

DEFENSOR DEL
CONSUMIDOR
FINANCIERO
RCI COLOMBIA S.A.

GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ

Informe de Gestión
2024

TABLA DE CONTENIDO

1.	CONSIDERACIONES GENERALES	2
1.1	Criterios	2
1.2	Información estadística	2
2.	RECLAMACIONES RECIBIDAS POR PRODUCTO	3
3.	PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN	3
4.	ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN	3
4.1	Demora en la respuesta a quejas, reclamos o peticiones	3
4.2	Inconsistencia en seguros	4
4.3	Revisión y/o liquidación de producto	4
4.4	Inconformidad en procesos de constitución, modificación y levantamiento de garantía.	5
5.	TIPOS DE PRONUNCIAMIENTOS DEL DEFENSOR	5
5.1	Decisiones a favor de la entidad	6
5.2	Reclamaciones Rectificadas por la Entidad	6
5.3	Indamisiones	6
6	REPORTE DE REINCIDENCIAS	7
7	SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN EL INFORME DEL AÑO ANTERIOR	7
8	RECOMENDACIONES AÑO 2024	7
9	FUNCIÓN DE VOCERIA	9
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.	10
12	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC).	10
13	SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN	10
14	IMPLEMENTACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	11
15.	PRESUPUESTO Y RECURSOS ASIGNADOS	12

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.

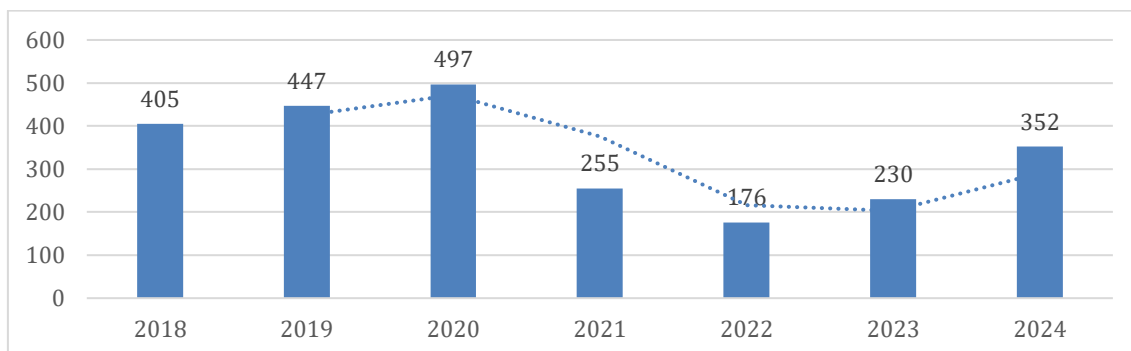
1.1 Criterios

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 2024 recibió 352 nuevas reclamaciones de consumidores de la Entidad.

Teniendo en cuenta que en el año 2023 se recibió 230 reclamaciones y 352 en el año 2024, se observa un incremento del 53% en el número de reclamaciones presentadas por los consumidores financieros ante el Defensor del Consumidor.



2. RECLAMACIONES RECIBIDAS POR PRODUCTO

Las 352 reclamaciones recibidas en la Defensoría del Consumidor Financiero durante el año 2024, corresponden a crédito de consumo.

3. PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN

De las quejas presentadas por los consumidores financieros durante el año 2024, se identifican los principales motivos de reclamación:

TIPOLOGÍA	CANTIDAD
DEMORA EN LA RESPUESTA A QUEJAS, RECLAMOS O PETICIONES	56
INCONSISTENCIA EN SEGUROS	50
REVISIÓN Y/O LIQUIDACIÓN DE PRODUCTOS	44
INCONFORMIDAD EN PROCESOS- CONSTITUCIÓN, MODIFICACIÓN Y LEVANTAMIENTO DE GARANTÍA	43
DEMORA O NO APLICACIÓN DEL PAGO	23
INCONFORMIDADES RELACIONADAS CON EL PROCESO DE COBRANZA	20

4. ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN

4.1 Demora en la respuesta a quejas, reclamos o peticiones

Las reclamaciones de este motivo representan un 16% 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.

