

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

GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ

*Informe de Gestión*  
2016

## 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 del principal motivo de Reclamación.</b>	<b>3</b>
<b>4. TIPOS DE PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR</b>	<b>3</b>
<b>6. FUNCIÓN DE VOCERIA - CLÁUSULAS ABUSIVAS</b>	<b>4</b>
<b>7. CONCEPTOS Y PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	<b>5</b>
<b>8. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CON RELACION AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.</b>	<b>5</b>
<b>9. CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN EL DECRETO 2555 DE 2010.</b>	<b>6</b>
<b>10. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC).</b>	<b>6</b>
<b>11. SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN</b>	<b>6</b>
<b>12. PRESUPUESTO Y RECURSOS ASIGNADOS</b>	<b>7</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 2016 recibió 13 reclamaciones de consumidores financieros de la Entidad.

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

Las 13 reclamaciones recibidas en la Defensoría del Consumidor Financiero durante el año 2016, 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**

El motivo por el cual los consumidores financieros presentaron las quejas ante el Defensor, corresponde a: *“Aspectos Contractuales”*.

#### **3.2. Análisis del principal motivo de Reclamación.**

En relación a este motivo de reclamación, los consumidores manifestaron que la Entidad no cumplió con las condiciones que le fueron ofrecidas al momento de la formalización del crédito, pues manifestaron cobros adicionales en el valor de la cuota inicial del crédito.

### **4. TIPOS DE PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR**

De los 11 trámites concluidos el Defensor se pronunció a favor de la Entidad, por cuanto se soportó documentalmente la debida información brindada a los consumidores financieros respecto de las condiciones del crédito; especialmente en lo que se refiere al plan de amortización acordado, el cobro de la comisión por registro de la garantía mobiliaria y la tasa de interés a aplicar.

### **5. RECOMENDACIONES.**

Con ocasión del ejercicio de mi labor como Defensor del Consumidor Financiero de RCI COLOMBIA S.A., muy respetuosamente recomiendo a la Entidad:

- Realizar un análisis cualitativo y cuantitativo de la información contenida en el presente informe respecto de los principales tipos y motivos de reclamación presentados, 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 nivel estadístico de quejas.
- Analizar los principales tipos y 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.
- Fortalecer los canales de contacto dispuestos por la Entidad para la atención a los consumidores, permitiendo un fácil acceso e interacción de estos con la entidad. La presente recomendación obedece a qué en algunas reclamaciones los consumidores manifiestan dificultad para contactarse con la Entidad.

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

El año 2016, se caracterizó por su dinámica producción normativa destinada a garantizar la protección de los consumidores financieros, hubo proyectos de ley que se concretaron, instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia (Circular Externa 018 de 2016), entre otros.

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 2016 RCI Colombia colaboró satisfactoriamente con la Defensoría 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 mantiene el recurso humano y técnico necesario para el funcionamiento de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- 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 expedita.
- 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 2016, no se recibieron solicitudes por parte de los consumidores financieros para convocar audiencia de conciliación.

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

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

Forman parte de este informe:

Anexo 1. Evolución trimestral de quejas 2016.

