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

*Informe de Gestión 2018*

**GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ**

# TABLA DE CONTENIDO

***1. CONSIDERACIONES GENERALES*** ***2***

**1.1 Criterios** 2

**1.2 Información Estadística** 2

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

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

**3.1 Reclamaciones recibidas** 3

**3.2 Análisis de los principales motivos de Reclamación.** 4

**3.2.1 Aspectos contractuales** 4

**3.2.2 Revisión y/o liquidación** 4

**3.2.3 Indebida atención al consumidor financiero** 5

***4. TIPOS DE PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR*** ***6***

***5. RECOMENDACIONES.*** ***6***

***6. FUNCIÓN DE VOCERIA - CLÁUSULAS ABUSIVAS*** ***7***

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

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

***9. CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN EL DECRETO 2555 DE 2010.*** ***8***

***10. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC).*** ***9***

***11. SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN*** ***9***

***12. PRESUPUESTO Y RECURSOS ASIGNADOS*** ***9***

## 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

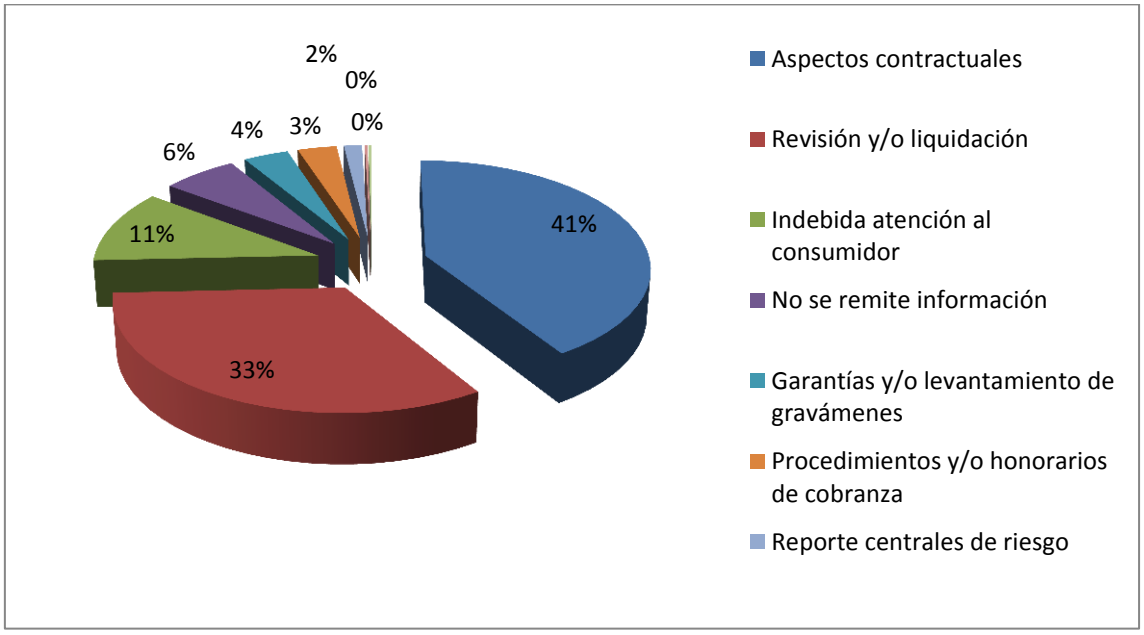
La Defensoría del Consumidor Financiero de RCI Colombia durante el año 2018, recibió 412 reclamaciones de consumidores financieros de la Entidad.

## 2. RECLAMACIONES RECIBIDAS POR PRODUCTO

Las 412 reclamaciones recibidas en la Defensoría del Consumidor Financiero durante el año 2.018, 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 412 reclamaciones recibidas durante el año 2018, se recibieron 169 por el motivo de aspectos contractuales; 137 por revisión y/o liquidación; 45 por Indebida atención al consumidor financiero, y otros motivos con menor participación.

Bajo el concepto de otros motivos, encontramos i) reporte centrales de riesgo, ii) no se remite información, iii) garantía y levantamiento de gravámenes, iv) reestructuración de créditos y v) procedimientos de cobranza.

## 3.2 Análisis de los principales motivos de Reclamación.

### 3.2.1 Aspectos contractuales

De las 412 reclamaciones recibidas, 169 de ellas corresponden al motivo *"aspectos contractuales",* que equivale al 41% 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.

