

DEFENSOR DEL  
CONSUMIDOR  
FINANCIERO  
RCI COLOMBIA S.A.

GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ

*Informe de Gestión*  
2022

## **TABLA DE CONTENIDO**

1.	CONSIDERACIONES GENERALES	3
1.1	Criterios	3
1.2	Información estadística	3
2.	RECLAMACIONES RECIBIDAS POR PRODUCTO	4
3.	RECLAMACIONES RECIBIDAS POR MOTIVO	4
3.1	Motivos de reclamación a la luz del F378	4
3.2	Motivos de reclamación a la luz de la Circular Externa 023 de 2021	5
4.	ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN	6
4.1	Temas relacionados con la liquidación de un producto financiero	6
4.2.	Temas relacionados con el producto financiero contratado	6
4.3	Temas relacionados a la atención del consumidor financiero	7
4.4	Temas relacionados con el levantamiento de garantía	7
5	TIPOS DE PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR	7
5.3	Decisiones a favor de la entidad	8
5.4	Reclamaciones Rectificadas por la Entidad	8
6	REPORTE DE REINCIDENCIAS	9
7	CONTRATACIÓN PÓLIZA DE SEGURO DEUDORES	10
8	SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN EL INFORME DEL AÑO ANTERIOR	10
9	RECOMENDACIONES AÑO 2022	10
10	FUNCIÓN DE VOCERIA	11
11	CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CON RELACION AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.	12
12	CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN EL DECRETO 2555 DE 2010.	12

13	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC).	13
14	IMPLEMENTACIÓN CIRCULAR EXTERNA 023 DE 2021 – SMARTSUPERVISION	13
15	IMPLEMENTACIÓN CIRCULAR EXTERNA 13 DE 2022 DE LA SUPERFINANCIERA.	14
16	SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN	14
17	IMPLEMENTACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	14
18	PRESUPUESTO Y RECURSOS ASIGNADOS	18

## **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.

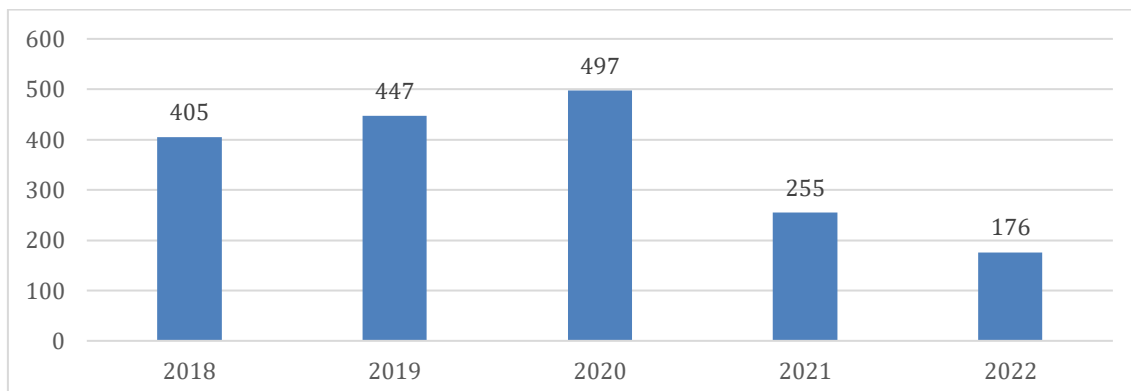
### **1.1 Criterios**

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 2022 recibió 176 nuevas reclamaciones de consumidores de la Entidad.

Teniendo en cuenta que en el año 2.021 se recibió 255 reclamaciones y 176 en el año 2022, se observa una disminución en el número de reclamaciones presentadas por los consumidores financieros ante el Defensor del Consumidor.



## 2. RECLAMACIONES RECIBIDAS POR PRODUCTO

Las 176 reclamaciones recibidas en la Defensoría del Consumidor Financiero durante el año 2.022, corresponden a crédito de consumo.

## 3. RECLAMACIONES RECIBIDAS POR MOTIVO

Para abordar este tema es necesario tener en cuenta la expedición de la Circular Externa 023 de 2021 – Smart supervision, la cual implementó entre otros temas, motivos de reclamación desagregados; Dicha Circular entró en aplicación a partir del 01/07/2022.

