

## PARA TENER EN CUENTA

- Antes de firmar la documentación de su crédito lea completamente cada documento que soporta la operación, de esta manera tendrá conocimiento de todas las condiciones.
- De acuerdo con el Artículo 1602 del Código Civil, el contrato ley para las partes, una vez firmado se aceptan todas las condiciones del crédito, las declaraciones y autorizaciones detalladas en dicho documento.
- Realice todas las preguntas a su Asesor Comercial, así estará completamente informado sobre el proceso de su crédito.
- Proceda con el pago oportuno de su obligación, de esta manera evitará la generación de intereses de mora, honorarios de cobranza y reportes en las centrales de riesgo.
- Recuerde que su crédito tiene la modalidad **Cuota Fija y Tasa Variable** indexada a la DTF.
- Los pagos se realizan en cualquier oficina del Banco BBVA con el convenio No. 20047 y su número de crédito. El extracto de su crédito llegará a su domicilio o al correo electrónico, dependiendo de la opción que haya escogido. Recibir su información por correo electrónico es más oportuno, le recomendamos tener activa esta opción como medio de envío de información.

## PREGUNTAS FRECUENTES

### ¿Cuáles son los canales de atención de RCI para solicitar información sobre mi crédito?

Los canales de atención de RCI Colombia son la Línea gratuita de Atención 018000411180, Opción 1 ó el correo electrónico [clientesrci@rcibanque.com](mailto:clientesrci@rcibanque.com)

### ¿Qué es una garantía mobiliaria?

Es el registro de constitución y cancelación de la garantía mobiliaria del producto ante CONFECÁMARAS, conforme a la legislación vigente del Gobierno Nacional. El valor de \$42.840 reflejado en el primer extracto es frente a la constitución y la suma de \$11.900 hace referencia a la cancelación de la misma; valor que se cobra en la primera y en la última cuota del crédito respectivamente. La Ley 1676 de 2013 el cual hace referencia a las garantías mobiliarias. Estos valores aparecerán en el extracto bajo el concepto de OTROS CARGOS.

### ¿Cuál es el convenio para realizar mis pagos?

Le informamos que RCI Colombia solo tiene convenio con BBVA para realizar los pagos de los créditos. El pago puede ser realizado a través de sucursales BBVA, con el extracto enviado a su dirección de correo electrónico o al lugar de correspondencia indicado. En caso que no tenga el extracto, puede cancelar el valor de su cuota o cualquier valor deseado con los siguientes datos:

Convenio BBVA 20047  
Número de contrato

Para clientes BBVA, se puede realizar el pago a través del portal BBVA Net Cash

RCI COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO– Colombia, Antioquia, Envigado, Cra 49 # 39 Sur – 100  
Tel: (57-4) 335 88 76- página web: [www.rcicolombia.com.co](http://www.rcicolombia.com.co)

### Si voy a realizar el pago con cheque, ¿cómo debo endosarlo?

1. RCI COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO NIT 900.977.629-1.
2. NOMBRE COMPLETO DEL TITULAR
3. IDENTIFICACIÓN DEL TITULAR
4. NÚMERO DE CONTRATO
5. CONVENIO DE RECAUDO No. 20047

### ¿Cómo aseguro que mis extractos lleguen a mi correo electrónico?

Para asegurar la entrega de nuestros e-mail en su correo, le solicitamos muy amablemente agregar [clientesrci@rcc.rcibanque.com](mailto:clientesrci@rcc.rcibanque.com) a su libreta de direcciones.

### ¿Cómo realizo abonos extraordinarios a capital?

Usted puede elegir si el abono extraordinario se aplica a capital con disminución de plazo o se aplica a capital con disminución del valor de la cuota de la obligación. En el caso en que usted elija realizar la aplicación del pago a modalidad de reducción de plazo, su cuota seguirá siendo la misma inicialmente pactada, y se tendrá en cuenta el monto abonado en el decrecimiento del número de meses del crédito. En el caso que usted elija realizar la aplicación del pago a modalidad de reducción de cuota, su plazo seguirá siendo el mismo, y se aplicará el abono para reducir las cuotas fijas mensuales.

