

Envigado, 9 de Enero de 2019

Doctor
CARLOS ENRIQUE HERNANDEZ RAMIREZ
Dirección para Intermediarios Financieros DOS B
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
Bogotá, D.C

No de radicación: Sin radicación anterior
4-122 RCI COLOMBIA S.A COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO
Trámite: 117 Protección al Consumidor Financiero
Actividad: 31- Remisión de Información y/o Ajustes
Anexos: NO

Respetado Dr Hernandez

JOSE WILLIAM LONDOÑO, en mi condición de Representante Legal de la compañía RCI Colombia S.A Compañía de Financiamiento, de la manera más atenta me permito informar a esta Superintendencia dando cumplimiento a la Circular 028 de 2016 de la Superintendencia Financiera, y a la obligación que tienen los establecimientos de crédito de publicar trimestralmente en su sitio web, en un lugar destacado, un informe sobre la disponibilidad mensual de cada uno de los canales por medio de los cuales presta sus servicios, pone a consideración de esta Superintendencia el reporte de disponibilidad de canales de atención al Consumidor Financiero:

ÁMBITO GENERAL

Operaciones monetarias

A la fecha las operaciones monetarias de los Clientes de RCI Colombia S.A son realizadas en las oficinas del banco BBVA Colombia y a través del servicio de PSE, servicio suministrado por Davivienda con su aliado tecnológico Zona Virtual. En ambos canales sin ningún costo para el Cliente.

Canales para la prestación de servicio

Los canales electrónicos son los sistemas que permiten atender las necesidades de los consumidores financieros y brindar la información personalizada tanto para los clientes retail como los clientes de plan mayor. También permiten recibir pago de cuotas por PSE para los clientes retail.

- El Centro de Atención Telefónica (CAT) a clientes de RCI Colombia S.A recibe las solicitudes de nuestros clientes en horario de atención de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados en horario de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. A través de nuestro call center sólo pueden realizarse operaciones. Las transacciones se realizan únicamente en las oficinas del banco BBVA Colombia con el que RCI Colombia tiene convenio de recaudo y a través del servicio de PSE.
- El Asesor F&I de RCI Colombia S.A tiene asignada las siguientes actividades
 - Entrega de información sobre los productos.
 - Radicación de solicitudes de crédito.
 - Recepción de documentación de solicitudes de crédito.
 - Suministro de información para clientes en proceso de vinculación.

El Asesor no está facultado para realizar transacciones, las cuales reiteramos son realizadas únicamente en las oficinas del banco BBVA Colombia con el que RCI Colombia S.A tiene convenio de recaudo y a través del servicio de PSE.

En el evento en que un cliente del portafolio activo de RCI Colombia S.A solicite información al Asesor de RCI, éste remitirá al Cliente al (CAT) dónde le brindarán la asesoría apropiada.

Durante y fuera del horario de atención del (CAT) los clientes podrán dejar sus solicitudes en el buzón de voz del (CAT) y en la cuenta de correo clientesrci@rcibanque. Ambos buzones serán atendidos por nuestro (CAT) en el horario establecido.

- El IVR (por sus siglas en inglés Interactive Voice Response) funciona bajo la misma línea telefónica del Centro de Atención Telefónica y presta servicio de respuesta a consultas frecuentes sin la intervención de un agente humano en el horario de 7:00 a.m. a 8:45 p.m. de lunes a domingo. Este servicio no genera ningún costo para el cliente RCI.
- El servicio de pago PSE permite el pago de la cuota de los clientes retail en el horario de 7:00 a.m. a 8:45 p.m. de lunes a domingo. Este servicio es provisto por Davivienda

con su proveedor tecnológico Zona Virtual. Este servicio no genera ningún costo para el cliente RCI.

MEDICIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.

Definiciones

De acuerdo con lo descrito en la sección ÁMBITO GENERAL, los canales a través del cual RCI Colombia S.A atiende y gestiona las peticiones de del Consumidor Financiero son el Centro de Atención Telefónica y el IVR.

Capacidad del Centro de Atención Telefónica: Se entiende por la disponibilidad máxima que el (CAT) podría tener y es dada por el total de horas de atención posibles en un mes promedio con cuatro semanas. Este valor es de 200 horas.

Indisponibilidad del Centro de Atención Telefónica: Es el tiempo de la capacidad del CAT durante el cual no fue atendida ninguna llamada telefónica.

Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica: Es el tiempo de la capacidad del CAT durante el cual fueron atendidas llamadas telefónicas.

Capacidad mensual del IVR: 392 horas. Este canal permite ampliar la capacidad de atención para consultas recurrentes sin la asistencia de un ser humano y en horarios extendidos.

Indisponibilidad del IVR: Es el tiempo de su capacidad durante el cual no fue gestionada ninguna consulta de clientes retail.

Disponibilidad del IVR: Es el tiempo de su capacidad durante el cual fueron gestionadas las consultas de los clientes retail.

Capacidad mensual del canal PSE: 392 horas. Este canal gestiona pagos de clientes retail a través de PSE.

Indisponibilidad del canal PSE: Es el tiempo de su capacidad durante el cual no fue procesado ningún pago de cuotas de clientes retail.

Disponibilidad del PSE: Es el tiempo de su capacidad durante el cual fueron procesados los pagos de cuotas de clientes retail.

Medición de la disponibilidad de los canales de servicio para el periodo Octubre – Diciembre de 2018.

Con base en los reportes de disponibilidad generados por los respectivos canales de atención, a continuación el desagregado por canal y mes de la medición de la disponibilidad del Centro de Atención Telefónica, cuenta de correo y Asesor F&I, IVR y es como sigue.

Informe Canales de atención
RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento
Informe desagregado Cuarto trimestre 2018

Canal	Disponibilidad Canal en porcentaje		
	2018		
	Octubre	Noviembre	Diciembre
Centro de Atención Telefónica (CAT)	100%	99,4%	100%
Asesor F&I	100%	100%	100%
correo clientesrci@rcibanque	100%	100%	100%
PSE	100%	100%	100%
IVR	100%	99,7%	100%

En síntesis la disponibilidad de los canales para el periodo en referencia (cuarto trimestre 2018) estuvo cercano al 100% de su capacidad, con interrupciones menores en el CAT e IVR debidamente contabilizadas que no impactaron en gran medida los servicios.

Cordialmente,



JOSE WILLIAM LONDOÑO MURILLO
 Representante Legal