

DEFENSOR DEL  
CONSUMIDOR  
FINANCIERO  
RCI COLOMBIA S.A.  
COMPAÑÍA DE  
FINANCIAMIENTO

GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ

*Informe de Gestión  
2021*

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. CONSIDERACIONES GENERALES</b>	<b>2</b>
<b>1.1 Criterios</b>	<b>2</b>
<b>1.2 Información Estadística</b>	<b>2</b>
<b>2. RECLAMACIONES RECIBIDAS POR PRODUCTO</b>	<b>2</b>
<b>3. MOTIVOS DE RECLAMACIÓN POR LOS QUE SE PRESENTÓ EL MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES.</b>	<b>3</b>
<b>3.1 Reclamaciones recibidas</b>	<b>3</b>
<b>3.2 Análisis de los principales motivos de Reclamación.</b>	<b>4</b>
<b>3.2.1 Aspectos contractuales</b>	<b>4</b>
<b>3.2.2 Revisión y/o liquidación</b>	<b>4</b>
<b>3.2.3 Indebida atención al consumidor financiero</b>	<b>5</b>
<b>4. TIPOS DE PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR</b>	<b>6</b>
<b>5. RECOMENDACIONES.</b>	<b>6</b>
<b>6. FUNCIÓN DE VOCERIA - CLÁUSULAS ABUSIVAS</b>	<b>7</b>
<b>7. CONCEPTOS Y PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	<b>7</b>
<b>8. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CON RELACION AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.</b>	<b>7</b>
<b>9. CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN EL DECRETO 2555 DE 2010.</b>	<b>8</b>
<b>10. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC).</b>	<b>9</b>
<b>11. SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN</b>	<b>9</b>
<b>12. PRESUPUESTO Y RECURSOS ASIGNADOS</b>	<b>9</b>

## **1. CONSIDERACIONES GENERALES**

La Asamblea de Accionistas de la Entidad me designó como Defensor del Consumidor Financiero Principal, nombramiento que fue informado a la Superintendencia Financiera de Colombia mediante oficio de fecha 08/08/2016, posesionándome ante dicho ente de control el día 18 de agosto de 2016, fecha a partir de la cual me he venido desempeñando en tal calidad.

### **1.1 Criterios**

La labor encomendada ha sido desempeñada siguiendo los criterios de independencia, objetividad, reserva y gratuidad frente a los clientes y usuarios de la entidad, según lo prescribe la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010.

