

DEFENSOR DEL  
CONSUMIDOR  
FINANCIERO  
RCI COLOMBIA S.A.

GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ

*Informe de  
Gestión 2025*

## Tabla de contenido

<b>2. RECLAMACIONES RECIBIDAS POR PRODUCTO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>4. ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN .....</b>	<b>3</b>
4.1 Revisión y/o liquidación de producto.....	3
4.2 Demora en la respuesta a quejas, reclamos o peticiones .....	4
4.3 Inconformidad con tasa de interés .....	4
4.4 Inconformidad en procesos de constitución, modificación y levantamiento de garantía...	5
<b>5. TIPOS DE PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR.....</b>	<b>6</b>
5.1 Decisiones a favor de la entidad .....	7
5.2 Reclamaciones Rectificadas por la Entidad .....	7
5.3 Indamisiones .....	7
<b>7. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN EL INFORME DEL AÑO ANTERIOR.....</b>	<b>8</b>
<b>8. RECOMENDACIONES AÑO 2025.....</b>	<b>8</b>
<b>9. FUNCIÓN DE VOCERIA .....</b>	<b>10</b>
<b>10. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CON RELACION AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. ....</b>	<b>10</b>
<b>11. CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN EL DECRETO 2555 DE 2010. ....</b>	<b>11</b>
<b>12. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC).....</b>	<b>11</b>
<b>13. SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>14. IMPLEMENTACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>15. PRESUPUESTO Y RECURSOS ASIGNADOS.....</b>	<b>13</b>

## **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.

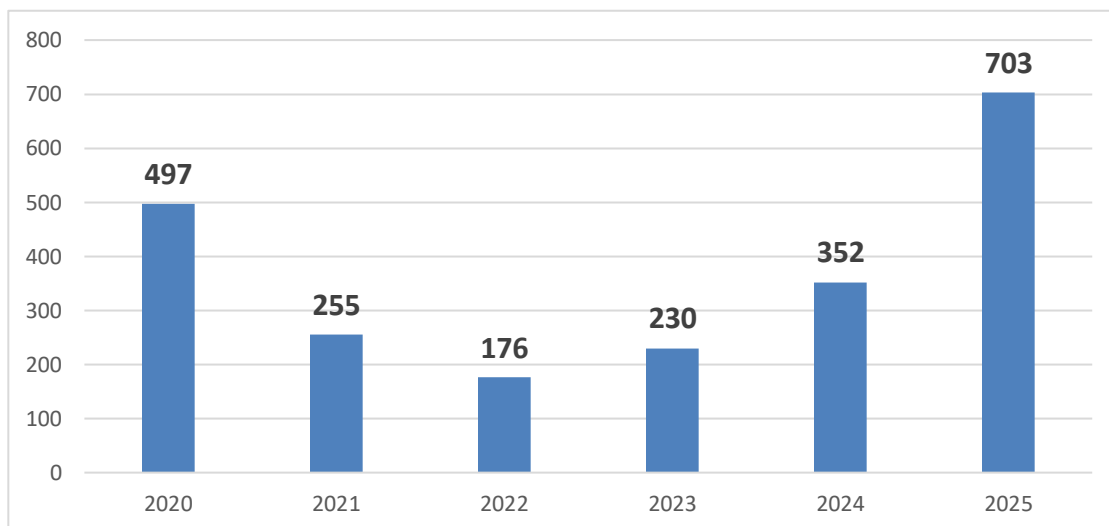
### **1.1 Criterios**

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 2025 recibió 703 nuevas reclamaciones de consumidores de la Entidad.

Teniendo en cuenta que en el año 2024 se recibió 352 reclamaciones y 703 en el año 2025, se observa un incremento del 100% aproximadamente en el número de reclamaciones presentadas por los consumidores financieros ante el Defensor del Consumidor.



## 2. RECLAMACIONES RECIBIDAS POR PRODUCTO

Las 703 reclamaciones recibidas en la Defensoría del Consumidor Financiero durante el año 2025, corresponden a crédito de consumo.