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 solicitaba la aceptación del endoso de la póliza y la respuesta dada por la Entidad a dicha solicitud.

### 3.2.2 Revisión y/o liquidación

Del total de reclamaciones recibidas, 137 de ellas corresponden al motivo *"revisión y/o liquidación",* que equivale al 33% del total de quejas del periodo.

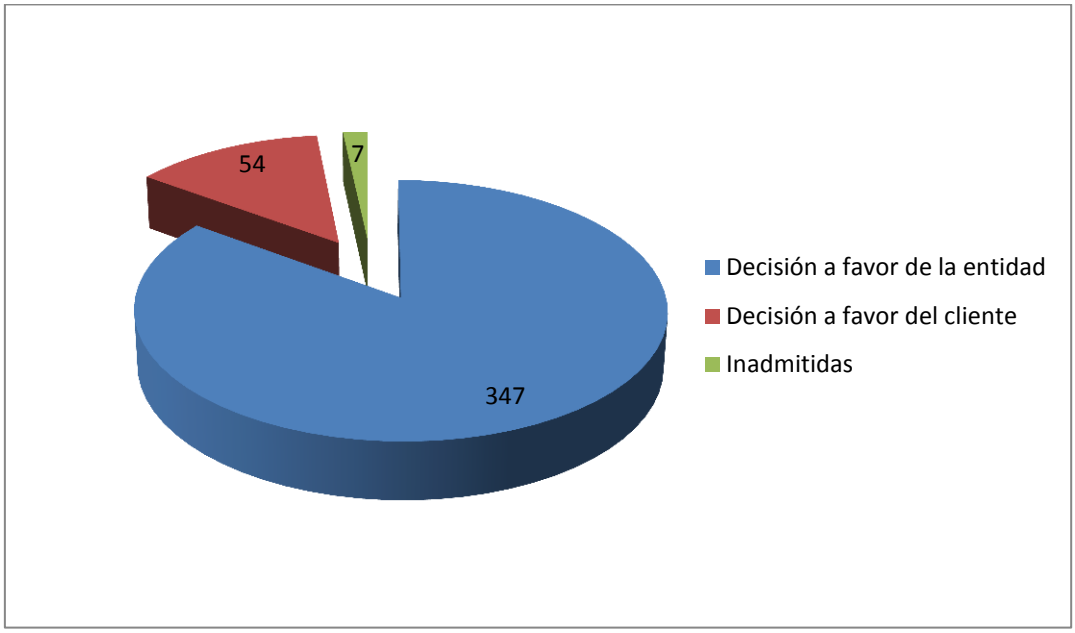
Las reclamaciones bajo este motivo, obedecen a la inconformidad de los consumidores frente a los pagos efectuados al crédito, pues manifestaban haberlos efectuado y no haberse aplicados a la obligación, generando mora en el pago de la obligación. La Entidad suministró los soportes correspondientes donde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

La Entidad explica el sistema de amortización, manifestando que el sistema solo liquida por concepto de interés corriente los días efectivamente causados a la fecha del pago, por ende en el evento de pagar de manera anticipada, dichos días no causados, no se liquidan a la fecha del pago, sino tenidos en cuenta para la siguiente facturación.

### 3.2.3 Indebida atención al consumidor financiero

Los consumidores manifestaron deficiencia en la atención brindada por la Entidad a través de los canales dispuestos para ello. Pues afirman que no son atendidas las inquietudes y solicitudes que presentan.

## 4. TIPOS DE PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR




De los 408 trámites concluidos, el Defensor se pronunció en 347 casos a favor de la Entidad; 54 casos a favor del consumidor; y siete (7) de ellos fueron inadmitidos.

## 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.

- 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

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 2018, 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 2018, 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 necesarios, para suplir las necesidades y cumplir con su función.