### 3.1 Motivos de reclamación a la luz del F378

De las quejas presentadas por los consumidores financieros entre el 1/01/2022 y el 30/06/2022, tenemos los siguientes motivos de reclamación:

MOTIVO DE RECLAMACION	CANTIDAD
Revisión y/o liquidación	20
Aspectos contractuales	18
Indebida atención al consumidor	12
Garantía y levantamiento gravámenes	11
No se remite información	9
Reporte centrales de riesgo	6
Procedimiento y honorario de cobranza	4
Suplantación presunta de persona	1
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>

### 3.2 Motivos de reclamación a la luz de la Circular Externa 023 de 2021

De las quejas presentadas por los consumidores financieros entre el 1/07/2022 y el 31/12/2022, tenemos los siguientes motivos de reclamación:

MOTIVO DE RECLAMACION	CANTIDAD
Revisión y/o liquidación de productos	22
No resolución a quejas, peticiones o reclamos	9
Información inoportuna	8
Inconformidad en procesos, constitución, modificación y levantamiento de garantías	7
Dificultad en el acceso a la información	7
Inconformidad relacionada con el proceso de cobranza	6
Inconsistencia en el movimiento y saldo total del producto	5
Incumplimiento términos del contrato	5
Error en la facturación cobro no pactado	4
Error en la aplicación del pago	3
Inconsistencia en seguros	2
Información o asesoría incompleta o errada	2
Dificultad en la comunicación con la entidad	2
Inconformidad por cobros de terceros	2
Incrementos de tarifas no pactadas o informadas	2
Indebido deber de asesoría	2
Presunta suplantación de terceros	1
Diferencia del producto expedido con el solicitado o cotizado o simulado	1
No cancelación o terminación de los productos	1
Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	1
Reporte injustificado a centrales de riesgo	1
Dificultad o imposibilidad para realizar transacciones o consulta de información por el canal	1

Omisión o envío tardío o inoportuno de informes, extractos o reportes a los que esté obligada la entidad	1
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>

#### 4. ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN

##### 4.1 Temas relacionados con la liquidación de un producto financiero

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. Temas relacionados con el producto financiero contratado

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 o el plazo de la obligación. 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 las condiciones ofrecidas 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; en los casos que se evidenciaba falta de oportunidad en el endoso, la Entidad realizaba los ajustes correspondientes.

#### 4.3 Temas relacionados a la atención del consumidor financiero

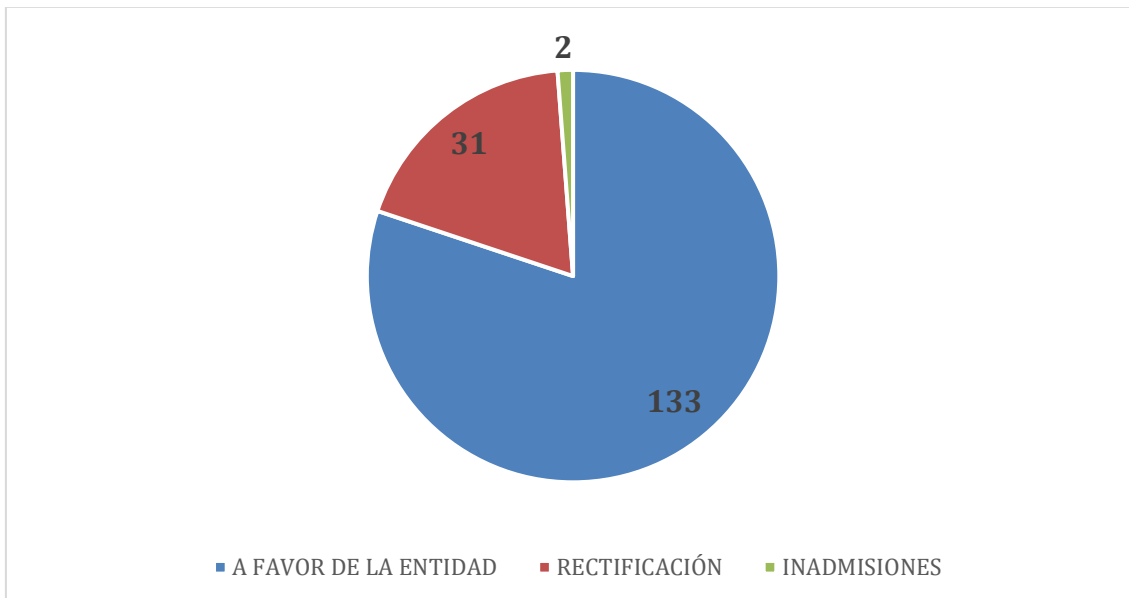
Los consumidores manifestaron deficiencia en la atención brindada por la Entidad a través de los canales dispuestos para ello. Pues afirman que no son atendidas las inquietudes y solicitudes que presentan, tales como solicitud de aplicación de alivios, solicitud de modificación de condiciones de la obligación, levantamiento de prenda, entre otras