Es muy importante informarle que siempre que realice un abono extraordinario deberá informar inmediatamente a la entidad la forma como quiere que se de aplicación a ese pago adicional realizado, so pena de que la entidad haga la aplicación de conformidad con la parametrización que tiene el sistema. Para ello usted cuenta con dos canales de atención: **Línea gratuita 018000411180 y correo electrónico [clientesrci@rcibanque.com](mailto:clientesrci@rcibanque.com)**

La Circular 018 de 2016 expedida por la Superintendencia Financiera estipula que las entidades deben acatar las instrucciones de los clientes de elegir si el mayor pago se abona a capital con disminución de plazo o se abona a capital con disminución del valor de la cuota de la obligación. De lo anterior, se deduce que si el cliente realiza un abono extraordinario deberá informar a la entidad la forma como quiere que se de aplicación a ese pago adicional realizado, so pena de que la entidad haga la aplicación de conformidad con la parametrización que tiene el sistema.

### ¿Puedo cambiar mi fecha de pago?

Sí. Usted puede solicitar el cambio en su fecha de pago cuando lo desee, para ello debe estar al día en sus pagos. Puede hacer su solicitud a través de nuestros canales de atención: **Línea gratuita 018000411180 y correo electrónico [clientesrci@rcibanque.com](mailto:clientesrci@rcibanque.com)**

Es importante que tenga presente que debido al cambio, los intereses generados entre el día de pago definido en el momento del desembolso del crédito y el día de pago solicitado por usted, se verán reflejados en su próximo extracto.

### ¿Cómo solicito el levantamiento de prenda?

Una vez se realice el pago de la última cuota del crédito, debe comunicarse con los canales de atención de RCI Colombia Línea gratuita de Atención 018000411180, Opción 1 ó al correo electrónico [clientesrci@rcibanque.com](mailto:clientesrci@rcibanque.com) solicitando la expedición del paz y salvo de la obligación y del respectivo documento autorizando el levantamiento de prenda. En caso de existir Garantía Mobiliaria inscrita en Confecámaras, la cancelación del registro se efectuará previa solicitud del cliente sujeta al pago del registro de cancelación de garantías mobiliaria. (Haga [clic aquí](#) para ver las tarifas publicadas en nuestra página web)

### ¿Puedo realizar un pago antes de la fecha límite de pago?

Si, cuando usted lo desee. Es necesario conocer que RCI no cobra intereses que a la fecha de pago no hayan sido efectivamente causados. Por lo tanto el valor de intereses causados entre su fecha de pago real y su fecha de pago pactada se acumulan en su siguiente extracto. Cabe anotar que los excedentes en los pagos se aplican a su siguiente cuota, en capital o conceptos que ya hayan sido causados y que en ningún momento se están cobrando intereses adicionales o algún tipo de penalización por el pago anticipado.

Con la expedición de la Ley 1555 de 2012 se introdujo una modificación al Régimen de Protección al Consumidor Financiero previsto en el Título I de la Ley 1328 de 2009, particularmente en su Capítulo II “Derechos y Obligaciones” (artículo 1º). Dicha reforma, consistió en adicionar al catálogo de “Derechos de los consumidores financieros” relacionado en su artículo 5º, un literal g) consagrando la posibilidad en favor de estos (clientes, usuarios o clientes potenciales de las entidades vigiladas por esta Superintendencia) para efectuar pagos anticipados “sin incurrir en ningún tipo de penalización o compensación por lucro cesante”

### ¿Cómo evito ser reportado en Centrales de Riesgos?

Realizando el pago de mi obligación en la fecha límite de pago.

RCI COLOMBIA S.A como entidad financiera está en la obligación de reportar a las centrales de riesgos la información crediticia de sus clientes, de conformidad con la Circular Externa 011 de 2002 de la Superintendencia Financiera de Colombia. Es obligación de todas las entidades financieras reportar de manera mensual el cumplimiento y comportamiento de las obligaciones de sus clientes. Respecto de la permanencia de la información en las centrales de riesgos, el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008 establece:

“Artículo 13. Permanencia de la información. La información de carácter positivo permanecerá de manera indefinida en los bancos de datos de los operadores de información.

