



Programa de buenas prácticas para la protección de las relaciones de consumo

CARTILLA INFORMATIVA DIRIGIDA A CONSUMIDORES

Crédito

cuando lo necesitas



 **RapíCredit**

Índice

 RapiCrédit

- 01. Presentación
- 02. Contenido
- 03. Objetivos
- 04. Contexto de la organización
- 05. Partes protegidas
- 06. Nuevo sistema de protección
- 07-08-09. Tomamos las mejores medidas
- 10. Sistema de auditorías
- 11. Te presentamos nuestro nuevo rol
- 12. Marco normativo
- 13. Gracias por confiar en nosotros



01

 **RapiCredit**



Presentación

En **RAPICREDIT**, nuestra prioridad es que te sientas respaldado y confiado al utilizar nuestros servicios de crédito en línea. Nos comprometemos a brindarte un servicio transparente, responsable y, sobre todo, ético, porque tu confianza es lo más valioso para nosotros. Por eso, proteger tus derechos siempre será nuestra misión.

Nuestro equipo está comprometido a trabajar con integridad, fomentando relaciones justas y equitativas contigo. Queremos que, cada vez que interactúes con nosotros, sientas que estás en buenas manos. Más allá de cumplir con tus expectativas, nos aseguramos de seguir estrictamente todas las normativas del mercado para ofrecerte una atención segura y confiable.

En **RAPICREDIT**, nos esforzamos cada día por mejorar y garantizar que tu experiencia sea siempre positiva. Esto nos permite ofrecerte una comunicación clara y directa, reafirmando nuestro compromiso con la equidad y el respeto en cada paso.

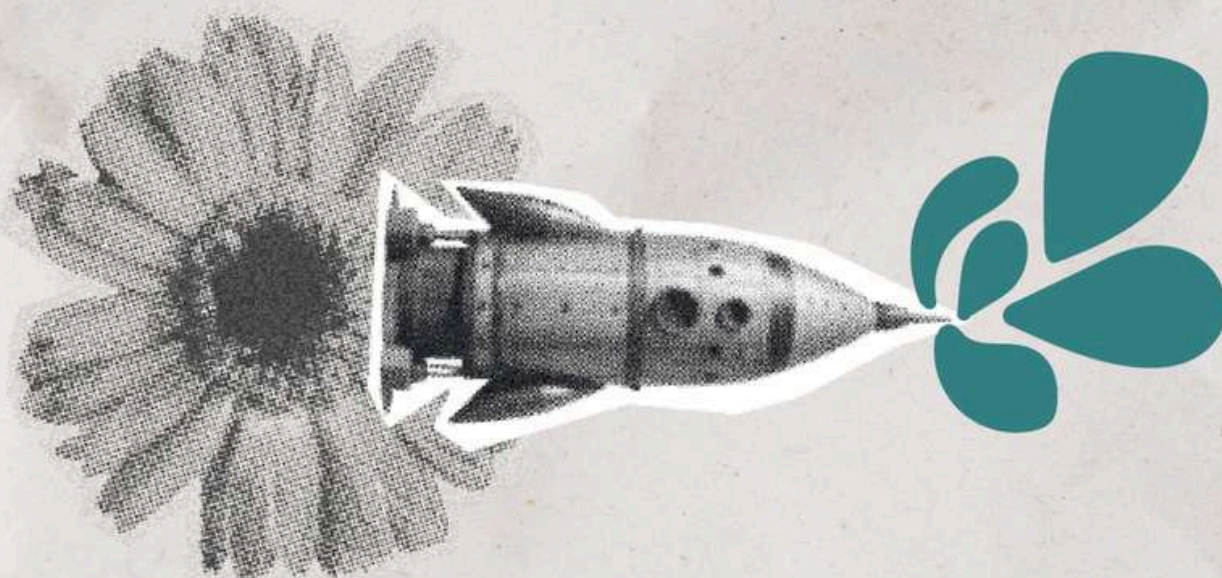
Nuestro objetivo es que cada cliente se sienta seguro y satisfecho, sabiendo que estamos aquí para protegerte y ofrecerte un servicio que aporte a tu bienestar. ¡En **RAPICREDIT**, trabajamos pensando en ti!

