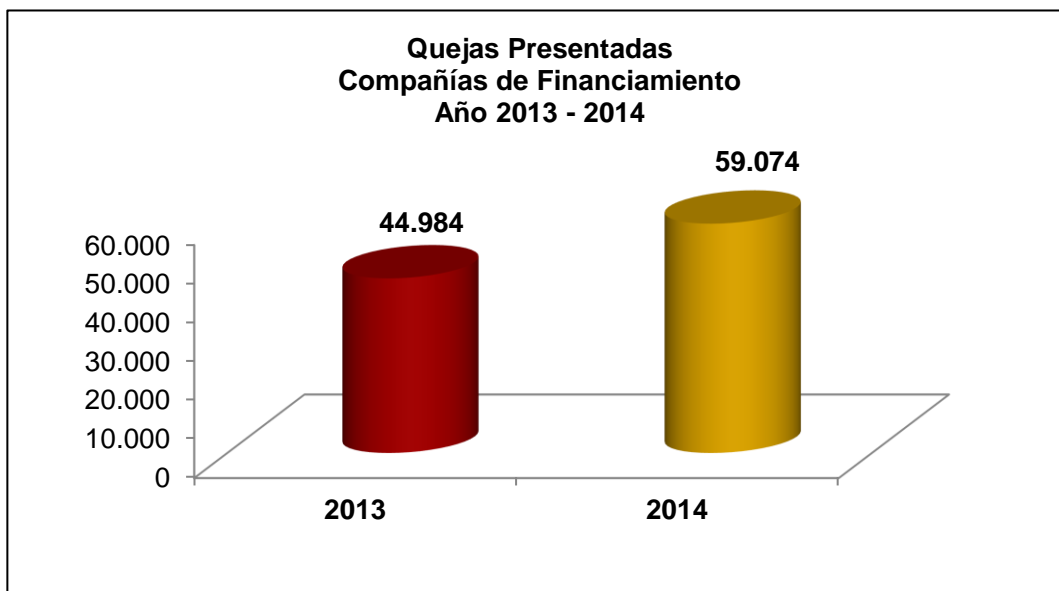
2. Resultados de la Consolidación de Datos – Compañías de Financiamiento

Al comparar las quejas de las Compañías de Financiamiento entre los años 2010 al 2014, encontramos un aumento del 25%, pasando de 47.326 a 59.074 quejas, como se observa en la gráfica siguiente:



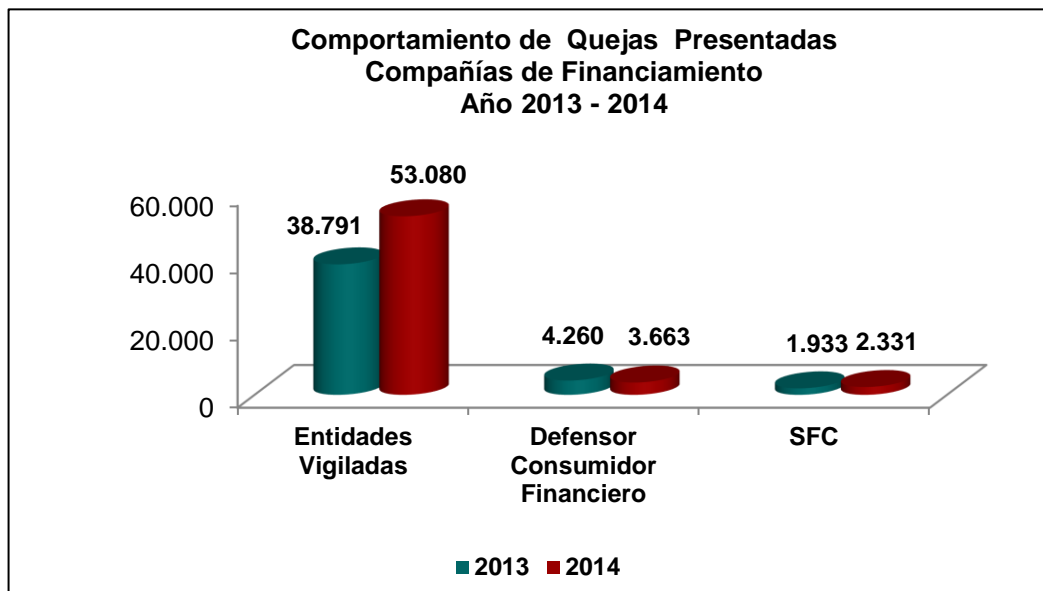
Gráfica No.1

Las quejas de las Compañías de Financiamiento, correspondientes al año 2014, aumentaron en un 31% frente al 2013.



