

DEFENSOR DEL  
CONSUMIDOR  
FINANCIERO  
RCI COLOMBIA S.A.

GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ

*Informe de Gestión*  
2023

## **TABLA DE CONTENIDO**

<b>1.</b>	<b>CONSIDERACIONES GENERALES</b>	<b>2</b>
<b>1.1</b>	<b>Criterios</b>	<b>2</b>
<b>1.2</b>	<b>Información estadística</b>	<b>2</b>
2.	RECLAMACIONES RECIBIDAS POR PRODUCTO	3
3.	PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN	3
4.	ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN	3
<b>4.1</b>	<b>Revisión y/o liquidación de producto</b>	<b>3</b>
<b>4.2.</b>	<b>Inconsistencia en seguros</b>	<b>4</b>
<b>4.3</b>	<b>Inconformidad en procesos de constitución, modificación y levantamiento de garantía.</b>	<b>4</b>
<b>4.4</b>	<b>Inconformidades relacionadas con el proceso de cobranza</b>	<b>4</b>
5	TIPOS DE PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR	5
<b>5.1</b>	<b>Decisiones a favor de la entidad</b>	<b>5</b>
<b>5.2</b>	<b>Reclamaciones Rectificadas por la Entidad</b>	<b>6</b>
<b>5.3</b>	<b>Indamisiones</b>	<b>6</b>
6	REPORTE DE REINCIDENCIAS	6
7	SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN EL INFORME DEL AÑO ANTERIOR	7
8	RECOMENDACIONES AÑO 2023	7
9	FUNCIÓN DE VOCERIA	8
10	CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CON RELACION AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.	9
11	CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN EL DECRETO 2555 DE 2010.	9
12	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC).	10
13	SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN	10
14	IMPLEMENTACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	10
15.	PRESUPUESTO Y RECURSOS ASIGNADOS	13

## **1. CONSIDERACIONES GENERALES**

La Asamblea de Accionistas de la Entidad me designó como Defensor del Consumidor Financiero Principal, nombramiento que fue autorizado por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante oficio notificado el día 18 de agosto de 2016, fecha a partir de la cual me he venido desempeñando en tal calidad.

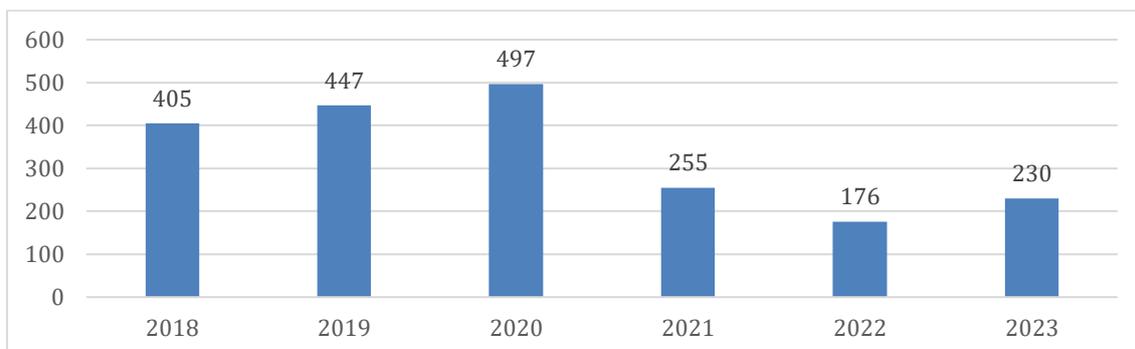
### **1.1 Criterios**

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 2023 recibió 230 nuevas reclamaciones de consumidores de la Entidad.

Teniendo en cuenta que en el año 2022 se recibió 176 reclamaciones y 230 en el año 2023, se observa un incremento en el número de reclamaciones presentadas por los consumidores financieros ante el Defensor del Consumidor.



## 2. RECLAMACIONES RECIBIDAS POR PRODUCTO

Las 230 reclamaciones recibidas en la Defensoría del Consumidor Financiero durante el año 2.023, corresponden a crédito de consumo.