DANIEL MATERÓN
CEO

**JUAN ESTEBAN
SALDARRIAGA**
MIEMBRO JUNTA DIRECTIVA

STEPHANIE GÓMEZ
GERENTE LEGAL RAPICREDIT

**ANNA BONNY
AVELLA DUARTE**
GERENTE DE PROCESOS
RAPICREDIT





Contenido

Esta guía ha sido diseñada para brindarte información clara y sencilla sobre cómo **RAPICREDIT** protege tus derechos y te informa de tus responsabilidades al utilizar nuestros servicios de financiación en línea. Sabemos que la confianza y la transparencia son fundamentales para mantener una buena relación contigo, por eso creamos esta herramienta práctica y accesible para orientarte de manera útil.

En **RAPICREDIT**, nos comprometemos seriamente con la protección de tus derechos como consumidor. A través de esta guía, queremos asegurarte que tienes garantizada la transparencia en toda la información que te proporcionamos, protección contra cualquier práctica abusiva, y acceso a canales de reclamación para resolver cualquier duda o problema que puedas tener.

En resumen, esta guía no es solo un documento informativo, es un recurso pensado para darte poder como consumidor, proteger tus intereses y fortalecer tu confianza en nuestros servicios de financiación en línea. En **RAPICREDIT**, trabajamos todos los días para que te sientas respaldado y seguro, proporcionándote toda la información y las herramientas que necesitas para gestionar tu experiencia financiera de manera justa y transparente.

Esta guía para consumidores, titulada "Programa de buenas prácticas para la protección de las relaciones de consumo", forma parte de nuestro "Programa de Cumplimiento para la Gestión Interna y Protección de las Relaciones de Consumo".





Objetivos

- Fomentar activamente las mejores prácticas para proteger y fortalecer las relaciones de consumo.
- Fortalecer los procesos de autorregulación ética y garantizar el cumplimiento normativo en todas las interacciones con los consumidores.
- Mantener y mejorar un entorno de confianza y seguridad en cada aspecto de las relaciones de consumo.
- Diseñar e implementar herramientas que permitan identificar, medir, mitigar y gestionar de manera eficaz los riesgos asociados a las relaciones de consumo.
- Promover la mejora continua en la calidad del servicio y la atención al cliente, asegurando una experiencia de consumo óptima.

Principios

- **Enfoque al consumidor:** Poner siempre al cliente en el centro de todas las decisiones y acciones.
- **Protección a los derechos del consumidor:** Garantizar el respeto y la salvaguardia de los derechos de los usuarios.
- **Pensamiento basado en riesgo:** Identificar y gestionar los riesgos para proteger a los consumidores.
- **Autorregulación ética:** Mantener altos estándares éticos y de autorregulación en todas las operaciones.
- **Responsabilidad legal:** Cumplir con las normativas legales que rigen las relaciones de consumo.
- **Transparencia:** Ofrecer información clara, accesible y honesta en todas las comunicaciones.
Desarrollo económico: Contribuir al crecimiento económico sostenible de los consumidores y de la sociedad.
- **Protección especial:** Brindar atención prioritaria a los consumidores en situaciones de vulnerabilidad.
- **Tecnología aplicada:** Utilizar tecnología avanzada para mejorar la experiencia y la protección del consumidor.
- **Lenguaje claro:** Comunicar de manera sencilla y comprensible para todos los consumidores.
- **Escalabilidad:** Implementar soluciones que puedan crecer y adaptarse a las necesidades futuras.
- **Transversalidad:** Asegurar que los principios de protección del consumidor se integren en todas las áreas de la organización.
- **Sostenibilidad:** Promover prácticas que contribuyan a la sostenibilidad económica, social y ambiental.
- **Seguridad:** Proteger los datos y la información del consumidor con los más altos estándares de seguridad.
- **Participación:** Involucrar a los consumidores en la mejora continua de los servicios.
- **Responsabilidad demostrada:** Evidenciar un compromiso constante con la responsabilidad y la mejora en las relaciones de consumo.





Contexto de la organización

Rapicredit, fundada en 2014 y líder en la industria Fintech, ofrece financiación en línea a través de plataformas electrónicas. Dentro de sus principales servicios están:

RapiFlex

Un servicio de financiamiento a corto plazo que permite solicitar montos entre \$100,000 y \$1,000,000 COP, con plazos de pago que varían entre 5 y 30 días. La solicitud es rápida y completamente en línea.

RapiPlazo

Un servicio de financiamiento a mediano plazo que ofrece montos entre \$300,000 y \$400,000 COP, con la opción de pagar en 3 o 4 cuotas mensuales.

Rapicredit se destaca por ofrecer servicios rápidos, accesibles y ajustados a las necesidades de financiamiento de sus usuarios.