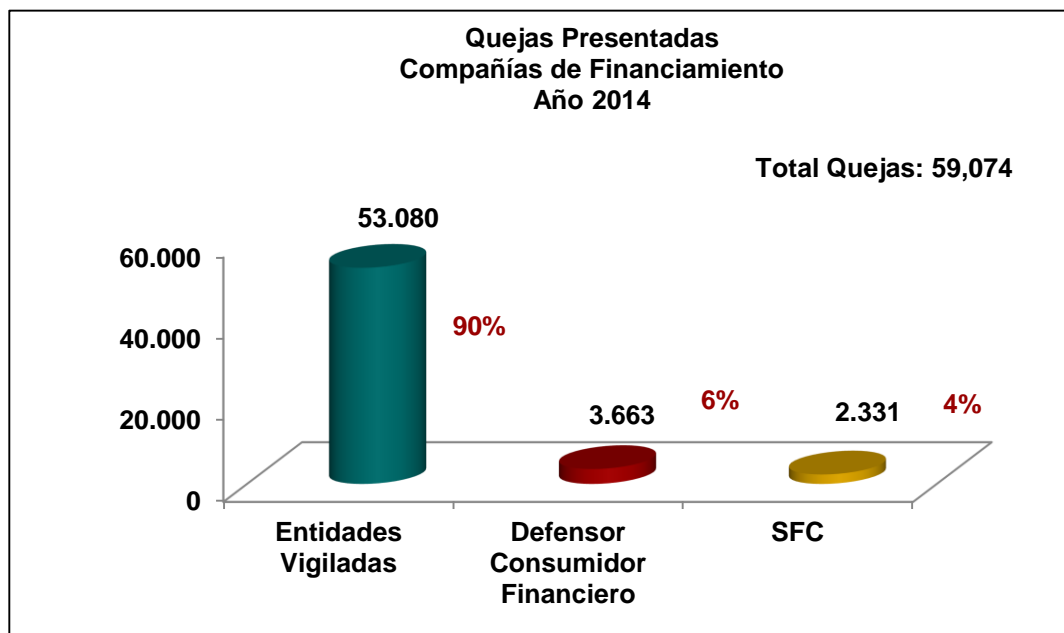
Gráfica No.2

En un análisis comparativo de las quejas presentadas a las compañías de financiamiento en las diferentes instancias como son SFC, DCF y EV, durante los años 2013 y 2014, encontramos que se presentó un incremento de las quejas para las entidades vigiladas del 37%, y 21% en la SFC, mientras que para la DCF disminuyeron en 14%, como se observa en la gráfica siguiente:



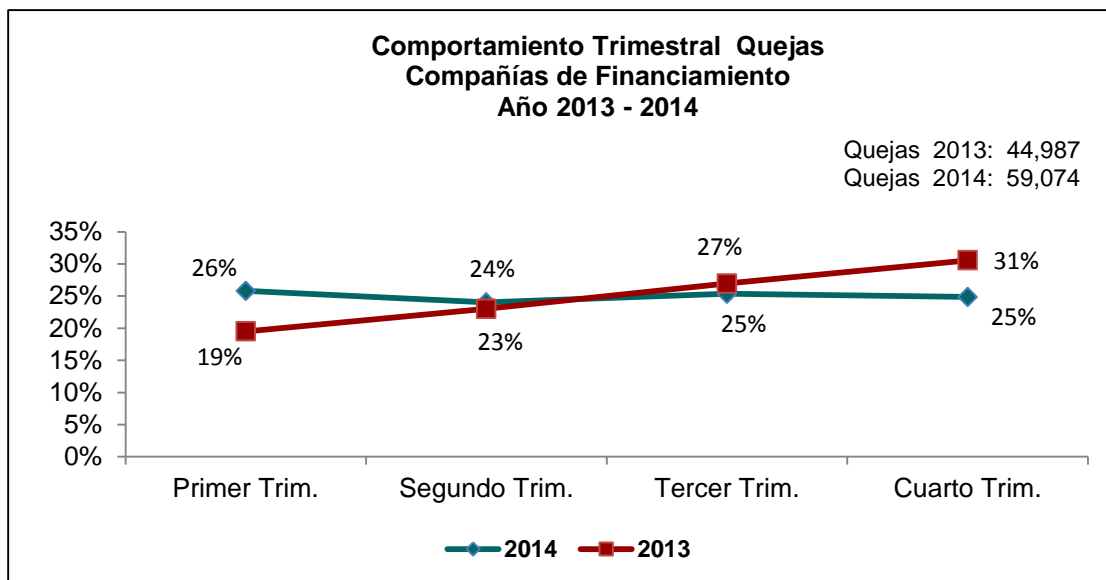
Gráfica No.3

Ahora bien en lo atinente al año 2014, de las 59.074 quejas reportadas, el 90% fue ante las compañías de financiamiento, el 6% corresponde a los DCF y el 4% corresponde a la SFC.