### **1.2 Información Estadística**

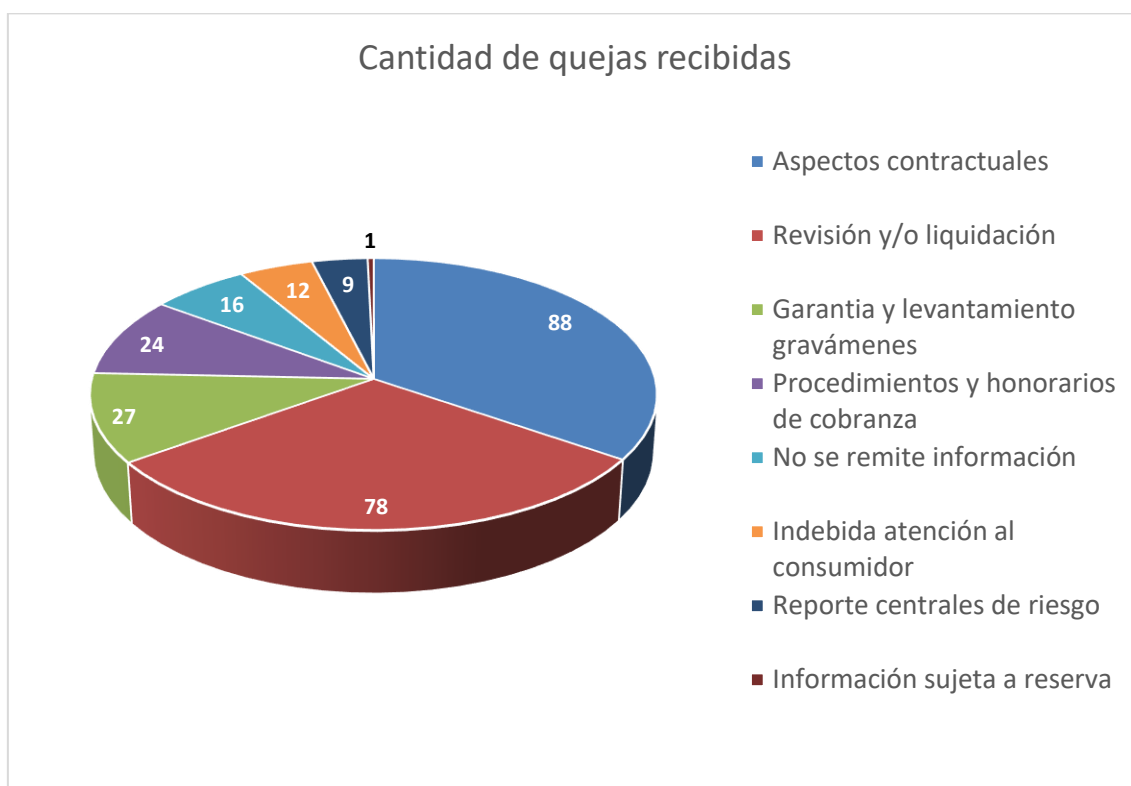
La Defensoría del Consumidor Financiero de RCI Colombia durante el año 2021, recibió 255 reclamaciones presentadas por los consumidores financieros de la Entidad, las cuales junto con las 10 que quedaron en trámite del año inmediatamente anterior (2020), arroja un total de 265 reclamaciones para gestionar y resolver durante el año 2021.

## **2. RECLAMACIONES RECIBIDAS POR PRODUCTO**

Las 255 reclamaciones recibidas en la Defensoría del Consumidor Financiero durante el año 2021, correspondieron al producto de crédito de consumo.

### 3. MOTIVOS DE RECLAMACIÓN POR LOS QUE SE PRESENTÓ EL MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES.

#### 3.1 Reclamaciones recibidas



De las 255 reclamaciones recibidas durante el año 2021, se recibieron 87 por el motivo de aspectos contractuales (34.11%); 78 por revisión y/o liquidación (30.58%); 27 por garantías y levantamiento de gravámenes (10.58%); 25 por procedimientos y honorarios de cobranza (9.8%), y otros motivos con menor participación.

## **3.2 Análisis de los principales motivos de Reclamación.**

### **3.2.1 Aspectos contractuales**

De las 255 reclamaciones recibidas durante el 2021, 88 de ellas corresponden al motivo “*aspectos contractuales*”, que equivale al 34.11% del total de quejas del periodo.

Los consumidores manifestaron inconformidad con relación a las condiciones aplicadas al crédito, por cuanto afirman que habían acordado condiciones más favorables a las aplicadas. También manifestaron inconformidad con el trámite surtido por la Entidad para llevar a cabo el endoso de la póliza de vehículo todo riesgo, argumentando demoras en tal trámite. También en cuanto al trámite adelantado por la entidad en cuanto a la solicitud de otorgamiento de alivio financiero.

En cuanto al primer tema, esto es respecto de las condiciones ofrecidas en el producto financiero, se identifica inconformidad con relación a la tasa de interés aplicada. En estos casos, la Entidad aportó los documentos suscritos por el consumidor para formalizar el crédito, en el cual están consignadas las condiciones de la obligación, evidenciándose coincidencia entre dichas condiciones y las aplicadas.

Respecto del trámite de endoso de la póliza de seguro de vehículo deudores, la entidad aportó información que evidenciaba oportunidad entre la fecha que el consumidor remitía la póliza para su endoso y la respuesta dada por la Entidad a dicha solicitud.