Partes

protegidas

Consumidores: Son los usuarios directos de los servicios de financiación en línea que ofrece la compañía. Su protección se centra en garantizar transparencia, seguridad y el respeto a sus derechos como consumidores.

Proveedores y socios comerciales: Incluye a entidades que proporcionan tecnología, servicios de apoyo y colaboradores en la promoción de los servicios de financiación. Sus intereses están protegidos mediante el cumplimiento de los contratos y acuerdos establecidos con la empresa.

Reguladores y autoridades: Comprende diversas entidades reguladoras, como la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), que supervisan el cumplimiento de las normativas relacionadas con la protección del consumidor, la protección de datos personales y la competencia justa.





Nuevo sistema de protección

En **RAPICREDIT**, estamos completamente comprometidos contigo y trabajamos día a día para proteger tus derechos como consumidor. Nuestro objetivo es que todas nuestras interacciones contigo sean claras, honestas y transparentes, cumpliendo rigurosamente con las leyes y normativas que regulan nuestras operaciones, además de mantener altos estándares éticos. Entendemos lo importante que es para ti contar con un servicio confiable, por lo que hemos desarrollado un Sistema Integral de Gestión de Riesgos en Protección al Consumidor diseñado específicamente para protegerte.

Este sistema, aprobado por la alta dirección, se centra en garantizar la transparencia en los contratos, la veracidad de la información que te proporcionamos y la seguridad en cada una de las transacciones que realizas con nosotros.

Con este enfoque, aseguramos que cada contrato sea claro y justo, que nuestra publicidad sea siempre transparente y que las tasas de interés cumplan con las normativas vigentes. Además, tomamos medidas para proteger todos tus derechos como consumidor. También hemos implementado las mejores prácti-

En línea con nuestro compromiso contigo, hemos identificado los siguientes riesgos clave que guían nuestras acciones de protección:

- 1. Riesgos contractuales:** Aseguramos que los contratos sean claros, transparentes y justos.
- 2. Riesgos de información y publicidad:** Velamos por que la información que proporcionamos y nuestras campañas publicitarias sean siempre precisas y veraces.
- 3. Riesgos jurisdiccionales y administrativos:** Gestionamos cualquier posible proceso judicial o administrativo que pueda surgir para garantizar tu protección.
- 4. Riesgos de comercio electrónico:** Nos aseguramos de que todas las transacciones en línea sean seguras y estén protegidas.
- 5. Riesgos asociados a cobros abusivos y tasas de usura:** Monitoreamos y evitamos prácticas abusivas, asegurándonos de que las tasas de interés cumplan con las normativas vigentes.

En **RAPICREDIT**, tomamos muy en serio la identificación y gestión de cualquier riesgo que pueda afectarte. Esta tarea es un esfuerzo conjunto que involucra a todas las áreas de la empresa, con un enfoque continuo de revisión y seguimiento de los riesgos para mitigar cualquier posible impacto.

Para garantizar la máxima seguridad y confiabilidad, realizamos auditorías internas frecuentes a nuestro sistema de gestión de riesgos. Esto nos permite detectar oportunidades de mejora de manera oportuna y seguir fortaleciendo nuestras medidas de protección. Queremos que siempre te sientas respaldado en cada interacción con nosotros, disfrutando de un servicio transparente, seguro y confiable. ¡En **RAPICREDIT**, estamos aquí para cuidarte en cada paso!



Tomamos las mejores medidas

En **RAPICREDIT**, hemos implementado diversas medidas para garantizar que tus derechos como consumidor estén protegidos de manera efectiva:

Lenguaje Claro:

Hemos adoptado pautas que siguen las normativas de la Superintendencia de Industria y Comercio y lo establecido en el Estatuto del Consumidor, para que la información que te brindamos sea clara, comprensible y accesible. Todas nuestras áreas monitorean continuamente este aspecto, y nuestros equipos reciben capacitaciones regulares para asegurarse de que los principios y derechos del consumidor se respeten siempre. ¡Tu protección y confianza son nuestra prioridad!

Canales de Atención:

Aunque no disponemos de puntos de atención física, ofrecemos herramientas digitales fáciles de usar y siempre a tu disposición. Nuestros canales de atención, tanto humanos como digitales (chatbots y FAQs), cumplen con los requisitos legales y están diseñados para brindarte una experiencia ágil, segura y satisfactoria.