## 3. PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN

De las quejas presentadas por los consumidores financieros durante el año 2025, se identifican los principales motivos de reclamación:

TIPOLOGÍA	CANTIDAD
REVISIÓN Y/O LIQUIDACIÓN DE PRODUCTOS	129
DEMORA EN LA RESPUESTA A QUEJAS, RECLAMOS O PETICIONES	122
INCONFORMIDAD CON TASA DE INTERÉS	95
INCONFORMIDAD EN PROCESOS- CONSTITUCIÓN, MODIFICACIÓN Y LEVANTAMIENTO DE GARANTÍA	67
DEMORA O NO APLICACIÓN DEL PAGO	52
INCONSISTENCIA EN SEGUROS	40
OMISIÓN O ENVÍO TARDÍO O INOPORTUNO DE INFORMES, EXTRACTOS O REPORTES A LOS QUE ESTÉ OBLIGADA LA ENTIDAD	33
INCONFORMIDADES RELACIONADAS CON EL PROCESO DE COBRANZA	26

## 4. ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN

### 4.1 Revisión y/o liquidación de producto

El motivo de reclamación correspondiente a Revisión y/o Liquidación representa el 18,34 % del total de quejas recibidas, constituyéndose como uno de los principales focos de inconformidad por parte de los consumidores. Este tipo de reclamaciones se origina, en su mayoría, por

la percepción de los usuarios de que los pagos realizados a sus créditos no fueron aplicados correctamente a la obligación, generando dudas sobre los saldos, los valores adeudados y la correcta imputación de los abonos efectuados.

Frente a estas solicitudes, la Entidad procedió a suministrar los soportes y evidencias correspondientes, en los cuales se detallaba la relación de pagos realizados por los consumidores y la forma en que dichos valores fueron aplicados al crédito, conforme a las condiciones contractuales. En aquellos casos en los que se identificaron inconsistencias o situaciones que así lo ameritaban, se realizaron los ajustes pertinentes, garantizando la correcta aplicación de los pagos y brindando claridad al consumidor respecto al estado real de su obligación.

#### **4.2 Demora en la respuesta a quejas, reclamos o peticiones**

Las reclamaciones de este motivo representan un 17.49% del total de quejas recibidas; y obedecen a que el consumidor financiero manifiesta falta de respuesta oportuna por parte de la Entidad con ocasión a solicitudes presentadas. La Entidad en la gran mayoría de los casos suministró los soportes correspondientes donde se evidenciaba la respuesta oportuna de la solicitud; en otros casos procedía a dar respuesta a la solicitud, con ocasión del trámite de la queja.

De esta casuística, en algunos casos la reclamación era presentada por tercera persona sin poderse verificar la calidad en la que actuaba, razón por la cual, en aras de asegurar la reserva bancaria se les informaba tal situación a efecto que acreditar el poder o autorización y de esta forma continuar con el trámite; en algunos casos no se aportó el poder o autorización, dando por finalizado el trámite.

#### **4.3 Inconformidad con tasa de interés**

El motivo de la reclamación relacionado con la inconformidad con la tasa

de interés obedece a que los clientes manifestaron su desacuerdo debido al aumento en el plazo del crédito, argumentando que nunca otorgaron autorización para la modificación de las condiciones inicialmente pactadas.

Frente a lo anterior, la entidad aclara que el crédito fue desembolsado bajo la modalidad de tasa de interés variable, razón por la cual, como consecuencia del incremento general de las tasas de interés, el valor correspondiente a los intereses corrientes dentro de cada cuota se incrementó. Dado que la cuota mensual es fija, dicho aumento genera una disminución en la porción destinada al pago de capital; en este escenario, para evitar el incremento del valor de la cuota, el cliente debe realizar abonos adicionales a capital, situación que no se presentó, lo que hace necesario extender el plazo de la obligación hasta completar el pago total del capital adeudado, manteniendo inalterada la cuota pactada.

Adicionalmente, la entidad aporta como soporte el formato de vinculación suscrito por el cliente, en el cual se evidencia de manera expresa que el tipo de tasa de interés acordado es variable. Dicho documento se encuentra debidamente firmado, lo que constituye prueba de la aceptación de todas las condiciones del crédito, incluyendo la posibilidad de variaciones en la tasa de interés y los efectos que estas puedan generar sobre el plazo de la obligación, sin que ello implique una modificación unilateral de las condiciones contractuales originalmente aceptadas.