## 3. PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN

De las quejas presentadas por los consumidores financieros durante el año 2023, se identifican los principales motivos de reclamación:

TIPOLOGÍA	CANTIDAD DE QUEJAS
REVISIÓN Y/O LIQUIDACIÓN DE PRODUCTOS	51
INCONSISTENCIA EN SEGUROS	40
INCONFORMIDAD EN PROCESOS- CONSTITUCIÓN, MODIFICACIÓN Y LEVANTAMIENTO DE GARANTÍA	26
INCONFORMIDADES RELACIONADAS CON EL PROCESO DE COBRANZA	17
DEMORA EN LA RESPUESTA A QUEJAS, RECLAMOS O PETICIONES	9
OMISIÓN O ENVÍO TARDÍO O INOPORTUNO DE INFORMES, EXTRACTOS O REPORTE A LOS QUE ESTÉ OBLIGADA LA ENTIDAD	9

## 4. ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN

### 4.1 Revisión y/o liquidación de producto

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. La Entidad suministró los soportes correspondientes donde se evidenciaba la relación

de pagos efectuados y la forma como se aplicaron a la misma. En otros casos procedía a realizar los ajustes correspondientes.

#### **4.2. Inconsistencia en seguros**

Los consumidores manifestaron inconformidad con relación al trámite surtido por la Entidad para llevar a cabo el endoso de la póliza de vehículo todo riesgo, argumentando demoras en tal trámite.

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; en los casos que se evidenciaba falta de oportunidad en el endoso, la Entidad realizaba los ajustes correspondientes.

#### **4.3 Inconformidad en procesos de constitución, modificación y levantamiento de garantía.**

Las reclamaciones bajo este motivo obedecen a la inconformidad de los consumidores frente al trámite de levantamiento de la garantía mobiliaria una vez cancelaban la obligación, por cuanto advierten demora en dicho trámite.

#### **4.4 Inconformidades relacionadas con el proceso de cobranza**

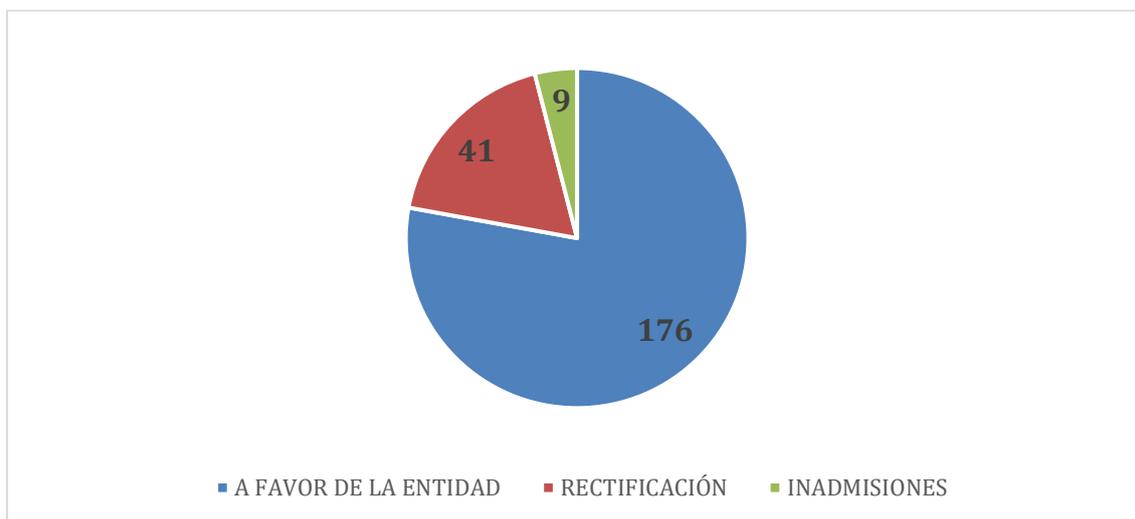
Los consumidores financieros manifestaron inconformidad con relación a la gestión de cobranza adelantada por la Entidad, pues manifiestan que no es la adecuada.

La entidad explica que debido a la mora que presenta la obligación se despliegan las gestiones de cobranza tendientes a obtener el pago de las cuotas vencidas; El Defensor recuerda los lineamientos para llevar a cabo la

gestión de cobranza, con el fin de asegurar que la percepción de los consumidores sobre dichas gestiones sea la adecuada

## 5 TIPOS DE PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR

De las 230 reclamaciones recibidas durante el año 2023, se concluyeron al 31/12/2023 un total de 226. El Defensor se pronunció de la siguiente forma:



A diciembre 31 de 2023, quedaron en trámite cuatro (4) reclamaciones.

### 5.1 Decisiones a favor de la entidad

De los 226 casos concluidos, el Defensor se pronunció a favor de la entidad en 176 de ellos, lo que corresponde al 78%.