#### 4.4 Temas relacionados con el 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.

### 5 TIPOS DE PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR

De los 166 trámites concluidos, el Defensor se pronunció de la siguiente forma:



A diciembre 31 de 2022, quedaron en trámite diez (10) reclamaciones.

### 5.3 Decisiones a favor de la entidad

De los 166 casos concluidos, el Defensor se pronunció a favor de la entidad en 133 de ellos.

Una vez surtido el procedimiento de resolución de queja, se determinó que le asistía la razón a RCI Colombia, habiendo elaborado los pronunciamientos de manera argumentada y soportada explicando las razones para tal decisión.

### 5.4 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 31 casos; En cuanto a los motivos de reclamación mas recurrentes en los cuales finiquitó el trámite con rectificación, encontramos:

- Temas relacionados con aspectos del contrato financiero

En algunas de estas reclamaciones por incidencias presentadas se modificaba el plan de amortización del crédito y/o tasa de interés aplicada, dando lugar a que la Entidad realizara los ajustes del caso para normalizar la situación.

- Temas relacionados con revisión y /o liquidación de productos

Bajo esta casuística se advertía falta de aplicación de pagos a la obligación, una vez se verificaba tal situación, la Entidad procedía a aplicar el pago de acuerdo a las instrucciones dadas por el consumidor financiero.

Se recomienda a RCI COLOMBIA revisar las diferentes situaciones que origino 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.

## 6 REPORTE DE REINCIDENCIAS

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

## **7 CONTRATACIÓN PÓLIZA DE SEGURO DEUDORES**

La entidad informó a esta Defensoría sobre la contratación de la póliza de seguro de vida tomada a nombre de sus deudores a efecto de garantizar los créditos otorgados.

De la información suministrada se pudo verificar que en el proceso de contratación de dicha póliza, la Entidad garantizó la transparencia en la información suministrada a sus consumidores financieros informando detalles de dicho proceso; suministró información detallada respecto de las coberturas, costos; se garantiza el derecho de libre contratación por parte de los consumidores financieros de la compañía aseguradora, en el sentido que se le informa el derecho de contratar la póliza de seguros de vida deudor con la aseguradora de su elección, que cumpliera con los requisitos exigidos por la Entidad.

## **8 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.

Sobre las cuales considero oportunas para la disminución de la insatisfacción de los consumidores financieros.

## **9 RECOMENDACIONES AÑO 2022**

Durante el año 2022 se observa una reducción en el volumen de reclamaciones, de lo cual se puede concluir que las estrategias adoptadas

por la entidad han dado los resultados esperados, no obstante se sugiere a la Entidad seguir implementándolas para continuar mejorando los índices de satisfacción de los consumidores financieros.

Para esta Defensoría es importante mencionar que es indispensable realizar un seguimiento continuo a las estrategias y determinar si hay lugar a fortalecerlas para mitigar la causa raíz de las reclamaciones.

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 tramites 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.

## 10 FUNCIÓN DE VOCERIA

Luego del análisis y resolución de las reclamaciones presentadas durante el año 2022 y revisados el reglamento de producto sobre los cuales versaban las inconformidades planteadas por los consumidores financieros no se evidencio cláusula y/o práctica abusiva.

## **11 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.
- 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 dio cumplimiento a dicha normativa.

## **12 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.

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

El Manual SAC implementado se ajusta a los lineamientos legales.