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

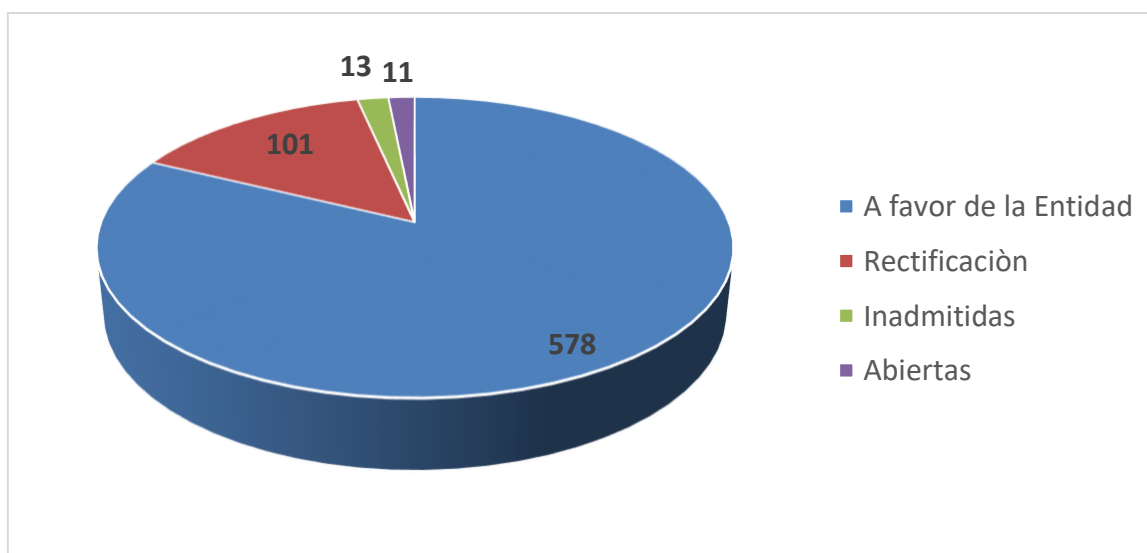
Las reclamaciones asociadas al motivo de Inconformidad en los procesos de constitución, modificación y levantamiento de garantía representan el 9,5 % del total de quejas recibidas. Estas reclamaciones se originan principalmente por la percepción de los consumidores frente a demoras en el trámite de levantamiento de la garantía mobiliaria, una vez se ha

efectuado la cancelación total de la obligación crediticia, lo que genera inconformidad e incertidumbre respecto al cierre definitivo de la relación contractual.

Ante estas situaciones, la Entidad procede a verificar el estado del trámite y las condiciones en las que fue cancelada la obligación, con el fin de determinar las causas de la demora reportada. De acuerdo con el análisis realizado, se adelantan las gestiones necesarias para agilizar el levantamiento de la garantía o se brinda al consumidor la información y soportes correspondientes sobre el estado del proceso, procurando garantizar la transparencia, el cumplimiento normativo y la adecuada atención de las solicitudes presentadas

## 5. TIPOS DE PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR

De las 703 reclamaciones recibidas durante el año 2025, se concluyeron al 31/12/2025 un total de 692. El Defensor se pronunció de la siguiente forma:



## **5.1 Decisiones a favor de la entidad**

De los 692 casos concluidos, el Defensor se pronunció a favor de la entidad en 578 de ellos, lo que corresponde al 83%.

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, por ende se evidenció que el actuar de la Entidad se ajusta a derecho y a las cláusulas contractuales.

## **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 101 casos (14%).

Se recomienda a RCI COLOMBIA revisar las diferentes situaciones que originan 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 trece (13) 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 2025**

Durante el año 2025 se evidencia un incremento del 100 % en el volumen de reclamaciones en comparación con el período anterior, lo cual constituye un indicador relevante sobre el comportamiento de la gestión del servicio y la percepción de los usuarios frente a los procesos de la Entidad. Este aumento no solo refleja una mayor manifestación de inconformidades, sino que también puede estar asociado a oportunidades de mejora en la atención, tiempos de respuesta o en la ejecución de los procedimientos internos.

En este contexto, se sugiere a la Entidad realizar una revisión integral de las estrategias actualmente implementadas para la gestión y prevención de reclamaciones, con el fin de evaluar su efectividad y pertinencia frente a la situación observada. Asimismo, se considera necesario determinar si existe lugar a fortalecer dichas estrategias, incorporando acciones correctivas y preventivas orientadas a mitigar la causa raíz de las reclamaciones, mejorar la experiencia del usuario y reducir la recurrencia de estas situaciones.

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 los consumidores financieros.

Se elevan las siguientes recomendaciones:

◇ 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 identifiquen los hechos que originan la insatisfacción en los consumidores y a partir de allí realizar los planes de acción tendiente a mitigar la causa raíz de las reclamaciones.