Los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera, y en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, se regirán por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirada de los bancos de datos por el operador, de forma que los usuarios no puedan acceder o consultar dicha información. El término de permanencia de esta información será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida.” (Subrayado fuera de texto original). Si la mora es inferior a dos años, no podrá exceder el doble de la mora”

RCI COLOMBIA S.A solo podrá subsanar el reporte negativo de sus clientes dando cumplimiento a lo estipulado en el artículo mencionado y una vez el cliente se encuentre al día en el pago de sus obligaciones.

#### ¿Cómo puedo interponer una queja o un reclamo?

- Si como cliente tiene un inconveniente con RCI Colombia, usted puede enviar una queja formal a la entidad para asegurar que la compañía tenga conocimiento de la situación y tenga la oportunidad de dar pronta solución a su requerimiento. Puede hacerlo a través de nuestros canales de atención: Línea gratuita 018000411180 y correo electrónico [clientesrci@rcibanque.com](mailto:clientesrci@rcibanque.com)
- En segunda instancia, cuenta con el Defensor del Consumidor Financiero al cual puede contactar en el correo electrónico [dajudfernandez@outlook.es](mailto:dajudfernandez@outlook.es), Teléfono. 3144624538 y en la dirección Carrera 9 No. 72 -21 Piso 8, en la Ciudad de Bogotá.
- Finalmente, cuenta con la Superintendencia Financiera de Colombia

#### ¿Cuál es la Política de Protección de Datos de RCI Colombia?

Para conocer nuestra política de Protección de Datos haga [clic aquí](#)

#### ¿Cómo RCI Colombia protege y garantiza la seguridad de mi información?

RCI Colombia garantiza la protección de su información. Para ello cuenta con sistemas y procesos que cumplen con los estándares definidos.

RCI cumple con la Reserva Bancaria tal y como lo dispone y exige la Superintendencia Financiera de Colombia, pues es deber de las entidades financieras guardar reserva y discreción sobre los datos de sus clientes o sobre aquellos relacionados con la situación propia de la compañía, que conozcan en desarrollo de su profesión u oficio.

La compañía cuenta con protecciones que aseguran lo anteriormente expuesto:

- Uso de antivirus y firewall
- Archivos encriptados y contraseñas de acceso a los sistemas sólo a usuarios autorizados
- Envío de extractos e información a la dirección especificada por el cliente. Los envíos de extractos por correo electrónico son encriptados con una contraseña de seguridad

Como consumidor financiero, usted también debe protegerse y adoptar medidas de seguridad. A continuación le sugerimos algunas de ellas:

- Cuente con un antivirus actualizado
- Mantenga su navegador con las últimas actualizaciones
- Navegue siempre en páginas confiables y seguras
- Nunca comparta su contraseña ni abra su correo electrónico en lugares no seguros
- Cambie periódicamente su contraseña y asegúrese de que sea muy segura, incluyendo mayúsculas, números y caracteres alfanuméricos
- Si sospecha de alguna actividad inusual, comuníquese con nosotros en nuestros canales de atención: Línea 018000411180 y [clientesrci@rcibanque.com](mailto:clientesrci@rcibanque.com)
- No responda a correos electrónicos sospechosos

- Nunca entregue a desconocidos datos relacionados con números de identificación y/o claves de sus cuentas bancarias.
- Para realizar sus pagos, recuerde siempre hacerlo en las sucursales del BBVA y sólo entregue el dinero al cajero autorizado. Absténgase de entregar dinero a terceros
- Consulte información sólo a los empleados autorizados del banco
- Evite mostrar el dinero antes de entregarlo al cajero correspondiente
- Evite cambiar billetes con personas desconocidas
- No acceda a enlaces enviados a través de mensajes SMS/MMS no solicitados y que impliquen la descarga de contenidos en los dispositivos; esto ayudará a prevenir que el dispositivo sea infectado con software malicioso (malware).