### **14 IMPLEMENTACIÓN CIRCULAR EXTERNA 023 DE 2021 – SMARTSUPERVISION**

A partir del 28 de junio de 2022, entró en aplicación el esquema adoptado por la Entidad para dar cumplimiento a lo dispuesto por la Circular Externa 023 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia, por medio de la cual se da *“Instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smartsupervision y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)”*.

Por parte de la Defensoría se hizo seguimiento a los procesos adoptados con el fin evidenciar las oportunidades de mejora que se puedan advertir, y hacer las sugerencias y recomendaciones correspondientes. No se hizo necesario hacer recomendación alguna.

El reporte del Formato 378 – Reporte estadístico de quejas presentadas ante el Defensor del Consumidor Financiero, fue elaborado y transmitido hasta tanto se culminaron de tramitar las reclamaciones que quedaron vigentes al 30/06/2022.

## **15 IMPLEMENTACIÓN CIRCULAR EXTERNA 13 DE 2022 DE LA SUPERFINANCIERA.**

El pasado 10 de junio de los corrientes, la Superintendencia Financiera de Colombia expidió la Circular Externa en mención, mediante la cual imparte Instrucciones para el fortalecimiento y consolidación de la institución del Defensor del Consumidor Financiero.

Se realizaron varias reuniones con la entidad con el fin de implementar las modificaciones previstas en dicha Circular, tanto a cargo de la entidad vigilada como a cargo del Defensor.

## **16 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 2022, no se recibió solicitud por parte de los consumidores financieros para convocar audiencia de conciliación.

## **17 IMPLEMENTACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

Se implementó una encuesta de satisfacción para conocer la experiencia de los consumidores financieros al acceder a los servicios prestados por la Defensoría, dicha encuesta consiste en cuatro preguntas encaminadas a conocer la accesibilidad a la información que suministra la entidad sobre el Defensor del Consumidor Financiero y sobre la gestión realizada por el Defensor frente al trámite de la reclamación.

### 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 NO

¿Por qué?

---

---

2. ¿Considera de fácil acceso el servicio prestado por el Defensor del Consumidor Financiero?  
SÍ NO

¿Por qué?

---

---

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 NO

¿Por qué?

---

---

4. ¿Recomendaría usted los servicios ofrecidos por la Defensoría del Consumidor Financiero?  
SÍ NO

¿Por qué?

---

---

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.

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:

- RCI02106-22

Correo de dajud fernandez sas - NOTIFICACIÓN RESPUESTA- RCI02106-22- REYNALDO CASTRO AREVALO

25/01/23, 6:29 p.m.



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

---

### **NOTIFICACIÓN RESPUESTA- RCI02106-22- REYNALDO CASTRO AREVALO**

---

**reynaldo castro**

4 de abril de 2022, 19:31

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

Buenas noches.

Agradezco su intervención, mediante la cual RCI Colombia procedió a informar en su totalidad la solución a la inconsistencia presentada por mi crédito, espero en fecha posterior no tener que recurrir nuevamente a sus valiosos servicios. Nuevamente agradezco su intervención.

Reynaldo Castro A. .

- RCI02229-22

## NOTIFICACIÓN RESPUESTA- RCI02229-22- SANTIAGO GÓMEZ LÓPEZ

**Santiago Gómez López:**

8 de noviembre de 2022, 14:10

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

**REF: RCI02229-22**

**SANTIAGO GÓMEZ LÓPEZ  
216- CRÉDITOS DE CONSUMO  
930- NO RESOLUCIÓN A QUEJAS, PETICIONES Y  
RECLAMOS**

**Agradezco la gestión realizada y a continuación respondo encuesta de satisfacción:**

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

SÍ NO

¿Por qué?

Si. En la página web de la entidad financiera se llega fácilmente al canal de contacto del Defensor del Consumidor.

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

SÍ NO

¿Por qué?

Si. La respuesta fué efectiva y sin trámites.

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 NO

¿Por qué?

Si. se ratifica la importancia a la entidad financiera sobre los tiempos de respuesta al consumidor ya que prolongar las respuestas puede perjudicar a este.

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

SÍ NO

¿Por qué?

Si. la respuesta y gestión obtenida sobre el caso fué satisfactoria y en un plazo corto.

Atento a cualquier inquietud. Saludos.