Monitoreamos de manera continua las solicitudes de los clientes para garantizar respuestas rápidas y eficientes, con el objetivo de mejorar constantemente nuestros servicios y proteger tus derechos.

Contactos de atención personalizada:

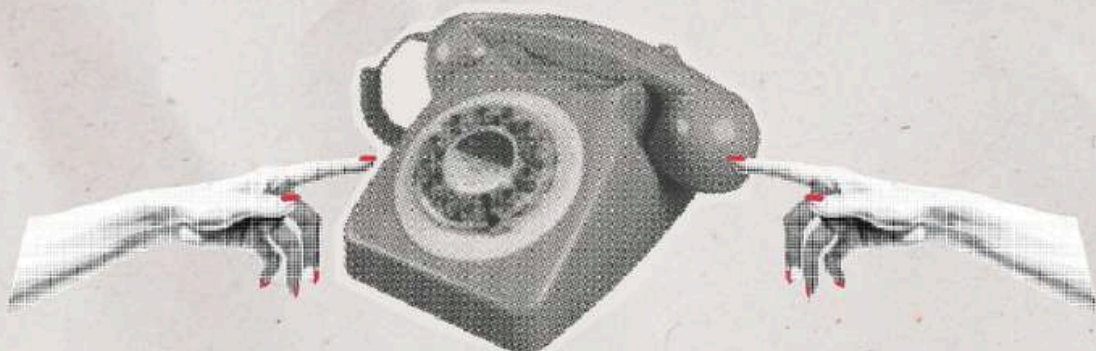
Teléfonos:

- Bogotá: (601) 3902670
- Medellín: (604) 6041414
- Cali: (602) 4866888
- Barranquilla: (605) 3851444
- Bucaramanga: (607) 6979880
- Línea carterá: 60 (1) 744 8202

Correos electrónicos:

- ayuda@rapicredit.com
- coordinacioncartera@rapicredit.com

¡En **RAPICREDIT** estamos aquí para ti, garantizando siempre una atención personalizada y segura!





Monitoreo de tasas de interés

En **RAPICREDIT**, nos aseguramos de que nunca pagues más de lo justo. Sabemos que la tasa de usura, que es cobrar intereses por encima de lo permitido por la ley, es un delito. Por eso, nuestro equipo revisa cada mes las certificaciones de la Superintendencia Financiera para garantizar que nuestras tasas de interés cumplan con todos los requisitos legales y respeten siempre tus derechos.

Además, te informamos nuestras tasas de forma clara y en valores en pesos, para que entiendas perfectamente los costos de nuestros productos y servicios. Queremos que tomes decisiones financieras informadas, sin sorpresas ni confusiones. En **RAPICREDIT**, trabajamos para que todo sea transparente y claro para ti.

Prácticas de cobranza

En **RAPICREDIT**, rechazamos cualquier tipo de abuso en las prácticas de cobranza. Nuestro equipo de Cartera se asegura de que todas las comunicaciones se hagan solo a través de los canales que tú hayas autorizado, y en horarios permitidos: de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m., excluyendo domingos y festivos. Así, respetamos tu tiempo y espacio personal. Nos esforzamos para que cada interacción sea siempre respetuosa y profesional, protegiendo tu dignidad y la de tu familia. Te ofrecemos información clara sobre tus obligaciones, opciones de pago y las consecuencias de no cumplir, de manera transparente y sencilla. Nuestro equipo jurídico supervisa todo este proceso para garantizar que tus derechos sean respetados en todo momento.

En **RAPICREDIT**, nos comprometemos a ofrecerte un servicio justo y confiable. Además, protegemos tus datos personales con estrictas medidas de seguridad, asegurando que tus derechos sean respetados en todo momento. Nuestras políticas de cobro siguen los principios de respeto y dignidad,

Publicidad

En **RAPICREDIT**, nos tomamos en serio lo que te decimos. Para cumplir con las recomendaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio y las normas en materia de consumo, hemos establecido pautas que aseguran que toda nuestra publicidad sea clara, honesta y precisa.

Nuestro objetivo es que cada mensaje que recibas refleje con total transparencia lo que ofrecemos, sin generar confusión. Todas las áreas de **RAPICREDIT** trabajan en conjunto para que cada palabra y cada anuncio protejan tus derechos y sean fáciles de entender. Queremos que siempre sepas exactamente lo que estás recibiendo.