### **3.2.2 Revisión y/o liquidación**

Del total de reclamaciones recibidas, 78 de ellas corresponden al motivo “*revisión y/o liquidación*”, que equivale al 30.58% del total de quejas del periodo.

Las reclamaciones bajo este motivo obedecen a la inconformidad de los consumidores frente a los pagos efectuados al crédito, pues manifestaban haberlos efectuado y no haberse aplicados a la obligación, generando mora en el pago de la obligación. La Entidad suministró los soportes correspondientes donde se evidenciaba la relación de pagos efectuados y la forma como se aplicaron a la misma.

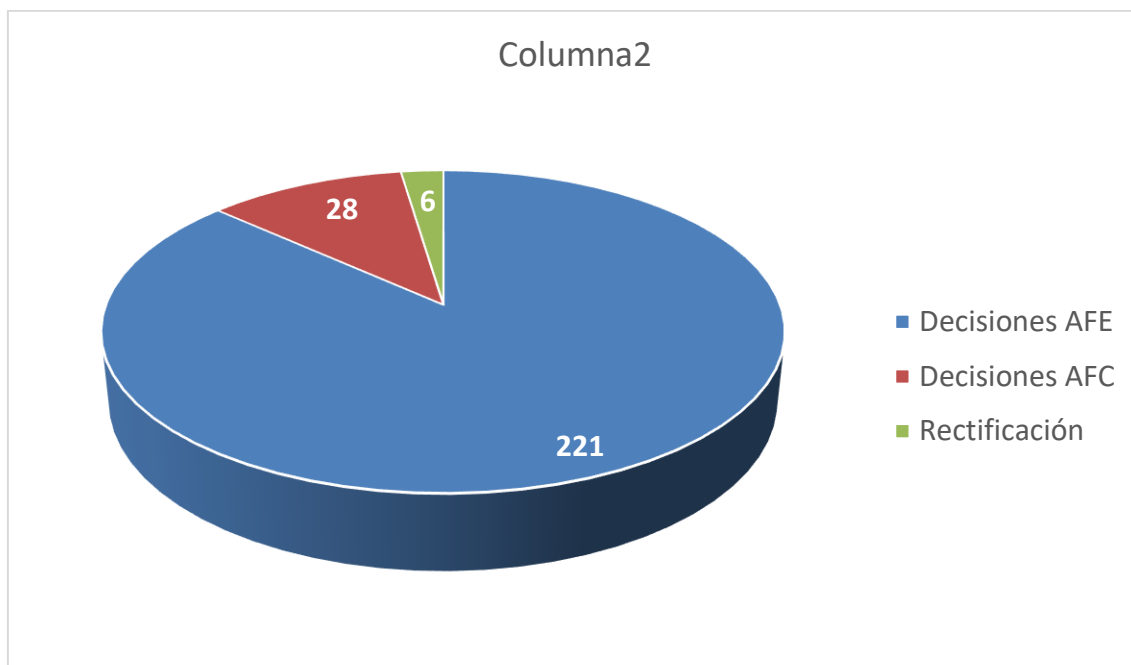
En lo relacionado a las quejas sobre alivios financieros, los consumidores solicitaban información sobre la forma como se aplicaron dichos alivios al crédito. En estos casos la Entidad brindaba información detallada sobre las condiciones de los alivios aplicados al crédito así como la forma como se cobrarían las cuotas una vez finalizado el periodo de alivio.

### **3.2.3 Garantía y levantamiento de gravámenes**

Del total de reclamaciones recibidas, 27 de ellas corresponden al motivo “garantía y levantamiento de gravámenes”, que equivale al 10.5% del total de quejas del periodo.

Los consumidores manifestaron inconformidad por cuanto habiendo efectuado la cancelación del crédito, la Entidad no remitía el paz y salvo de la obligación ni los documentos requeridos para el levantamiento de la prenda. En estos casos la Entidad aportaba el soporte de remisión de los documentos solicitados.