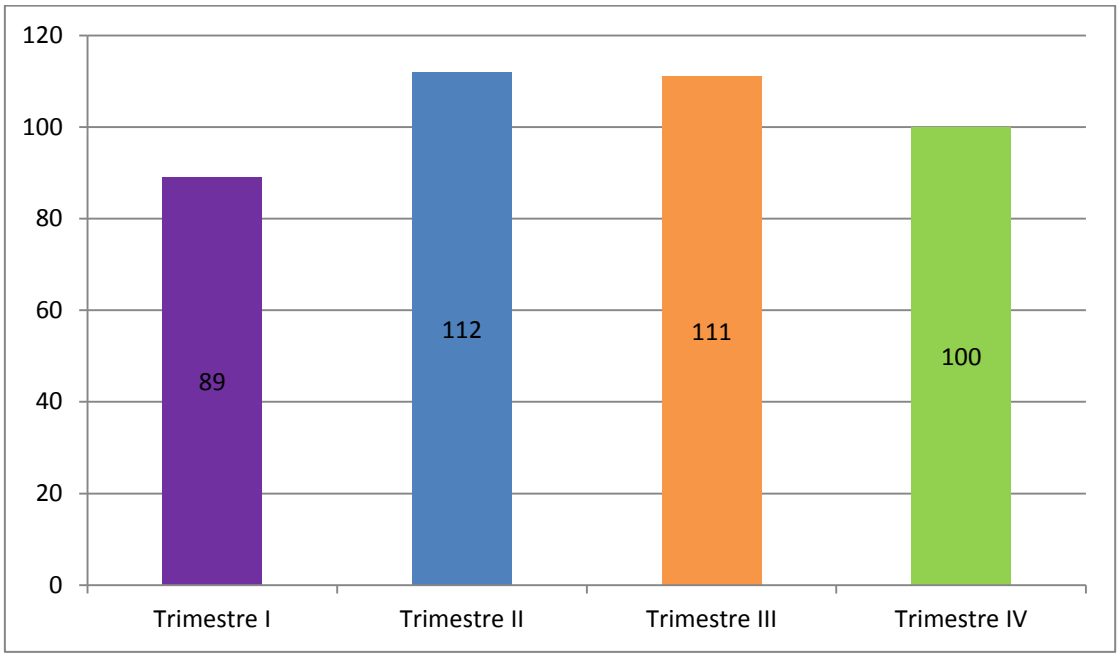
Forman parte de este informe:
Anexo 1. Evolución trimestral de quejas 2017.
Anexo 2. Información de la Circular Externa 15 de 2007 SFC.

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 2018**



**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.

| | **RCI Colombia** |
|---|---|
| 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) La Entidad acató las decisiones proferidas por el Defensor. |
| Referencia estadística de quejas i) número de quejas recibidas en el año anterior. ii) número de quejas tramitadas | i) Reclamaciones recibidas en el 2018: 412<br>ii) Reclamaciones en trámite al 31/12/2017: 5<br>Total quejas para tramitar 2018: 417<br>iii) Reclamaciones concluidas en el 2018: 408.<br>iv) Reclamaciones en trámite al 31/12/2018: 9 |

| | |
|---|---|
| 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. | 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**

| ***INFORME SUPERFINANCIERA 2018 –RCI COLOMBIA*** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | **31/03/2018** | **30/06/2018** | **30/09/2018** | **31/12/2018** | **TOTAL** |
| **COLUMNA 1** | | | | | |
| Quejas recibidas del periodo anterior | 5 | 10 | 10 | 10 | *5* |
| **COLUMNA 2** | | | | | |
| Quejas recibidas durante el periodo | 89 | 112 | 111 | 100 | *412* |
| **COLUMNA 3** | | | | | |
| Total quejas para Tramitar | 94 | 122 | 121 | 110 | *417* |
| **COLUMNA 4** | | | | | |
| Decisiones a favor del cliente | 13 | 19 | 12 | 10 | *54* |
| **COLUMNA 5** | | | | | |
| Decisiones AFC NO Aceptadas | 0 | 0 | 0 | 0 | *0* |
| **COLUMNA 6** | | | | | |
| Decisiones a Favor de la Entidad | 69 | 89 | 98 | 91 | *347* |
| **COLUMNA 7** | | | | | |
| Inadmitidas | 2 | 4 | 1 | 0 | *7* |
| **COLUMNA 8** | | | | | |
| Traslados SFC | 0 | 0 | 0 | 0 | *0* |
| **COLUMNA 9** | | | | | |
| Incumplimientos | 0 | 0 | 0 | 0 | *0* |
| **COLUMNA 10** | | | | | |
| Rectificaciones | 0 | 0 | 0 | 0 | *0* |
| **COLUMNA 11** | | | | | |
| Desistidas | 0 | 0 | 0 | 0 | *0* |
| **COLUMNA 12** | | | | | |
| Tramites Concluidos | 84 | 112 | 111 | 101 | *408* |
| **COLUMNA 13** | | | | | |
| Total Quejas en Trámite | 10 | 10 | 10 | 9 | *9* |