

Envigado, 5 de Abril de 2018

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

Todas las operaciones monetarias de los Consumidores Financieros de RCI Colombia S.A son realizadas a través del banco BBVA Colombia, con el cual RCI Colombia S.A tiene contratado el servicio de recaudo.

RCI Colombia S.A no recauda pagos de sus consumidores financieros en ninguno de sus puntos de atención.

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.

- 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 5:00 p.m. y los sábados en horario de 8:00 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.
- 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.

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.

Los Asesores RCI están en las principales salas de los Concesionarios Renault en el País.

- 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.

MEDICIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.

Definiciones

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

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.

Medición de la disponibilidad del Centro de Atención Telefónica para el periodo Enero – Marzo de 20178.

El CAT genera reporte de disponibilidad que permiten confirmar la atención de llamadas durante el horario de atención.

Para el periodo en referencia nos permitimos informar que el nivel de Disponibilidad del Centro de Atención Telefónica fue del 99,25%.

Lo anterior debido a un incidente de los servicios de los canales de UNE a nivel nacional que dejaron por fuera el servicio telefónico el día primero de marzo del presente entre las 2:00 p.m. y las 3:30 p.m. Tiempo total de impacto 1,5 horas. Sin embargo durante dicho periodo siguió funcionando la cuenta de correo clientesrci@rcibanque, permitiendo recibir las solicitudes de los clientes por dicho medio, las cuales fueron gestionadas el mismo día.

El desagregado por canal y mes de la medición de la disponibilidad del Centro de Atención Telefónica, cuenta de correo y Asesor F&I es como sigue.

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

Canal
Centro de Atención Telefónica (CAT)
Asesor F&I
correo clientesrci@rcibanque

Disponibilidad Canal en porcentaje

2018			
Enero	Febrero	Marzo	
100%	100%	99,25%	
100%	100%	100%	
100%	100%	100%	

Cordialmente,



JOSE WILLIAM LONDOÑO MURILLO
Representante Legal