Canal de denuncias

Hemos creado un canal de denuncias seguro y fácil de usar para que puedas reportar cualquier conducta inapropiada o incumplimiento. Puedes hacerlo de manera anónima o con tu nombre, y te garantizamos total confidencialidad. Toda la información se gestiona con discreción, y activamos un protocolo para investigar y solucionar cualquier problema de forma justa y transparente.

Si necesitas hacer una denuncia, escríbenos a oficialprotecciondeconsumidor@rapicredit.com, y te informaremos sobre el resultado y las acciones que tomemos. En **RAPICREDIT**, tus derechos son nuestra prioridad.

Procedimiento disciplinario interno

Hemos creado un canal de denuncias seguro y fácil de usar para que puedas reportar cualquier conducta inapropiada o incumplimiento. Puedes hacerlo de manera anónima o con tu nombre, y te garantizamos total confidencialidad. Toda la información se gestiona con discreción, y activamos un protocolo para investigar y solucionar cualquier problema de forma justa y transparente.

Si necesitas hacer una denuncia, escríbenos a oficialproteccionconsumidor@rapicredit.com, y te informaremos sobre el resultado y las acciones que tomemos. En **RAPICREDIT**, tus derechos son nuestra prioridad.

Personal de RAPICREDIT y terceros vinculados

Nos comprometemos a que todo nuestro personal, proveedores y socios comerciales compartan los mismos valores éticos que nos guían. Hemos implementado un sistema de monitoreo que asegura que todos, desde nuestros empleados hasta nuestros socios, cumplan con los altos estándares de ética, transparencia y responsabilidad que exige nuestro programa.

Esto no solo reduce riesgos, sino que también crea relaciones laborales y comerciales sostenibles y transparentes. En **RAPICREDIT**, trabajamos cada día para proteger tus derechos y ofrecerte una experiencia confiable, justa y segura en cada interacción.





Sistemas de auditorías

En **RAPICREDIT**, hemos implementado un sistema de auditorías internas que nos permite garantizar que todas nuestras operaciones cumplan con los requisitos legales, normativos y de cumplimiento interno.

Ventajas de nuestro sistema de auditorías:

- 1. Identificación de áreas de mejora:** Las auditorías internas nos ayudan a detectar posibles debilidades en los controles y procesos operativos. Esto nos permite corregir deficiencias de forma oportuna y reducir riesgos como errores o fraudes.
- 2. Cumplimiento normativo:** Aseguramos que cumplimos con todas las normativas legales y regulaciones vigentes, manteniendo siempre nuestras operaciones dentro del marco legal.
- 3. Oportunidades de mejora:** No solo se trata de encontrar problemas, sino de identificar oportunidades que nos ayuden a mejorar la eficiencia operativa. Esto garantiza que siempre ofrezcamos un servicio de calidad en cumplimiento con la ley.

Este proceso es fundamental para mantener la transparencia, la eficiencia y la confianza en todas nuestras operaciones, lo que beneficia tanto a nuestros consumidores como a nuestro equipo. En **RAPICREDIT**, trabajamos cada día para que tengas la mejor experiencia posible.





¡Te presentamos nuestro nuevo rol: Oficial de Protección al Consumidor!

En **RAPICREDIT**, siempre buscamos mejorar y ofrecerte el mejor servicio posible. Por eso, estamos muy contentos de anunciar la creación de un nuevo rol fundamental en nuestra estructura: el Oficial de Protección al Consumidor. Este rol ha sido creado para reforzar nuestro compromiso con la protección de tus derechos y garantizar que nuestras operaciones cumplan con los más altos estándares legales y éticos.

¿Cuál es el objetivo del Oficial de Protección al Consumidor?

El Oficial de Protección al Consumidor será el encargado de:

- Supervisar y asegurar que todas las políticas y medidas que hemos implementado para protegerte se cumplan a cabalidad en todas las áreas de la empresa.
- Monitorear constantemente el cumplimiento normativo, asegurándose de que estamos alineados con todas las leyes y regulaciones vigentes que protegen tus derechos como consumidor.
- Identificar y gestionar riesgos relacionados con el incumplimiento de normas, proponiendo acciones correctivas de forma proactiva para prevenir cualquier situación que pueda afectarte.
- Facilitar una comunicación directa con la alta dirección, para que cualquier problema o mejora necesaria se aborde de manera rápida y eficiente.

¿Por qué es importante este nuevo rol?