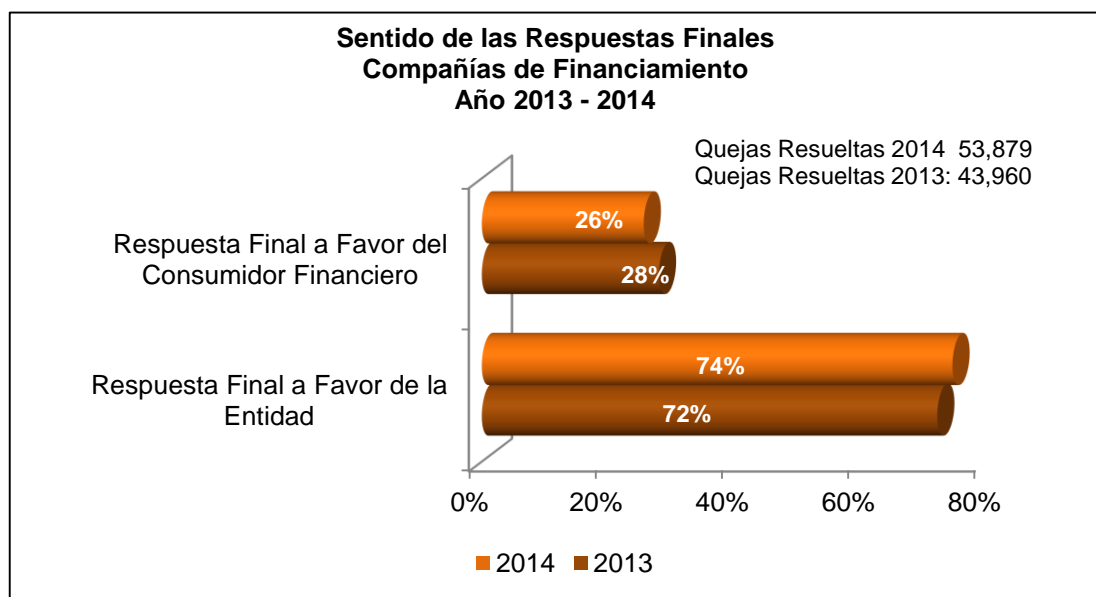
Gráfica No.4

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



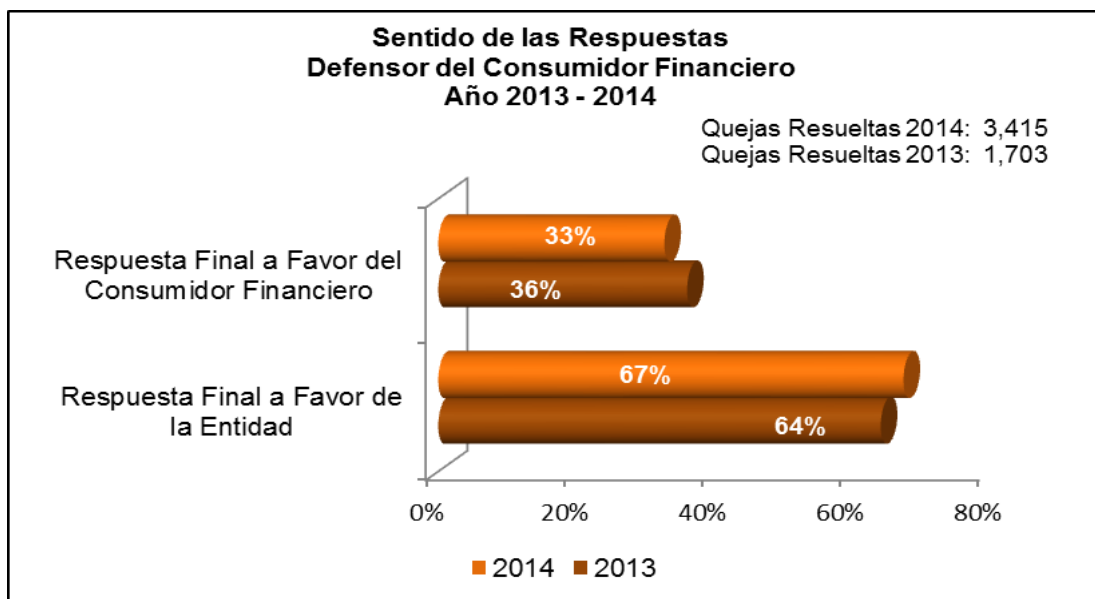
Gráfica No.5

Respecto de las 53.879 quejas resueltas en el 2014 por las compañías de financiamiento, se presenta un 26% de las respuestas finales a favor del consumidor financiero y un 74% a favor de la entidad, como se observa en la gráfica siguiente:



Gráfica No.6

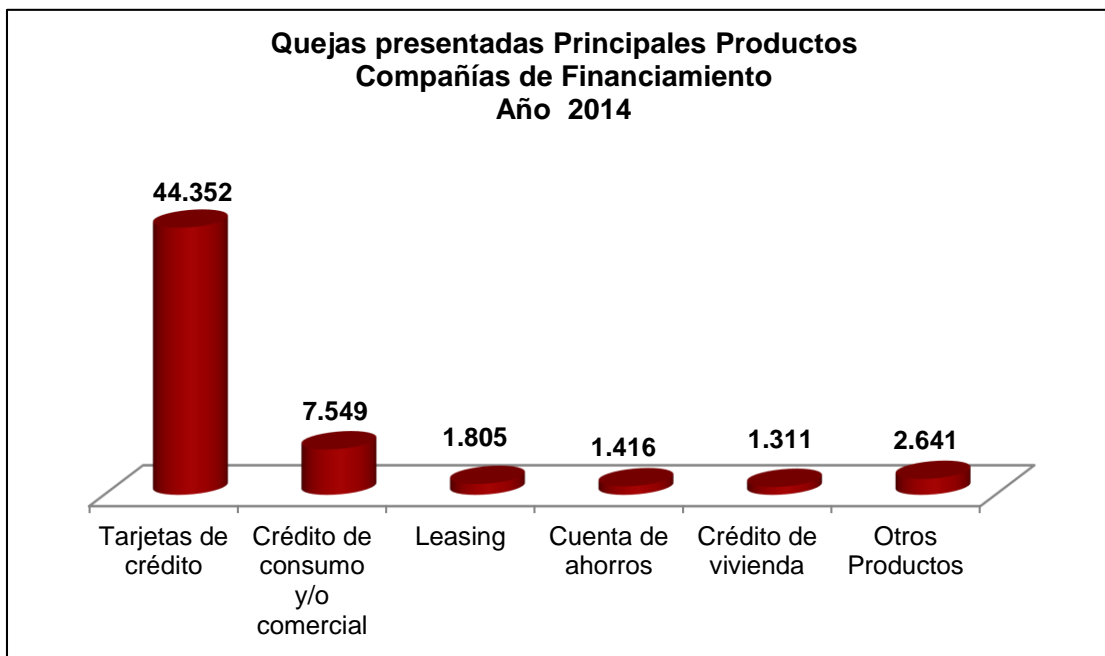
De las quejas presentadas ante los defensores del consumidor financiero se resolvieron en el año 2014, 3.415 quejas, de las cuales el 33% de las reclamaciones tuvo respuesta final a favor del Consumidor Financiero¹ y 67% con respuesta final a favor de la entidad. En la gráfica se compara con la distribución del 2013.