**Santiago Gómez López**

## **18 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 2022.

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

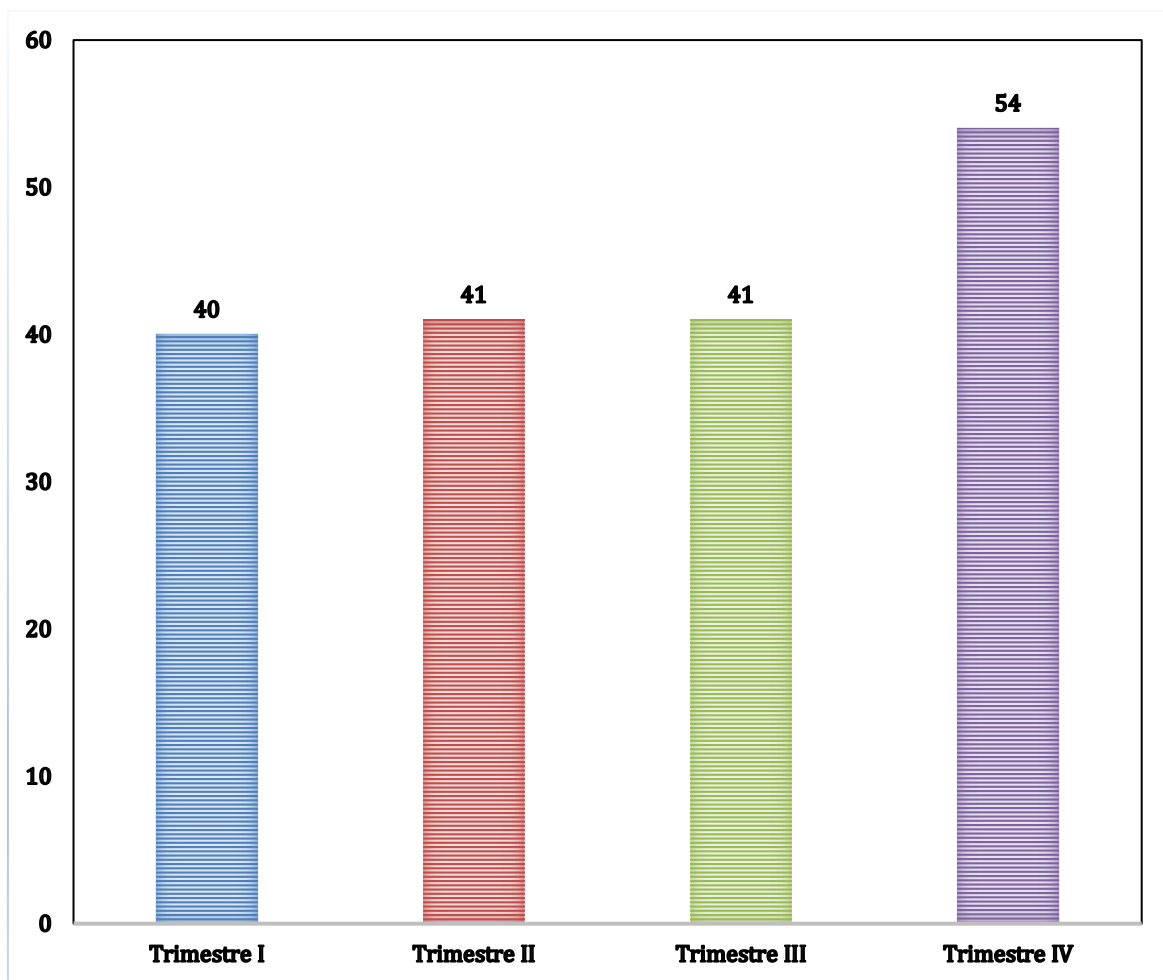
Cordialmente,



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

## **ANEXO No. 1**

### **EVOLUCION TRIMESTRAL DE QUEJAS 2022**



**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>
<p>Contenidos utilizados por el Defensor del Consumidor Financiero en sus decisiones</p>	<p>Contenido en el informe</p>
<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 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.</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 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</p>

	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>i) Reclamaciones recibidas en el 2022: 176.</li> <li>ii) Reclamaciones concluidas en el 2022: 166</li> <li>iii) Reclamaciones en trámite al 31/12/2022: 10</li> </ul>
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.