◇ 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 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.

◇ Mantener la implementación de 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.

◇ Seguir con la ejecución de 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.

## **9. FUNCIÓN DE VOCERIA**

Luego del análisis y resolución de las reclamaciones presentadas durante el año 2025 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 2025, 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:

### RCI03214-25

Defensor del Consumidor Financiero RCI COLOMBIA S.A.  mié, 9 abr 2025, 4:30 p.m.  
Apreacido(a) Consumidor(a); Señor(a) MARTHA MARÍA URIBE SIERRA CONSULTORIAEMPR...

---

**Martha Maria Uribe Sierra** <consultoriaempres...> vie, 11 abr 2025, 12:36 p.m.   

para mí ▾

Buenas tardes

Confirмо recibido de la respuesta

Confirмо comprender la respuesta recibida por parte de la empresa.

Reitero que si se hubiese acompañado una comunicacion al extracto en el que amplió el plazo, explicando la situación, no hubiese sido necesario el trámite que realice ante Usted. Reconozco la atención ágil y respetuosa recibida por su área.

#### 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 -x NO

¿Por qué?

Lo pude identificar fácilmente.

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

SÍ x NO

¿Por qué?

La información está disponible y clara.

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?

SÍ x NO

¿Por qué?

Me entrega la información que no conocía y que me permitió entender la situación.

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

SÍ X NO

¿Por qué?

Fue solidaria y diligente con mi necesidad.

## **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 2025.

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

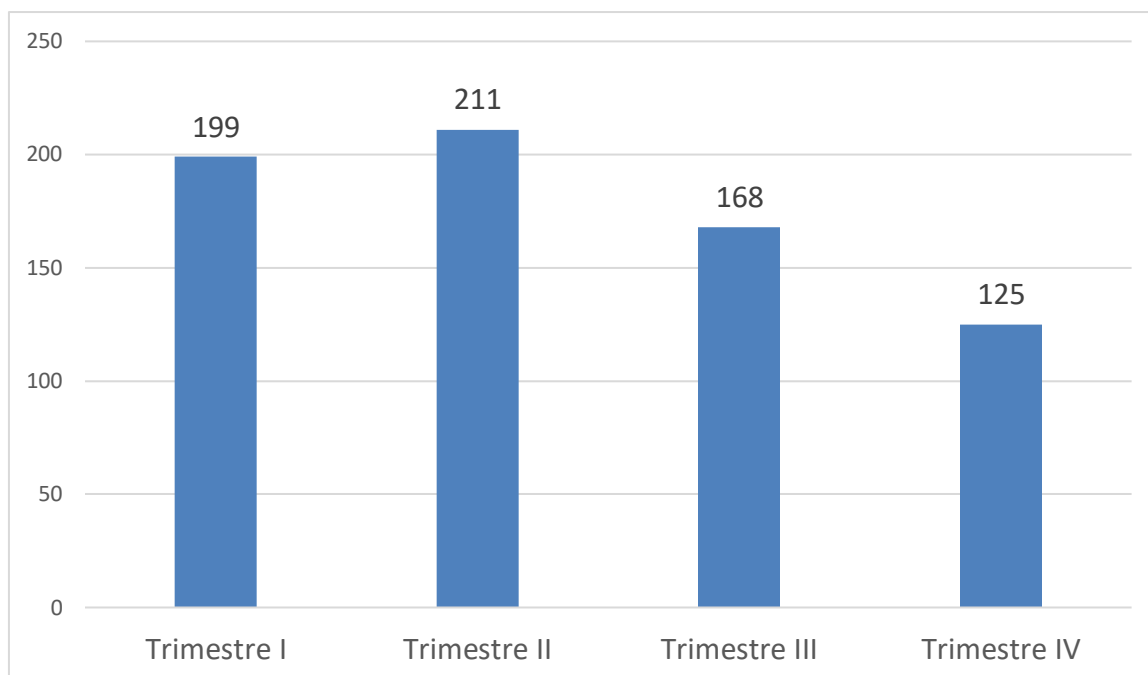
Cordialmente,



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

### **ANEXO No. 1**

#### **EVOLUCION TRIMESTRAL DE QUEJAS 2025**



**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 reuniones quincenales 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.

	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 2025: 703. ii) Reclamaciones concluidas en el 2025: 692 iii) Reclamaciones en trámite al 31/12/2025: 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	Contenido en el informe

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