#### 4. TIPOS DE PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR



De los 245 trámites concluidos durante el año 2021, el Defensor se pronunció en 221 casos a favor de la Entidad, 28 casos a favor del consumidor financiero y 6 rectificaciones.

#### 5. RECOMENDACIONES.

Como Defensor del Consumidor Financiero de RCI COLOMBIA S.A., muy respetuosamente presento las siguientes recomendaciones:

- Realizar un análisis cualitativo y cuantitativo de la información contenida en el presente informe respecto de los principales motivos de reclamación (*aspectos contractuales, revisión y/o liquidación e indebida atención al consumidor financiero*), pues es necesario que se identifique los hechos que originan la insatisfacción en los

consumidores y a partir de allí elaborar la estrategia correspondiente a fin de mitigar el volumen de quejas.

- Analizar los principales motivos de las reclamaciones presentadas por los consumidores financieros a través de los diferentes canales (Superfinanciera - Entidad vigilada), si los hubo, a fin de identificar las posibles causas de la generación de insatisfacción y tomar las medidas que correspondan.
- Continuar con la estrategia implementada pues durante el año 2021 se evidenció una reducción en el volumen de reclamaciones, lo que evidencia que se han tomado las medidas efectivas para disminuir la insatisfacción de los consumidores financieros.

## **6. FUNCIÓN DE VOCERIA - CLÁUSULAS ABUSIVAS**

Durante el periodo del presente informe, no se evidenciaron cláusulas y/o prácticas abusivas por parte de la Entidad.

## **7. CONCEPTOS Y PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

No se adjunta pronunciamiento

## **8. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CON RELACION AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.**

Durante el año 2021, RCI Colombia colaboró satisfactoriamente con el Defensor del Consumidor Financiero en el desempeño de sus funciones:



- La Entidad tiene asignado como funcionario coordinador de la gestión a la Gerencia de Servicio al Cliente y a la Gerencia Jurídica
- Los clientes y usuarios se mantienen informados sobre la existencia del Defensor.
- La página web se encuentra debidamente ajustada de conformidad con los lineamientos dados por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Se prestó colaboración en la transmisión oportuna de los reportes estadísticos de quejas a la Superintendencia Financiera de Colombia.
- En cuanto al cumplimiento por parte de la Entidad de los términos establecidos en la ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010, se resalta que los requerimientos realizados por el Defensor con ocasión de las reclamaciones presentadas por los consumidores, han sido atendidos de manera oportuna.
- Durante el periodo del presente informe, hubo permanente y fluida comunicación entre el Defensor y la Entidad. No se hicieron reuniones.

## **9. CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN EL DECRETO 2555 DE 2010.**

El Defensor del Consumidor Financiero ha cumplido los términos establecidos en el Decreto 2555 de 2010 y ley 1328 de 2009 referente al procedimiento de resolución de quejas, así mismo se resalta que los pronunciamientos emitidos se caracterizan por contener lenguaje claro, sencillo, cumpliendo con las recomendaciones que sobre el particular ha impartido la Superintendencia Financiera de Colombia sobre el contenido de las decisiones del Defensor.

## **10. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC).**

Revisado el Manual de Sistema de Atención al Consumidor Financiero, se concluye que su estructura se ajusta a los requerimientos legales.

Sea de paso mencionar que dicho Manual SAC se encuentra publicado en la página web de la entidad, el cual puede ser consultado por los consumidores financieros.

## **11. SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN**

De conformidad con lo ordenado en el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, el Defensor del Consumidor Financiero tiene dentro de sus funciones la de actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva Entidad, en los términos establecidos en la Ley 640 de 2011 y del Decreto 3993 de 2010.

Durante el año 2021, se recibió una solicitud por parte de un consumidor financiero para convocar audiencia de conciliación. Diligencia que fue convocada y surtida, levantándose el acta de no acuerdo conciliatorio.

## **12. PRESUPUESTO Y RECURSOS ASIGNADOS**

RCI Colombia S.A. suministró al Defensor del Consumidor Financiero los recursos necesarios, para suplir las necesidades y cumplir con su función.