Este nuevo rol no solo garantizará que cumplamos con las normativas legales, sino que también se centrará en la mejora continua de la experiencia que te ofrecemos. El Oficial de Protección al Consumidor trabajará para asegurarse de que cada paso que damos sea transparente, seguro y pensado en tu bienestar. Además, tendrá acceso directo a los líderes de la organización, lo que permitirá actuar rápidamente ante cualquier situación de riesgo o mejora. Esto significa que cualquier cambio o ajuste necesario para protegerte se implementará de manera inmediata.

¿Cómo te beneficia este nuevo rol?

Con la creación de este rol, estamos reforzando nuestro compromiso de ofrecerte un servicio justo, claro y confiable. Esto incluye:

- Mayor protección de tus derechos como consumidor.
- Transparencia total en cada interacción que tengas con nosotros.
- Resolución ágil de cualquier inconveniente, ya que el Oficial de Protección al Consumidor tiene la capacidad de proponer acciones inmediatas.
- Mejora continua en la calidad del servicio que te ofrecemos, evaluando constantemente nuestras políticas y procedimientos para hacerlos cada vez mejores.
- El Oficial de Protección al Consumidor no participa ni directa ni indirectamente en la asesoría de procedimientos administrativos sancionatorios con el propósito de brindar transparencia e imparcialidad en su rol y recomendaciones dentro de la compañía.

En **RAPICREDIT**, seguimos trabajando para ser una empresa que te brinde la confianza y seguridad que mereces. ¡Este es un paso más hacia una relación más sólida, justa y transparente contigo!

12



Marco

 **RapiCredit**

normativo

En **RAPICREDIT**, nos regimos por un sólido marco normativo que garantiza la protección de los derechos de nuestros consumidores y el cumplimiento de las normativas aplicables a nivel constitucional, internacional y nacional. A continuación, te presentamos las principales leyes y guías que fundamentan nuestro compromiso:

Constitucional

Constitución Política de Colombia: Art. 78

Internacional

La Guía de la OCDE de debida diligencia para una conducta empresarial responsable
Principios fundamentales establecidos por MERCOSUR para la defensa del consumidor
Directrices para la Protección del Consumidor de las Naciones Unidas

Nacional

Ley 1480 de 2011
Ley 45 de 1990
Ley 527 de 1999
Ley 599 de 2000
Decreto 1074 de 2015
Código Penal Colombiano: Artículo 305

Circular Externa 002 de 2023 de la Superintendencia de Industria y Comercio
Circular Externa 002 de 2024 de la Superintendencia de Industria y Comercio
Guía de Diversidad Sexual y Enfoque de Género de la Superintendencia de Industria y Comercio
Guía de Lenguaje Claro de la Superintendencia de Industria y Comercio

Estandares internacionales

Norma técnica ISO 37301:2021





¡ Gracias por confiar en nosotros!

En **RAPICREDIT**, estamos comprometidos con ofrecerte un servicio basado en la transparencia, la legalidad y la protección de tus derechos como consumidor. Nuestras prácticas éticas, junto con un sistema sólido de gestión de riesgos, auditorías internas y canales de atención y denuncia, están diseñadas para brindarte la confianza y seguridad que mereces, siempre cumpliendo con las normativas vigentes.

Nuestro enfoque está en ofrecerte claridad en cada aspecto, ya sea en la información sobre nuestras tasas, la atención que recibes o nuestras políticas de cobranza. Todo lo que hacemos está pensado para que te sientas respaldado en cada paso del proceso, con la certeza de que respetamos y protegemos tus derechos.

Aunque la ley no nos exige incluir todos los elementos consignados en este programa, en **RAPICREDIT** vamos más allá para asegurarnos de que el proceso de crédito no solo sea una transacción, sino una experiencia positiva y segura para ti. Nuestro objetivo es que siempre te sientas informado, protegido y en control de tu experiencia financiera.

Tu bienestar es nuestra prioridad, y seguimos trabajando cada día para garantizar que recibas un servicio justo, confiable y transparente. **¡Gracias por confiar en nosotros y permitirnos acompañarte en tu experiencia de crédito digital!**

En caso que desees conocer más de este programa, no dudes en escribir a oficialproteccionconsumidor@rapicredit.com

LexVibe

www.lexvibe.com - contactenos@lexvibe.com

El programa de compliance en protección al consumidor, así como todos los documentos que le acompañan y su proceso ilustrativo ha sido diseñado, implementado e ilustrado por LexVibe. No se acompaña a la Organización en procesos administrativos sancionatorios en consumo objeto de vigilancia de la Superintendencia de Industria y Comercio.