Una vez surtido el procedimiento de resolución de queja y analizadas las condiciones de tiempo, modo y lugar, se determinó que la Entidad soportó

debidamente los procedimientos adelantados que dieron lugar a la reclamación del cliente.

## **5.2 Reclamaciones Rectificadas por la Entidad**

Se denomina rectificación a aquellos pronunciamientos emitidos por la Defensoría cuando la entidad ha accedido a la reclamación del consumidor o ha dado solución favorable a los intereses del consumidor, antes del pronunciamiento del Defensor. La Entidad accedió a la petición del consumidor en 41 casos (18%).

Se recomienda a RCI COLOMBIA revisar las diferentes situaciones que origina la reclamación por parte de los consumidores financieros y que requirió efectuar un ajuste correspondiente, pues se podría identificar una oportunidad de mejora de los procesos establecidos por la Entidad, mejorando los índices de satisfacción de los consumidores financieros.

## **5.3 Indamisiones**

Se denomina inadmisión a aquellos pronunciamientos emitidos por el Defensor cuando se advierte una causal de falta de competencia, de las contempladas en la Ley. El Defensor inadmitió nueve (9) reclamaciones.

## **6 REPORTE DE REINCIDENCIAS**

No se tiene registro de incumplimientos parciales o totales de la entidad después de haber efectuado ajustes o rectificaciones.

## **7 SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN EL INFORME DEL AÑO ANTERIOR**

La Entidad compartió sus comentarios frente a las recomendaciones efectuadas por el Defensor del Consumidor Financiero, así como las estrategias a implementar con el fin de mitigar las casuísticas identificadas.

## **8 RECOMENDACIONES AÑO 2023**

Durante el año 2023 se observa un incremento en el volumen de reclamaciones, por lo cual se sugiere a la Entidad revisar las estrategias implementadas y determinar si hay lugar a fortalecerlas para mitigar la causa raíz de las reclamaciones.

Para esta Defensoría es importante mencionar que es indispensable realizar un seguimiento continuo a las estrategias e ir adecuándolas a las nuevas exigencias y/o experiencias de la relación comercial con sus consumidores financieros.

Realizar un análisis cualitativo y cuantitativo de la información contenida en el presente informe respecto de los motivos de reclamación, 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), a fin de identificar las posibles causas de la generación de insatisfacción y tomar las medidas que correspondan.

Revisar las reclamaciones cuyos trámites culminaron con rectificaciones, pues en tales casos RCI COLOMBIA debió realizar algún tipo de corrección y

ajuste, de lo cual se desprende la posibilidad de mejoramiento de los procedimientos allí involucrados.

Implementar campañas de educación financiera con el fin que los consumidores financieros titulares de obligaciones, tengan de presente la importancia de mantener vigentes las pólizas suscritas en garantía del crédito otorgado, así como informar de manera oportuna a la Entidad sobre la existencia de las mismas a fin que se lleva a cabo el proceso de endoso, esto cuando los consumidores financieros hacen uso del derecho de libertad de contratación que les asiste para tal efecto.

Desarrollar campañas de educación financiera para que los consumidores financieros tengan claridad de la importancia mantener buen hábito de pago, lo cual repercute en su historial crediticio (reportes que se haga a los operadores de información) evitando a su vez que se desplieguen gestiones de cobranza.

Continuar con la estrategia implementada para mitigar las reclamaciones sobre gestión de cobranza, haciendo énfasis en la capacitación que se debe brindar a los funcionarios que adelantan las gestiones de cobro con el fin que tengan de presente el buen trato y respeto que debe darse a los consumidores financieros al momento de adelantar dicha gestión.

## **9 FUNCIÓN DE VOCERIA**

Luego del análisis y resolución de las reclamaciones presentadas durante el año 2023 y revisados el reglamento de producto sobre los cuales versaban las inconformidades planteadas por los consumidores financieros no se evidenció cláusula y/o práctica abusiva.

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

Durante el periodo del presente informe, 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 atención al cliente
- 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.

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 dio cumplimiento a dicha normativa.

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

El Defensor del Consumidor Financiero cumple con 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, atendiendo las recomendaciones que sobre el particular ha impartido la Superintendencia Financiera de Colombia sobre el contenido de las decisiones del Defensor.

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

El Manual SAC implementado se ajusta a los lineamientos legales.

## **13 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 2023, no se recibió solicitud por parte de los consumidores financieros para convocar audiencia de conciliación.