Forman parte de este informe:

Anexo 1. Evolución trimestral de quejas 2021.

Anexo 2. Información de la Circular Externa 15 de 2007 SFC.

Anexo 3. Formato 378, reporte estadístico de quejas consolidado

Cordialmente,

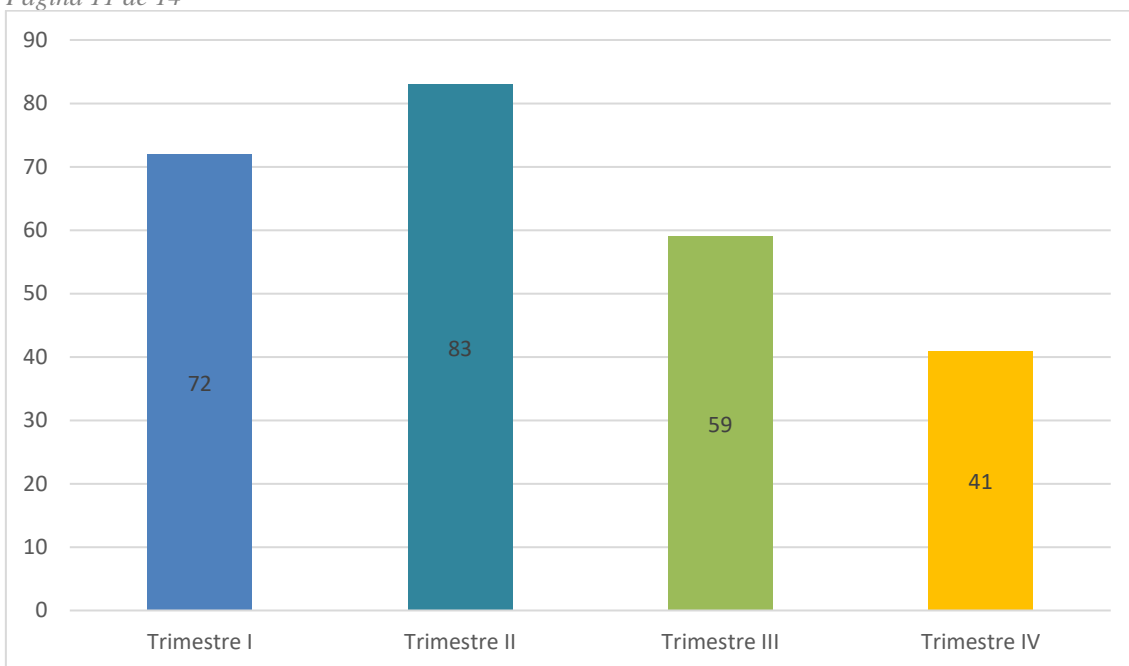
Dajud Fernández SAS  
Bogotá - Colombia  
Cel 3144624538  
Contacto@dajudabogados.com



**GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ**  
**Defensor del Consumidor Financiero**  
**RCI COLOMBIA S.A. Compañía de Financiamiento**

**ANEXO No. 1**  
**EVOLUCION TRIMESTRAL DE QUEJAS 2021**

Dajud Fernández SAS  
Bogotá - Colombia  
Cel 3144624538  
Contacto@dajudabogados.com



**ANEXO No.2**  
**Circular Externa No. 15 de 2007 SFC**

Para dar cumplimiento a las reglas sobre el informe de gestión del Defensor del Consumidor Financiero anexa al informe de gestión la siguiente información.