Gráfica No.7

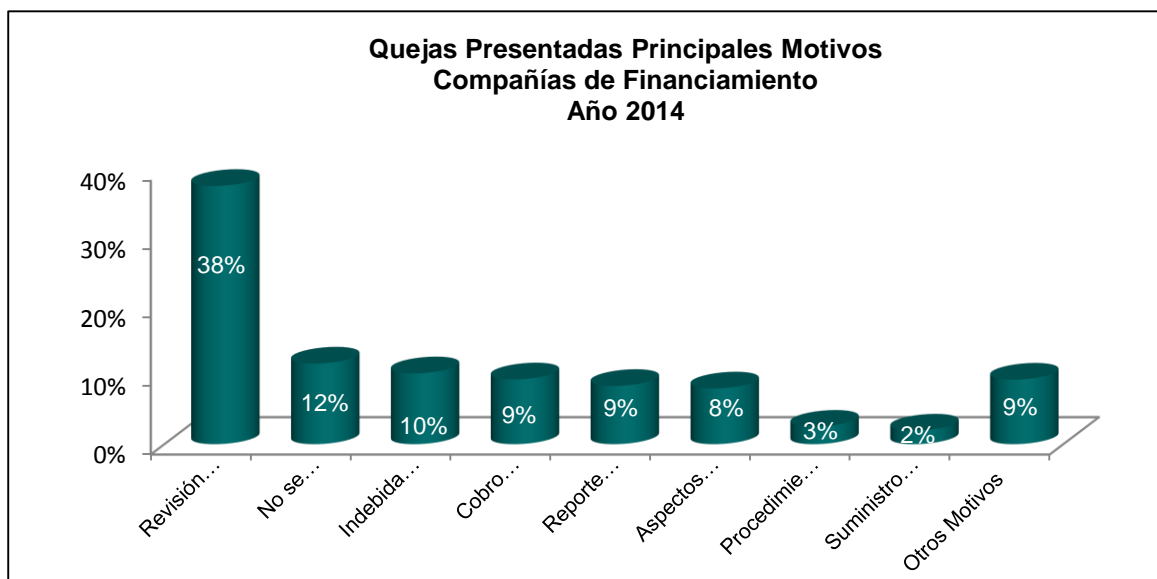
Durante el 2014, el producto con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas en contra de las compañías de financiamiento, son: tarjetas de crédito (75%), crédito de consumo y/o comercial (13%), leasing (3%), cuenta de ahorros (2%), entre otros, como se observa en la siguiente gráfica:

¹ 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



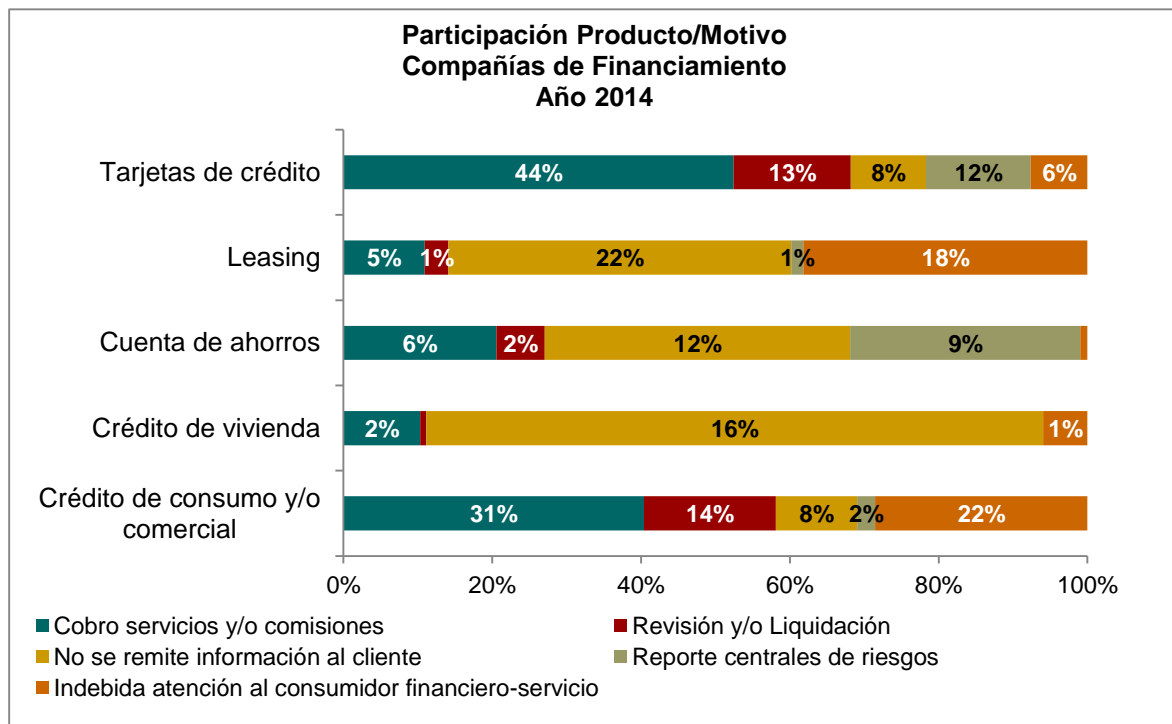
Gráfica No. 8

En el 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 (38%), no se remite información al cliente (12%), indebida atención al consumidor financiero (10%), cobro de servicios y/o comisiones (9%), 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 44% de las quejas por el motivo cobro de servicios y/o comisiones, al igual que crédito de consumo y/o comercial que participó con el 31% de las quejas y cuenta de ahorro con el 12% de no se remite información al cliente.



Gráfica No.10

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

ENTIDAD	2014	2013
Tuya	55%	57%
Ripley Compañía de Financiamiento S.A.	11%	3%
Serfinansa	10%	13%
Giros y Finanzas	5%	6%
G.M.A.C	4%	5%
Leasing Bancolombia	3%	3%
Todas las CF	12%	13%
Total	100%	100%

Tabla N° 1

La tabla siguiente muestra las principales variables por compañía de financiamiento al 31 de Diciembre de 2014.