## **14 IMPLEMENTACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

Se recibió algunas comunicaciones de los consumidores financieros haciendo comentarios a la gestión realizada por el Defensor frente al trámite de la reclamación, tal como se muestra a continuación:



Defensor del Consumidor Financiero RCI COLOMBIA S.A.  
<defensoria.rcicolombia@dajudabogados.com>

## NOTIFICACIÓN RESPUESTA- RCI02525-23 MARÍA BERENICE LOZANO ALVARO

Alex Henao <alexheve@hotmail.com>

10 de noviembre de 2023, 4:53 p.m.

Para: "Defensor del Consumidor Financiero RCI COLOMBIA S.A." <defensoria.rcicolombia@dajudabogados.com>

CC: maria alvarado <berito1972@hotmail.com>

Buenas tardes, muchas gracias doy respuesta a la encuesta de satisfacción, sobre la respuesta del asunto.

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

1. ¿Considera que la entidad brindó la información clara respecto a los canales de contacto del Defensor del Consumidor Financiero?

Sí

¿Por qué?

Está en la documentación que entregan y en la página de la entidad.

2. ¿Considera de fácil acceso el servicio prestado por el Defensor del Consumidor Financiero?

Sí

¿Por qué?

Recibieron la petición y dieron respuesta.

3. ¿Considera que la respuesta otorgada, con independencia del sentido favorable o no de la misma, contesta las inquietudes planteadas en el escrito de queja?

NO

¿Por qué?

No tomaron la motivación principal expresada por nosotros como consumidores, y solo tomó como valederas las argumentaciones de la entidad financiera, sin indagar adecuadamente hacia la misma de las razones principales para negar el seguro endosado.

Esto dado que la póliza inicial siempre cumplió con todas las condiciones exigidas por la Entidad Financiera, y no han sido ajenas de esta entidad ya que es un formato que se viene dando desde el 31 de agosto de 2021 (Seguros Bolívar), y la póliza de nosotros no es la primera que se le han endosado (y nunca se ha negado en este formato el reconocimiento hacia el beneficiario oneroso, del saldo de la deuda en primer lugar, ante una pérdida total y/o parcial del vehículo tomado en prenda).

Se entiende al igual que las pólizas deben tener un incremento ajustado al IPC y otras

Se entiende al igual que las pólizas deben tener un incremento ajustado al IPC y otras circunstancias; pero no para que tuviese una diferencia con la adquirida como nueva de casi un incremento del 60%, del valor total de la póliza endosada inicialmente. Pasando de un valor de póliza renovada total de \$2.457.646 a una nueva bajo las mismas condiciones que la inicial por un valor de \$3.753.101 (no minimizado por el valor pagado adicional para completar la novación de \$143.979).

Afectándonos con un incremento de cerca del **52%**, perdiendo el costo de oportunidad de tener una póliza con un valor de novación, del IPC más el alza en los costos de reparación que indica la Entidad Financiera, pero no alcanzaría a llegar al valor de \$3.753.101.

4. ¿Recomendaría usted los servicios ofrecidos por la Defensoría del Consumidor Financiero?

Si

¿Por qué?

Es el conducto regular para manifestar la inconformidad o vulneración de los derechos de los consumidores financieros, si este no toma toda la argumentación y no valora lo expuesto por los consumidores; y toma más credibilidad al pronunciamiento de la Compañía financiera. Se puede continuar con el debido proceso hacia otras instancias.

Sus comentarios son importantes con el fin de hacer la retroalimentación correspondiente y mejorar nuestros procesos en pro de prestar un mejor servicio a los consumidores financieros.

Muchas gracias y quedo atento.

## **15. PRESUPUESTO Y RECURSOS ASIGNADOS**

RCI COLOMBIA suministró a la Defensoría 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 2023.