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

Anexo 3. Formato 378, reportes estadístico de quejas

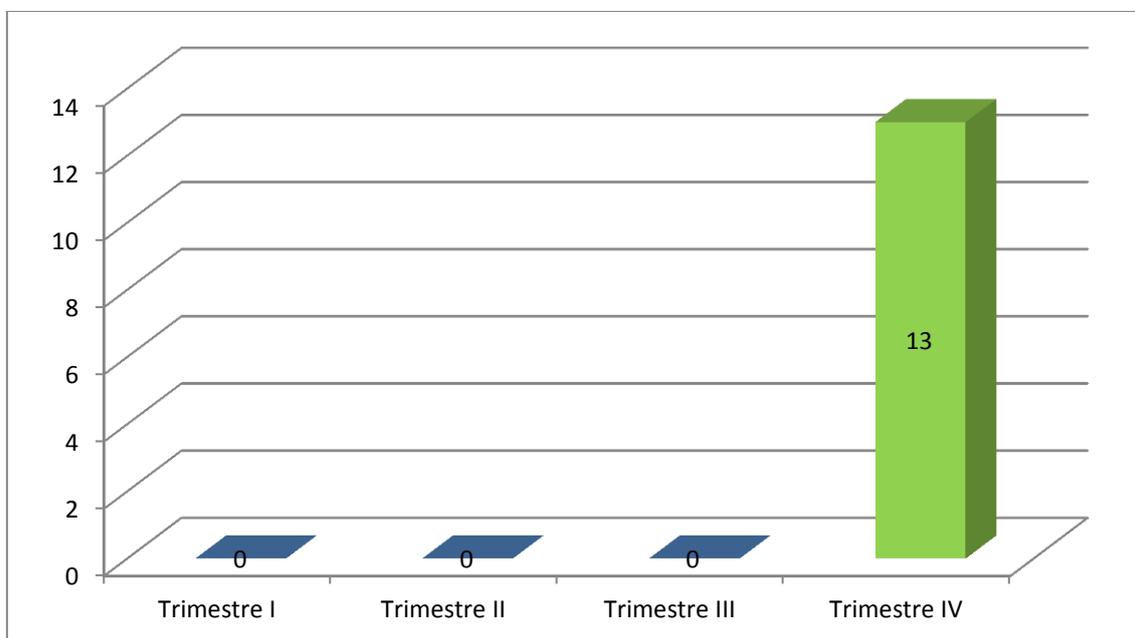
Anexo 4. Decisiones emitidas por el Defensor del Consumidor Financiero.

Cordialmente,

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

### **ANEXO No. 1**

### **EVOLUCION TRIMESTRAL DE QUEJAS 2016**



**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>BBVA Colombia</b>
Criterios utilizados por el Defensor del Consumidor Financiero en sus decisiones	Contenido en el informe
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)	No se llevaron a cabo reuniones. No obstante hubo comunicación permanente y fluida entre la Entidad y el Defensor.
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.	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) No hubo decisiones a favor del Consumidor Financiero.

Referencia estadística de quejas i) número de quejas recibidas en el año anterior. ii) número de quejas tramitadas	i) Reclamaciones recibidas en el 2016: 13 Total quejas para tramitar 2016: 13 ii) Reclamaciones concluidas en el 2016: 11
Indicación y breve descripción de las prácticas indebidas (ilegales no autorizadas o inseguras) que haya detectado dentro del periodo respectivo.	No se evidenciaron cláusulas o prácticas abusivas.
Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el Defensor considere de interés general y/o de conveniente publicidad por el tema tratado.	Contenido en el informe
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	Contenido en el informe

caso de haberlas presentado o considerarlas convenientes.	
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 humano y tecnológico asignado es suficiente para la gestión adelantada.

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

<b>INFORME SUPERFINANCIERA 2016 –BANCO</b>					
	<b>31/03/2016</b>	<b>30/06/2016</b>	<b>30/09/2016</b>	<b>31/12/2016</b>	<b>TOTAL</b>
<b>COLUMNA 1</b>					
Quejas recibidas del periodo anterior	0	0	0	0	0
<b>COLUMNA 2</b>					
Quejas recibidas durante el periodo	0	0	0	13	13
<b>COLUMNA 3</b>					
Total quejas para Tramitar	0	0	0	13	13
<b>COLUMNA 4</b>					
Decisiones a favor del cliente	0	0	0	0	0
<b>COLUMNA 5</b>					
Decisiones AFC NO Aceptadas	0	0	0	0	0
<b>COLUMNA 6</b>					
Decisiones a Favor de la Entidad	0	0	0	11	11
<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	0	0	0
<b>COLUMNA 11</b>					
Desistidas	0	0	0	0	0
<b>COLUMNA 12</b>					
Tramites Concluidos	0	0	0	11	11
<b>COLUMNA 13</b>					
Total Quejas en Tramite	0	0	0	2	2