<b>RCI Colombia</b>	
Criterios utilizados por el Defensor del Consumidor Financiero en sus decisiones	Contenido en el informe

Dajud Fernández SAS  
 Bogotá - Colombia  
 Cel 3144624538  
 Contacto@dajudabogados.com

<p>Reseña indicativa de las conclusiones de las reuniones que durante el periodo se realizaron con la revisoría fiscal, las áreas de control interno, servicio al cliente, otras oficinas, dependencias o funcionarios de la entidad para evaluar los servicios y los pronunciamientos del Defensor sobre casos determinados (frecuentes, cuantiosos o importantes a juicio del Defensor)</p>	<p>Se realizaron reuniones mensuales, con el fin de analizar las casuísticas con mayor impacto y hacer seguimiento a la política de alivio implementada (CE 007 y 014 de 2020) así como al Plan de acompañamiento a deudores. (CE 022 de 2020).</p> <p>Hubo comunicación permanente y fluida entre la Entidad y el Defensor.</p>
<p>Relación y breve descripción de los casos en los que la entidad i) consideró que el Defensor carece de competencia ii) no colaboró con el Defensor y iii) no aceptó el pronunciamiento del Defensor a favor del consumidor financiero.</p>	<p>i) En ningún caso la Entidad Alego falta de competencia del Defensor ii) La entidad colaboró con el Defensor y entregó la información solicitada. iii) La Entidad acató las decisiones proferidas por el Defensor.</p>
<p>Referencia estadística de quejas i) número de quejas recibidas en el año anterior. ii) número de quejas tramitadas</p>	<p>i) Reclamaciones recibidas en el 2021: 255</p> <p>ii) Reclamaciones en trámite al 31/12/2020: 10                  Total quejas para tramitar 2021: 265</p> <p>iii) Reclamaciones concluidas en el 2021: 255.</p> <p>iv) Reclamaciones en trámite al 31/12/2021: 10</p>
<p>Indicación y breve descripción de las prácticas indebidas (ilegales no autorizadas o inseguras) que haya detectado dentro del periodo respectivo.</p>	<p>No se evidenciaron cláusulas o prácticas abusivas.</p>

Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el Defensor considere de interés general y/o de conveniente publicidad por el tema tratado.	No se adjunta
Indicación y descripción completa de las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad durante el año precedente, encaminadas a facilitar las relaciones entre ésta y sus consumidores financieros, en caso de haberlas presentado o considerarlas convenientes.	Contenido en el informe
Referencia a las solicitudes efectuadas a la entidad sobre los requerimientos humanos y técnicos para el desempeño de sus funciones, en caso de haberlas presentado o requerirlas.	No fue necesario hacer solicitudes o requerimientos a la entidad, el recurso asignado es suficiente para la gestión adelantada.

**ANEXO No. 3**  
**Formato 378 - Reporte estadístico de quejas DCF**

<b>INFORME SUPERFINANCIERA 2021 –RCI COLOMBIA</b>					
	<b>31/03/2021</b>	<b>30/06/2021</b>	<b>30/09/2021</b>	<b>31/12/2021</b>	<b>TOTAL</b>
<b>COLUMNA 1</b>					
Quejas recibidas del periodo anterior	10	17	18	11	10
<b>COLUMNA 2</b>					
Quejas recibidas durante el periodo	72	83	59	41	255
<b>COLUMNA 3</b>					
Total quejas para Tramitar	82	100	77	52	265
<b>COLUMNA 4</b>					
Decisiones a favor del cliente	5	20	3	0	28
<b>COLUMNA 5</b>					
Decisiones AFC NO Aceptadas	0	0	0	0	0
<b>COLUMNA 6</b>					
Decisiones a Favor de la Entidad	60	62	59	40	221
<b>COLUMNA 7</b>					
Inadmitidas	0	0	0	0	0
<b>COLUMNA 8</b>					
Traslados SFC	0	0	0	0	0
<b>COLUMNA 9</b>					
Incumplimientos	0	0	0	0	0
<b>COLUMNA 10</b>					
Rectificaciones	0	0	4	2	6
<b>COLUMNA 11</b>					
Desistidas	0	0	0	0	0
<b>COLUMNA 12</b>					
Tramites Concluidos	65	82	66	42	255
<b>COLUMNA 13</b>					
Total Quejas en Trámite	17	18	11	10	10