Entidad	dic-14			Resultados del Ejercicio Acumulados año corrido			Variación mensual			Variación anual			
	Activo	Pasivo	Patrimonio	dic-13	nov-14	dic-14	Activo	Pasivo	Patrimonio	Activo	Pasivo	Patrimonio	Resultados ¹
COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO TRADICIONALES NACIONALES													
FINAMERICA	675.177	582.787	92.391	11.529	11.334	12.053	-2,3%	-2,8%	0,8%	7,7%	6,7%	14,4%	4,5%
GIROS Y FINANZAS	362.482	320.670	41.813	5.161	4.025	5.296	1,3%	1,1%	3,0%	4,6%	4,2%	8,0%	2,6%
FACTORING BANCOLOMBIA(2)	0	0	0	13.095	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%
SERFINANSA	1.006.821	872.883	133.938	15.850	17.513	18.259	-1,9%	-2,3%	0,6%	19,5%	20,7%	12,4%	15,2%
COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA	1.564.093	1.367.345	196.748	42.827	43.882	47.044	-3,4%	-4,0%	1,6%	0,5%	0,0%	4,6%	9,8%
COLTEFINANCIERA	756.425	680.800	75.625	12.513	11.007	12.062	-1,2%	-1,5%	1,1%	5,6%	5,6%	6,1%	-3,6%
DANN REGIONAL	406.256	362.096	44.160	1.815	2.206	3.095	-2,4%	-2,9%	2,4%	6,1%	5,6%	10,8%	70,6%
FINANCIERA CAMBIAMOS (2)	0	0	0	8.176	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%
PAGOS INTERNACIONALES	31.834	7.413	24.421	126	1.365	2.194	-1,7%	-60,9%	82,2%	46,7%	-21,5%	99,2%	1647,9%
CREDIFAMILIA	125.218	94.104	31.114	-2.244	714	602	14,9%	21,1%	-0,4%	50,8%	79,3%	2,0%	126,8%
FINANCIERA JURISCOOP S.A.	773.279	651.079	122.200	0	339	557	2,0%	2,3%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL CFs PRIVADAS NACIONALES	5.701.586	4.939.177	762.409	108.848	92.386	101.162	-1,3%	-1,9%	2,5%	2,8%	2,1%	7,5%	-7,1%
COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO TRADICIONALES EXTRANJERAS													
GMAC	1.192.654	982.122	210.532	13.046	11.114	11.684	-0,6%	3,4%	-15,8%	19,0%	28,9%	-12,5%	-10,4%
INTERNACIONAL	399.420	346.660	52.760	1.406	2.107	2.801	-0,8%	-2,4%	11,6%	14,5%	14,2%	16,8%	99,2%
MACROFINANCIERA	505.092	408.791	96.301	5.644	-5.882	-6.645	4,6%	0,9%	23,7%	24,2%	26,5%	15,0%	-217,8%
LA POLAR	0	0	0	-5.277	-8.094	0	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%	100,0%
OPPORTUNITY INTERNATIONAL COLOMBIA	84.631	74.691	9.940	-5.785	-417	-411	1,5%	1,7%	0,1%	45,6%	55,1%	-0,4%	92,9%
RIPLEY	105.911	76.494	29.417	-8.861	-8.557	-9.117	17,8%	27,6%	-1,9%	163,1%	158,0%	177,4%	-2,9%
LA HIPOTECARIA	52.963	27.919	25.044	0	-2.062	-2.274	20,5%	49,4%	-0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL CFs PRIVADAS EXTRANJERAS	2.340.672	1.916.678	423.993	172	(11.792)	(3.962)	1,2%	2,8%	-5,4%	23,9%	29,0%	5,2%	-239,7%
COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO ESPECIALIZADAS EN LEASING NACIONALES													
L CORFICOLOMBIANA	999.429	908.732	90.697	14.427	9.174	9.457	-1,5%	-1,7%	0,3%	5,9%	6,1%	4,0%	-34,4%
LEASING BOLIVAR	1.050.269	923.210	127.059	16.478	19.916	19.603	4,7%	5,1%	2,1%	25,4%	27,7%	10,7%	19,0%
LEASING BANCOLOMBIA	15.834.135	14.227.808	1.606.327	241.774	181.355	193.303	1,2%	1,2%	1,3%	7,9%	7,0%	17,0%	-20,0%
TOTAL CFs LEASING PRIVADAS NACIONALES	17.883.832	16.059.750	1.824.082	272.680	210.445	222.362	1,3%	1,3%	1,3%	8,7%	7,9%	15,8%	-18,5%
COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO LEASING EXTRANJERAS													
C.A. CREDIFINANCIERA	199.115	161.914	37.201	288	1.100	1.226	3,6%	4,4%	0,3%	121,7%	118,6%	135,8%	326,2%
MI PLATA S.A.	7.031	1.744	5.288	-16.001	-10.943	-11.881	-12,5%	-3,8%	-15,1%	-59,0%	39,9%	-66,7%	25,7%
TOTAL CFs LEASING PRIVADAS EXTRANJERAS	206.146	163.658	42.488	(15.714)	(9.843)	(10.655)	3,0%	4,3%	-1,9%	92,7%	117,3%	34,2%	32,2%
TOTAL SECTOR PRIVADO													
TOTAL SECTOR PRIVADO NACIONAL	#####	274.491.322	55.758.368	6.158.282	5.652.752	6.865.984	0,1%	-0,1%	1,4%	6,2%	4,5%	15,4%	11,5%
TOTAL SECTOR PRIVADO EXTRANJERO	#####	113.374.715	13.374.675	1.067.370	1.252.790	1.434.366	1,8%	1,8%	-0,2%	34,1%	38,1%	7,4%	34,4%

(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 año 2014, presentando un incremento del 31% frente al número de quejas radicadas en el 2013.
- Los productos con mayor impacto en las compañías de financiamiento, según el número de quejas interpuestas, son: tarjetas de crédito 75%, crédito de consumo y/o comercial 13%, leasing 3% y cuenta de ahorros 2%.
- Los principales motivos de las compañías de financiamiento corresponden a los conceptos de revisión y/o liquidación (38%), no se remite información al cliente (12%), indebida atención (10%), cobro de servicios y/o comisiones (9%), reporte centrales de riesgo (9%), entre otros.
- Es importante destacar que durante el 2014, de las quejas que tenían por tramitar las compañías de financiamiento, el 26% de las respuestas fueron a favor del consumidor financiero y el 74% a favor de la entidad. En lo atinente a las quejas tramitadas ante el defensor del consumidor financiero, el 33% de las respuestas fue a favor del consumidor financiero y el 67% de las respuestas finales fue a favor de la entidad.
- Las compañías con mayor participación en el número de quejas presentadas en el 2014 tanto en la SFC, compañías de financiamiento y defensores del consumidor financiero, son:

Tuya S.A.	57%
Ripley S.A.	3%
Serfinansa	13%
Giros y Finanzas	6%