4.2 Inconsistencia en seguros

Este motivo de reclamación representa un 14% de las quejas recibidas, y obedece a que 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 Revisión y/o liquidación de producto

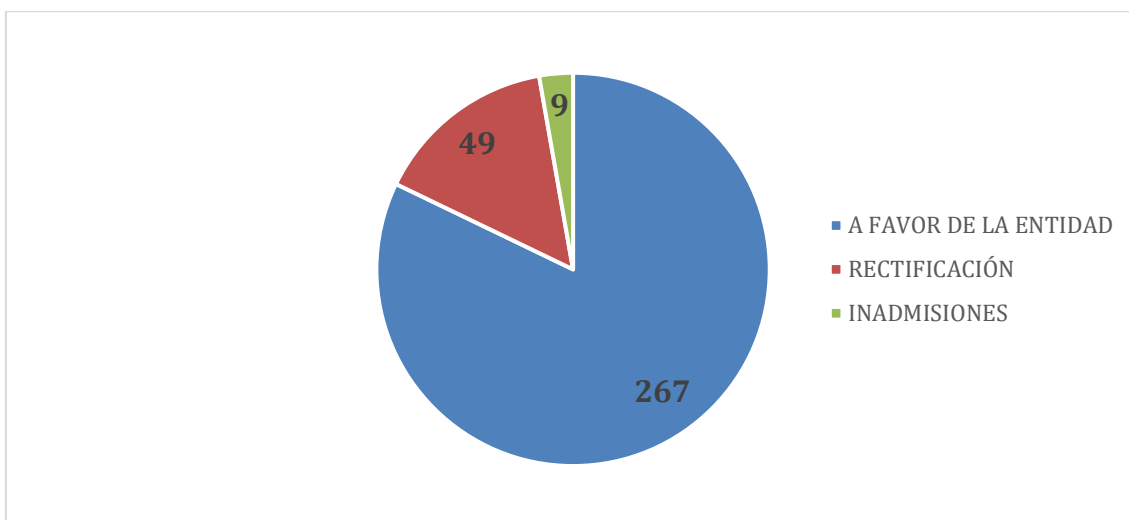
El motivo de reclamación respresenta el 12% del total de quejas recibidas; Las reclamaciones bajo este motivo obedecen a la inconformidad de los consumidores frente a los pagos efectuados al crédito, pues manifestaban haberlos efectuado y no haberse aplicados a la obligación. La Entidad suministró los 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.

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

Las reclamaciones bajo este motivo representan un 12% del total de quejas recibidas, y 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 las 352 reclamaciones recibidas durante el año 2024, se concluyeron al 31/12/2024 un total de 325. El Defensor se pronunció de la siguiente forma:



A diciembre 31 de 2024, quedaron en trámite veintisiete (27) reclamaciones.

5.1 Decisiones a favor de la entidad

De los 325 casos concluidos, el Defensor se pronunció a favor de la entidad en 267 de ellos, lo que corresponde al 82%.

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 49 casos (15%).

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 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 2024

Durante el año 2024 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 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 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.
- ◇ 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.
- ◇ 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 2024 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 2024, 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:

RCIO2964-24

RESPUESTAS A 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?

CANALES DE CONTACTO DISPONIBLES, FÁCILES DE ENCONTRAR Y RESPUESTA OPORTUNA

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

¿Por qué?

A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO ES MUY FÁCIL EL ACCESO Y LA COMUNICACIÓN

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?

MI ÚNICO PROPÓSITO ES QUE RCI SEA CONSCIENTE DE LA IMPORTANCIA DE NO OCULTAR INFORMACIÓN AL CLIENTE Y, ANTES DEL VENCIMIENTO DE LA PÓLIZA, HABER INFORMADO DE SU CADUCIDAD Y EVITAR QUEDAR EN RIESGO, MÁXIME QUE YO TENÍA EL CRÉDITO AL DÍA AL 31 DE OCTUBRE DE 2024, DÍA DEL VENCIMIENTO DE LA PÓLIZA.

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

SÍ

¿Por qué?

EXCELENTE PRONTITUD EN LA RESPUESTA

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 2024.