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

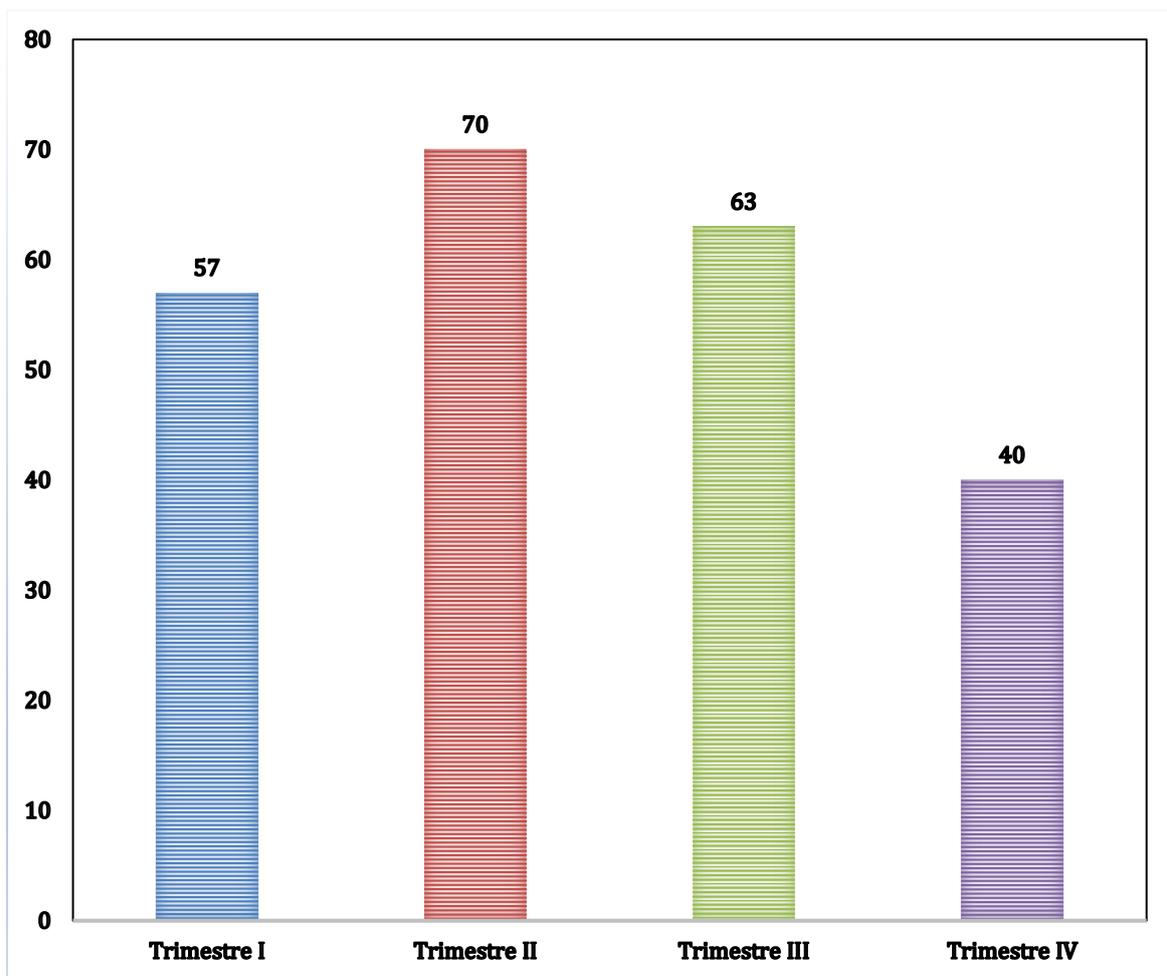
Cordialmente,



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

## **ANEXO No. 1**

### **EVOLUCION TRIMESTRAL DE QUEJAS 2023**



**ANEXO No.2**

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

**Circular Externa No. 13 de 2022 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 S.A.</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)	Se llevaron a cabo varias reuniones con el Responsable de la Gerencia de relación con el cliente para: i) revisar las respuestas y la calidad en el contenido de las mismas. ii) verificar el cumplimiento de Las obligaciones de publicidad C.E.15 de 2007 y C.E.13 de 2022 iii) Acordar procedimientos.
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 alegó falta de competencia del Defensor, ii) La entidad colaboró con el Defensor y entregó la información solicitada. iii) No tenemos conocimiento de ningún caso en el cual la entidad se haya negado a aceptar el pronunciamiento del Defensor a favor del consumidor financiero. Por Reglamento

	de la Entidad, las decisiones proferidas por el Defensor son obligatorias. iv) la Entidad ha dado cumplimiento a las decisiones proferidas por la Defensoría.
Referencia estadística de quejas i) número de quejas recibidas en el año anterior. ii) número de quejas tramitadas	i) Reclamaciones recibidas en el 2023: 230. ii) Reclamaciones concluidas en el 2023: 226 iii) Reclamaciones en trámite al 31/12/2023: 4
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	Contenido en el informe

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.	
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.	Los recursos asignados por la Entidad han sido suficientes para el desarrollo de la labor contratada.