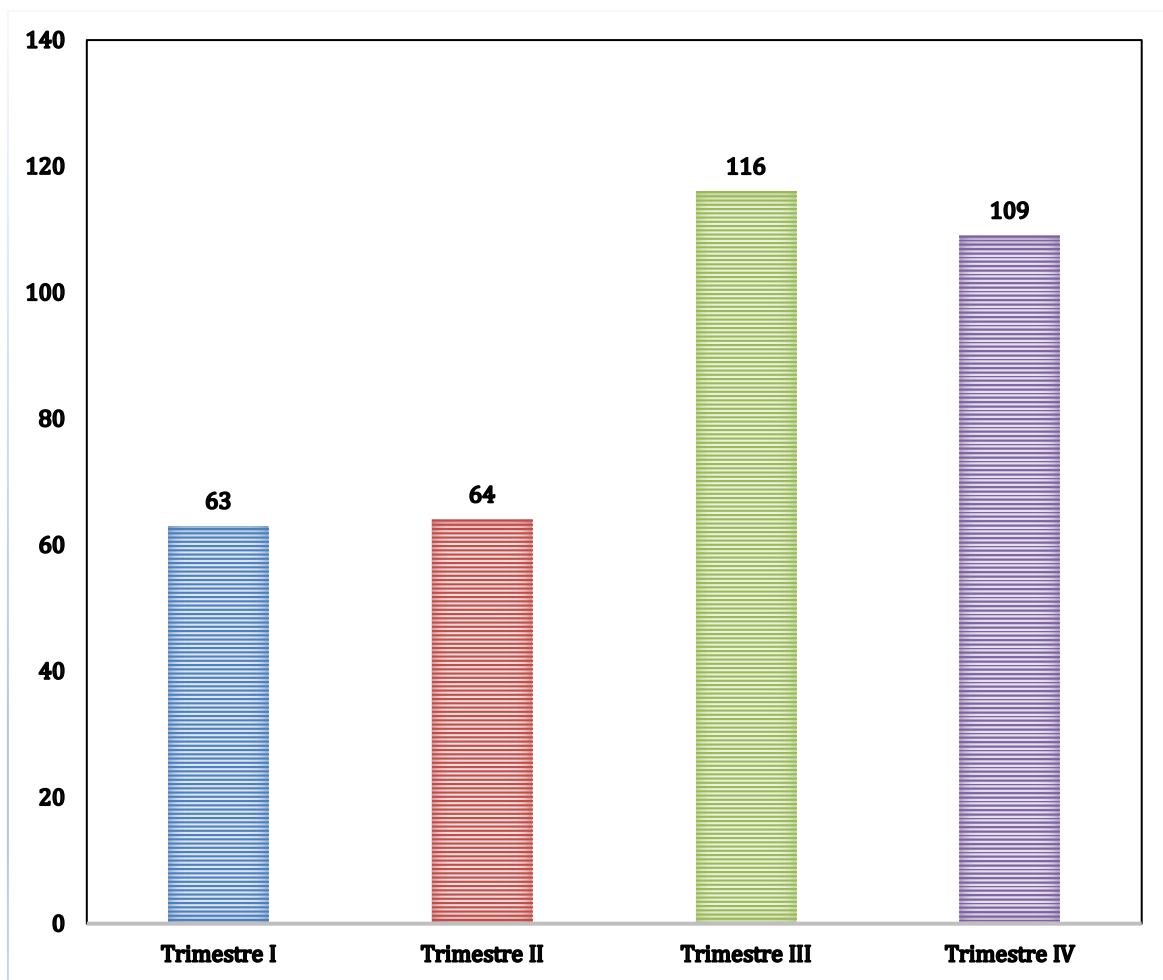
Anexo 2. Información de la Circular Externa 15 de 2007 SFC.

Cordialmente,


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

ANEXO No. 1

EVOLUCION TRIMESTRAL DE QUEJAS 2024



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.

	RCI COLOMBIA S.A.
<p>Criterios 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 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.</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	i) Reclamaciones recibidas en el 2024: 352. ii) Reclamaciones concluidas en el 2024: 325 iii) Reclamaciones en trámite al 31/12/2024: 27
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>